

Protection contre l'exploitation et les abus sexuels



Guide des pratiques exemplaires Mécanisme communautaire de plainte interorganisations

IASC Comité permanent
interorganisations



Les opinions exprimées dans le présent rapport sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement les opinions de l'Organisation internationale pour les migrations (OIM). Les désignations employées et la présentation des documents tout au long de l'ouvrage n'impliquent pas l'expression, par l'OIM, d'une quelconque opinion quant au statut juridique d'un pays, d'un territoire, d'une ville ou d'une zone, ou de ses autorités, ou concernant ses frontières ou ses limites.

L'OIM est attachée au principe selon lequel des migrations humaines et ordonnées sont bénéfiques pour les migrants et la société. En tant qu'organisation intergouvernementale, l'OIM agit avec ses partenaires de la communauté internationale pour aider à relever les défis opérationnels que pose la migration ; favoriser la compréhension des questions migratoires ; encourager le développement économique et social par la migration ; et préserver la dignité humaine et le bien-être des migrants.

La réalisation de cette publication a été rendue possible grâce à l'aide financière de la direction générale de la protection civile et des opérations d'aide humanitaire de la Commission européenne (ECHO) et du Bureau de la population, des réfugiés et des migrations du Département d'Etat des Etats-Unis.



Projet financé par le service de l'Union européenne à l'aide humanitaire et à la protection civile



Projet financé par le Gouvernement des Etats Unis

Editeur : Organisation internationale pour les migrations
17, route des Morillons
C.P. 17
1211 Genève 19
Suisse
Téléphone : (+41) 22 717 91 11
Télécopie : (+41) 22 798 61 50
Courriel : hq@iom.int
Site Internet : www.iom.int/fr

Nuage de mots : Sur la page de couverture du présent *Guide des pratiques exemplaires* figure un nuage de mots associés au mécanisme communautaire de plainte (CBCM). Lors de l'atelier sur les pratiques exemplaires tenu à Kigali dans le cadre du projet pilote PSEA-CBCM du IASC (26 novembre 2015), les participants avaient été invités à citer un mot ou une expression qui symbolise un CBCM à leurs yeux. Les résultats ont été réunis pour former un nuage de mots, dont la taille est représentative du nombre de personnes qui les ont nommés.

© 2016 Comité permanent interorganisations (IASC)

Le Guide des pratiques exemplaires du CBCM est fondé sur les enseignements tirés du projet pilote du IASC qui vise à instituer des mécanismes de plainte interorganisations. Il a été élaboré en concertation avec les membres du Comité mondial de pilotage du projet, à savoir : International Medical Corps (IMC), le Comité international de secours (IRC), Save the Children, l'UNICEF, le HCR et le Coprésident et Coordonnateur du Groupe de travail du IASC chargé de la responsabilité à l'égard des populations touchées et de la protection contre l'exploitation et les abus sexuels.

Le Comité permanent interorganisations met ce guide à disposition pour qu'il soit largement diffusé. Tous les droits sont réservés. La reproduction est autorisée, sauf à des fins commerciales, à condition que le IASC en soit avisé.

Citation suggérée : Comité permanent interorganisations, *Guide des pratiques exemplaires interorganisations PSEA-CBCM (2016)*.

Guide des pratiques exemplaires

Mécanisme communautaire de plainte interorganisations

Protection contre l'exploitation et les abus sexuels



IASC Comité permanent
interorganisations



AVANT-PROPOS

L'exploitation et les abus sexuels commis par des travailleurs humanitaires et autres acteurs intervenant dans l'aide apportée aux populations les plus vulnérables sont en contradiction directe avec les principes sur lesquels repose l'action humanitaire.

L'exploitation et les abus sexuels constituent un préjudice infligé aux personnes mêmes qui sont en quête de protection contre un conflit armé ou une catastrophe naturelle.

Malgré les principes humanitaires et les engagements pris pour faire pièce à ces actes abjects, des abus sont commis par des travailleurs humanitaires. En réalité, une attention de très haut niveau a été portée à la lutte contre l'exploitation et les abus sexuels ces dix dernières années, et la communauté humanitaire internationale s'est activement employée à éradiquer ce phénomène. C'est ainsi que des organisations ont, individuellement et collectivement, élaboré des directives claires et des procédures opérationnelles mondiales, afin de renforcer la riposte à l'exploitation et aux abus sexuels. Le présent guide fait la synthèse des enseignements tirés d'un projet pilote du Comité permanent interorganisations, coordonné par l'Organisation internationale pour les migrations pour le compte du Comité et mis en œuvre par le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés et Save the Children en Ethiopie et en République démocratique du Congo. Ce projet, qui était un objectif clé du Groupe de travail du IASC chargé de la responsabilité à l'égard des populations touchées et de la protection contre l'exploitation et les abus sexuels en 2014-15, a débouché sur des outils qui ont été entérinés par les responsables du Comité en juin 2016. Ce guide est une étape importante sur la voie d'un renforcement des systèmes locaux de protection contre l'exploitation et les abus sexuels. Il explique comment créer et gérer un mécanisme communautaire de plainte interorganisations capable de traiter les signalements d'abus commis par des travailleurs humanitaires et de porter assistance aux victimes.

S'appuyant sur des engagements internationaux, des enseignements tirés de recherches antérieures et des mécanismes de plainte en place dans différents pays, le Guide entend transposer les engagements de haut niveau en instructions utiles. L'expérience a montré que le mécanisme communautaire de plainte est une composante vitale et efficace de toute riposte globale à l'exploitation et aux abus sexuels dans le cadre d'une intervention d'urgence.

Les organisations humanitaires, les coordonnateurs, les équipes de pays, les groupes sectoriels et les donateurs ont tous la responsabilité de signaler les incidents d'exploitation et d'abus sexuels, et d'intégrer les mesures de protection dans tous les éléments des programmes d'aide humanitaire.

Selon le Secrétaire général des Nations Unies, Ban Ki-moon, nous devons tous être résolus à créer une Organisation des Nations Unies qui soit digne de la confiance des populations et qui combat toutes les formes d'exploitation et d'abus sexuels. Nous devons susciter un esprit de respect, de dignité, d'égalité et d'autres idées universelles, que nous espérons instiller dans la société.

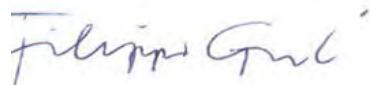
En conformité avec les responsabilités fondamentales énoncées dans le Programme d'action pour l'humanité du Secrétaire général, lancé lors du Sommet mondial sur l'action humanitaire, les responsables du Comité permanent interorganisations ont affirmé leur détermination à riposter activement aux incidents d'exploitation et d'abus sexuels et à mettre au point un véritable système de responsabilité collective, nécessaire pour éradiquer ces actes répréhensibles.



Stephen O'Brien
Secrétaire général adjoint
aux affaires humanitaires
et Coordonnateur des secours d'urgence



William Lacy Swing
Directeur général
Défenseur de la PSEA pour le IASC



Filippo Grandi
Haut-Commissaire des Nations Unies
pour les réfugiés



Helle Thorning-Schmidt
Directrice générale
Save the Children International

REMERCIEMENTS

Le présent ouvrage est le fruit d'une initiative collective de nombreux organismes et particuliers. Il est fondé sur les enseignements tirés d'un projet pilote du IASC visant à instituer des mécanismes de plainte interorganisations afin de réunir des pratiques exemplaires et de combler une lacune dans la réponse collective en matière de prévention et de lutte contre l'exploitation et les abus sexuels. Cette initiative a été pilotée par le Groupe de travail du IASC pour la protection contre l'exploitation et les atteintes sexuelles¹, avec le soutien des responsables du IASC et du Groupe de travail. La validation de ce guide par les responsables du IASC contribuera à promouvoir les bonnes pratiques qui y sont exposées et à faire en sorte que des mécanismes de plainte interorganisations soient systématiquement mis en place dans toutes les interventions humanitaires.

Nous tenons à remercier chaleureusement le Directeur général de l'Organisation internationale pour les migrations (OIM), M. l'Ambassadeur William Lacy Swing, qui, en sa qualité de défenseur de la PSEA depuis 2011, est un ardent tenant de la collaboration interorganisations. Toute notre gratitude va également à M. Stephen O'Brien, Secrétaire général adjoint aux affaires humanitaires et Coordonnateur des secours d'urgence, et à Mme Valerie Amos, ex-Secrétaire générale adjointe aux affaires humanitaires et Coordonnatrice des secours d'urgence, qui a conduit la mise en œuvre du projet pilote sur la PSEA.

Les principaux auteurs du Guide sont Alexandra Hileman (OIM) et Tristan Burnett (OIM), la coordonnatrice mondiale du projet. Nous adressons nos vifs remerciements à Mohammed Abdiker, Directeur du Département des opérations et des situations d'urgence de l'OIM, pour son soutien sans faille pendant toute la durée du projet, ainsi qu'aux membres du Comité de pilotage mondial, à savoir International Medical Corps (IMC), le Comité international de secours (IRC), Save the Children, l'UNICEF, le HCR, et le Coprésident et Coordonnateur du Groupe de travail du IASC chargé de la responsabilité à l'égard des populations touchées et de la protection contre l'exploitation et les abus sexuels, pour leurs conseils et leur supervision tout au long du projet et leur relecture du Guide. Des remerciements particuliers vont aux organismes membres du mécanisme communautaire de plainte en Ethiopie et dans la République démocratique du Congo, et notamment aux administrateurs de programme à Dollo Ado – Restitura Cang (HCR), Eric Dentor (IMC) et Rocky Oyoo (IMC) – et dans le Nord-Kivu – Anita Exantus (Save the Children). Des contributions et un soutien précieux ont été apportés par la Coordonnatrice du Groupe de travail du IASC, Astrid De Valon, qui a facilité l'atelier sur les pratiques exemplaires à Kigali (Rwanda) en novembre 2015 ; par le secrétariat du IASC, notamment Christelle Loupforest ; et par le Bureau spécial de liaison de l'OIM à New York, et plus particulièrement Lea Matheson. Nous remercions aussi tout spécialement l'Unité des publications de l'OIM pour la conception, la révision et la mise en page, notamment Valerie Hagger et Mae Angeline Delgado, sans oublier tous ceux qui ont consacré beaucoup de temps et d'efforts à la conception du projet pilote, particulièrement David Derthick (OIM) et Manisha Thomas.

Le projet pilote a été rendu possible grâce au soutien financier généreux du Bureau de la population, des réfugiés et des migrations du Département d'Etat des Etats-Unis et de la direction générale de la protection civile et des opérations d'aide humanitaire de la Commission européenne (ECHO).

¹ Le Groupe de travail du IASC pour la protection contre l'exploitation et les atteintes sexuelles est aujourd'hui le Groupe de travail du IASC chargé de la responsabilité à l'égard des populations touchées et de la protection contre l'exploitation et les abus sexuels.

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	i
REMERCIEMENTS	iii
ACRONYMES	vii
DÉFINITIONS CLÉS	ix
INTRODUCTION	xv
Ce qu'on peut attendre d'un mécanisme communautaire de plainte interorganisations en matière de protection contre l'exploitation et les abus sexuels.....	xv
Engagements internationaux en matière de protection contre l'exploitation et les abus sexuels.....	xv
Travaux réalisés jusqu'à présent et objectifs du présent Guide	xvii
Importance de la coordination interorganisations.....	xix
Mode d'utilisation du présent Guide	xxi
LISTE DES ÉTAPES POUR LA MISE EN PLACE D'UN MÉCANISME PSEA INTERORGANISATIONS.....	xxiii
DOMAINES THEMATIQUES	
SECTION A. Soutien et participation active au Mécanisme communautaire de plainte.....	1
Chapitre 1. Organismes humanitaires	3
Obtenir la participation des organismes	4
Déploiement des ressources humaines et financières.....	6
Amélioration des politiques et des procédures internes.....	8
Coordination avec les autres organismes	12
Chapitre 2. ONG nationales, organisations et structures communautaires	16
Chapitre 3. Gouvernements hôtes	22
Chapitre 4. Communautés touchées	27
SECTION B. Structuration et création d'un Mécanisme interorganisations.....	37
Chapitre 1. Mise en place de l'infrastructure du Mécanisme	39
Liens avec les mécanismes existant.....	40
Structure organisationnelle	42
Procédures opérationnelles permanentes	47
Chapitre 2. Champ d'application du Mécanisme : les plaintes pour exploitation et abus sexuels ou tout type de plainte ?	49
Avantages et inconvénients.....	50
Bilan.....	53
Chapitre 3. Voies sûres et accessibles pour le signalement de SEA.....	56
Voies de signalement pour la communauté touchée	56
Signalement par le personnel.....	62
Aperçu sur une voie – La boîte à suggestions.....	64
Rumeurs	66
Nouvelles voies et technologies	66

Chapitre 4. Réception et examen des plaintes	71
Réception des plaintes – Principes	72
Réception des plaintes – Protocoles	75
Préoccupations particulières concernant les enfants plaignants	77
Suivi auprès du plaignant	78
Examen de la plainte aux fins de renvoi	79
Étapes suivantes	80
Chapitre 5. Renvoi des allégations de SEA aux fins d'enquête et de suivi.....	83
Rôle du Mécanisme après le renvoi.....	87
Retour d'informations au Mécanisme	89
Cas d'exploitation et d'abus sexuels qui sont des infractions pénales.....	91
Retour d'informations aux survivants – fin du processus.....	92
Chapitre 6. Assurer la durabilité du Mécanisme	97
Obstacles à la durabilité	97
Solutions pour la durabilité	98
Note spéciale sur les codes de conduite communs	105
 SECTION C. Sensibilisation à la PSEA	109
Chapitre 1. Personnel humanitaire : formation et renforcement des capacités.....	110
Formation de l'ensemble du personnel	111
Formations supplémentaires à l'intention des responsables	117
Formation des points focaux des organismes membres du Mécanisme	118
Formation aux partenaires d'exécution	120
Formation à la conduite d'enquêtes	120
Chapitre 2. Communautés touchées	124
 SECTION D. Protection et assistance	135
Chapitre 1. Fourniture d'une aide rapide et appropriée aux plaignants et aux victimes	136
Cartographie des services.....	139
Services d'assistance.....	140
Retour d'informations au plaignant/à la victime	143
Chapitre 2. Activités et politiques de prévention	147
Élaboration et diffusion des politiques internes	148
Sensibiliser le personnel et veiller à une supervision adéquate	149
Sensibilisation de la communauté touchée	150
Recrutement et vérification des antécédents.....	150
Clauses relatives à la PSEA dans les contrats	151
Note spéciale sur les moyens de subsistance	154
 SECTION E. SUIVI ET ÉVALUATION DU MÉCANISME.....	159
Chapitre 1. Suivi et évaluation, et ajustement des programmes	160
Domaines à surveiller	162
Que faire avec les tendances issues des données	169
 ANNEXES.....	173

ACRONYMES

GBV	Violence sexiste
IASC	Comité permanent interorganisations
MOS-PSEA	Normes opérationnelles minimales relatives à la protection contre l'exploitation et les abus sexuels
OIG	Organisation intergouvernementale
ONG	Organisation non gouvernementale
PSEA	Protection contre l'exploitation et les abus sexuels
SEA	Exploitation et abus sexuels
TOR	Cadre de référence
UNDSS	Département de la sûreté et de la sécurité des Nations Unies

DÉFINITIONS CLÉS

Bénéficiaires de l'aide humanitaire	Personnes qui reçoivent une aide dans le cadre de secours d'urgence ou de l'aide au développement au titre de programmes d'assistance (globalement : « la population touchée » ou « la communauté touchée »). Ce terme englobe les réfugiés, les personnes déplacées à l'intérieur de leur propre pays et d'autres personnes vulnérables, ainsi que les membres des communautés d'accueil. La victime d'exploitation ou d'abus sexuels au sens où on l'entend ici est un bénéficiaire, sans être nécessairement dans une situation de vulnérabilité ; l'existence d'un rapport de force inégal ou d'un rapport de confiance suffit.
Parties prenantes du Mécanisme communautaire de plainte	Organismes qui se sont engagés à participer à des dispositifs conjoints de plainte. Ils doivent englober les organisations qui fournissent une aide humanitaire sur le site de mise en œuvre (organismes des Nations Unies, ONG internationales et nationales, organisations internationales et leurs partenaires d'exécution/sous-traitants), ainsi que des organisations à base communautaire et les administrations compétentes du gouvernement hôte.
Procédures opérationnelles permanentes d'un Mécanisme communautaire de plainte	Procédures qui décrivent les modalités de gestion d'un Mécanisme interorganisations, acceptées par toutes les parties prenantes. Leur contenu sera variable, étant donné qu'elles seront conçues de manière à s'adapter aux besoins/structures spécifiques sur place, mais elles doivent toujours faciliter les actions communes des parties prenantes, en définissant de manière détaillée les rôles et les responsabilités des acteurs, ainsi que le calendrier des actions. Elles doivent être fondées sur les Procédures opérationnelles mondiales afin de simplifier leur rédaction et de faire en sorte qu'elles soient conformes aux procédures des parties prenantes relatives au signalement des cas d'exploitation et d'abus sexuels et à la protection des données.
Code de conduite	Ensemble des normes de conduite que le personnel d'un organisme est tenu de respecter.
Mécanisme communautaire de plainte (CBCM)	Système combinant des structures communautaires, formelles et informelles, qui s'appuie sur la participation de la communauté, dans lequel toute personne peut signaler des griefs sans crainte, – y compris pour des incidents d'exploitation et d'abus sexuels – et est encouragée à le faire ; ces signalements seront envoyés aux entités compétentes pour suite à donner.

Plaignant	Personne qui soumet une allégation d'exploitation et d'abus sexuels au Mécanisme conformément aux procédures établies. Il peut s'agir d'un survivant d'exploitation et d'abus sexuels ou de toute autre personne qui a connaissance du méfait. Le survivant comme le plaignant, si celui-ci n'est pas un survivant, doivent être protégés contre des représailles dues au signalement. En cas de conflit d'intérêts entre le survivant et une autre partie intéressée, les souhaits du survivant doivent être la considération première dans le traitement du dossier, surtout quand il y a un risque de préjudice physique et/ou émotionnel supplémentaire.
Organisme concerné	Entité ou organisme qui emploie la personne visée par la plainte. Il peut s'agir d'un organisme des Nations Unies, d'une organisation intergouvernementale (OIG), d'une organisation non gouvernementale (ONG), d'une organisation communautaire, d'un partenaire d'exécution ou de toute organisation intervenant dans la fourniture d'une aide humanitaire ou d'une aide au développement. C'est l'organisme chargé de mener des enquêtes sur des allégations d'exploitation et d'abus sexuels et de prendre les mesures de suivi nécessaires, auquel le Mécanisme transmettra les plaintes qu'il reçoit.
Violence sexiste	Terme générique qui désigne tout acte préjudiciable perpétré contre le gré d'une personne, et qui est basé sur des différences établies par la société entre les hommes et les femmes (les sexospécificités). Ce terme englobe les actes qui causent un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, ainsi que la menace de tels actes, la contrainte ou la privation arbitraire de liberté ¹ .
Travailleur humanitaire	Aux fins du présent Guide, toute personne qui est associée à la fourniture d'une protection et/ou d'une assistance aux populations touchées et qui a une relation contractuelle avec l'organisme participant/les partenaires, y compris les travailleurs auxiliaires issus des communautés cibles. Ce terme englobe l'ensemble du personnel des organismes et entités humanitaires, y compris le personnel des Nations Unies, des OIG, des ONG, des partenaires d'exécution et des organisations communautaires concernées, ainsi que le personnel rémunéré, les volontaires, les entreprises partenaires, les travailleurs auxiliaires, et toute personne exécutant une tâche au nom d'un organisme ou d'une entité humanitaires, quels que soient le type ou la durée de leur contrat ² .

¹ Comité permanent interorganisations (IASC), *Directives pour l'intégration d'interventions ciblant la violence basée sur le genre dans l'action humanitaire – Réduction des risques, promotion de la résilience et aide au relèvement* (2015) [ci-après « Directives GBV du IASC » (2015)].

² Conseil international des agences bénévoles (CIAB), « Building Safer Organizations Guidelines: Receiving and Investigating Allegations of Abuse and Exploitation by Humanitarian Workers » (2007) [ci-après « Directives du CIAB pour des organisations plus sûres » (2007)] ; Groupe de travail du Comité permanent interorganisations pour la protection contre

Travailleur auxiliaire	Personne qui reçoit une rémunération non pécuniaire pour un travail qu'elle a effectué pour une organisation ou pour la représenter, et qui est souvent un membre de la communauté touchée. Il est considéré comme un travailleur humanitaire aux fins de la qualification d'un acte d'exploitation et d'abus sexuels ³ .
Partenaire d'exécution	Entité ou organisation qui intervient dans un pays, conformément aux procédures établies des Nations Unies, des organisations internationales ou des ONG, pour fournir des services et apporter une aide humanitaire. Aux fins du présent Guide, les membres du personnel d'un partenaire d'exécution ainsi que toutes les autres personnes employées par ce dernier sont considérés comme des « travailleurs humanitaires ».
Exploitation et abus sexuels (SEA)	Formes particulières de violence sexiste qui ont été signalées dans des contextes humanitaires, plus particulièrement les actes mettant en cause des travailleurs humanitaires. Exploitation sexuelle : Fait d'abuser ou de tenter d'abuser d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, y compris mais non exclusivement en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique ⁴ . Abus sexuels : Toute atteinte sexuelle commise avec force, contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, la menace d'une telle atteinte constituant aussi l'abus sexuel.
Personnel	Aux fins du présent Guide, le « personnel » d'une entité s'entend des personnes qui travaillent pour elle ou qui la représentent, qu'elles soient ou non rémunérées, et quels que soient le type ou la durée de leur contrat.
Personne visée par la plainte	Lorsqu'une plainte a été déposée, ce terme désigne l'auteur présumé de SEA.
Survivant	Personne ayant été victime de SEA ou d'une tentative de SEA. Aux fins du présent Guide, un plaignant qui signale avoir subi une exploitation et des abus sexuels est considéré comme un survivant aux fins d'évaluation de sa sécurité et de ses besoins (l'assistance ne dépend <u>pas</u> de la preuve de l'allégation d'un plaignant).

I l'exploitation et les atteintes sexuelles, « Guidelines to implement the Minimum Operating Standards for Protection from Sexual Exploitation and Abuse by UN and non-UN Personnel » (2013) [ci-après « Directives du IASC relatives aux MOS-PSEA (2013) »] et « Model Complaints and Investigations Procedures and Guidance Related to Sexual Exploitation and Abuse » (2004) [ci-après « Procédures types du IASC (2004) »].

3 Directives du CIAB pour des organisations plus sûres (2007).

4 La définition de l'exploitation sexuelle et des abus sexuels est donnée dans la Circulaire du Secrétaire général des Nations Unies, « Dispositions spéciales visant à prévenir l'exploitation et les abus sexuels » (ST/SGB/2003/13, 9 octobre 2003) [ci-après « Circulaire du Secrétaire général relative à l'exploitation et aux abus sexuels (2003) »].

Dénonciateur d'abus

Aux fins du présent Guide, ce terme désigne un plaignant autre que le survivant, à savoir un travailleur humanitaire qui signale des cas d'exploitation et d'abus sexuels. Les politiques de dénonciation des organisations encouragent le personnel à signaler des préoccupations ou des soupçons concernant une conduite répréhensible de collègues, en leur offrant une protection contre des représailles⁵ en cas de signalement, et énoncent les règles et les procédures applicables au signalement et au traitement de ces cas. C'est pourquoi la définition, le champ d'application et les mesures de protection peuvent varier d'un organisme à l'autre. Les principes du Mécanisme (par exemple, la confidentialité) s'appliquent aux dénonciateurs au même titre qu'à tout plaignant, et les politiques internes des organismes doivent protéger ces personnes contre des représailles dès lors que leur signalement est de bonne foi et fait conformément aux politiques internes⁶.

Faire la distinction entre**« Organisme » et « organisation »**

Ces deux termes désignent des entités instituées par un traité ou d'autres documents institutionnels ayant un mandat et un mécanisme interne de gouvernance spécifiques. S'ils sont souvent utilisés indifféremment, au sein du système des Nations Unies, un « organisme » désigne généralement une institution spécialisée indépendante, ayant une autonomie accrue. Dans un souci de simplification, seul le terme « organisation » est employé dans le présent Guide. Ce choix n'implique aucune différence quant aux responsabilités incombant aux divers acteurs humanitaires. Qu'une entité soit un « organisme » ou une « organisation », ses engagements et ses responsabilités, en tant que partie prenante du Mécanisme, sont les mêmes.

« Violence sexiste » et « exploitation et abus sexuels »

L'exploitation et les abus sexuels peuvent être considérés comme une forme de violence sexiste, étant donné que leurs victimes sont souvent abusées en raison de leur statut vulnérable de femme, de fille, de garçon voire d'homme (dans certaines circonstances). Les orientations du présent document s'appliquent spécifiquement à la prévention et à la lutte contre l'exploitation et les abus sexuels. Cependant, les parties prenantes du CBCM – en particulier les personnes qui travaillent directement avec les bénéficiaires – doivent recevoir une formation pour savoir distinguer les survivants d'exploitation et d'abus sexuels des survivants de violences sexistes, et doivent connaître le rôle que joue la PSEA dans les campagnes de protection plus larges contre la violence sexiste. Des orientations sont données dans les Directives GBV du IASC (2015).

⁵ Déclaration d'engagement sur l'élimination de l'exploitation et des abus sexuels commis par le personnel des Nations Unies et d'autres entités (2006, mise à jour en 2011) [ci-après « Déclaration d'engagement » (2006)], principe n° 5 : « Prendre les mesures voulues, dans la mesure de nos capacités, pour protéger toute personne contre des représailles lorsque des allégations d'exploitation et de violences sexuelles mettent en cause notre personnel ». Note : la circulaire ST/SGB/2005/21 exige aussi de l'intéressé qu'il dénonce le manquement « dès que possible et, au plus tard, six ans après en avoir eu connaissance. [Il doit] [...] fournir des renseignements ou présenter des éléments de preuve de nature à établir une présomption raisonnable de manquement ».

⁶ Circulaire du Secrétaire général des Nations Unies, « Protection des personnes qui signalent des manquements et qui collaborent à des audits ou à des enquêtes dûment autorisés » (ST/SGB/2005/21, 19 décembre 2005), par. 2.1.

« Harcèlement sexuel »

et

« exploitation et abus sexuels »

L'exploitation et les abus sexuels s'entendent d'actes commis contre un bénéficiaire ou un membre de la communauté. Le harcèlement sexuel se produit entre des membres du personnel et désigne toute avance sexuelle importune ou tout comportement verbal ou physique à connotation sexuelle non consenti*. Si les deux actes sont concrètement différents, la prévalence du harcèlement sexuel peut être un indicateur du déséquilibre des rapports entre les sexes et/ou d'un sentiment d'impunité sur place, qui peut conduire à l'exploitation et aux abus sexuels. La distinction entre ces deux formes de conduite répréhensible doit être clairement établie dans le CBCM, étant donné que la population et le personnel touchés peuvent les confondre et ne pas bien connaître leurs droits et les possibilités/obligations de signalement. Parce que les organismes peuvent avoir les mêmes procédures pour le signalement du harcèlement sexuel et des plaintes pour exploitation et abus sexuels, il est important que les politiques des organismes et les formations du personnel comportent des instructions spécifiques sur les procédures de signalement dans les deux cas.

« Survivant »

et

« victime »

Le terme « victime », comme le terme « survivant », désigne une personne qui a subi une exploitation et des abus sexuels ou une tentative de SEA, et ces deux termes sont souvent utilisés indifféremment. Dans le présent Guide, on emploiera le terme « survivant » pour des raisons de cohérence. Cependant, étant donné que le terme « victime » est employé dans de nombreux ouvrages sur la fourniture de l'aide qui ont servi à la rédaction du Guide, il sera utilisé dans l'examen de l'assistance aux victimes. Aucun de ces termes n'est censé impliquer l'absence de force, de résilience ou de capacité de survie**.

* Le harcèlement sexuel est abordé dans l'instruction administrative du Secrétariat des Nations Unies, « Procedures for dealing with sexual harassment » (ST/AI/379, 29 octobre 1992), et dans la Circulaire du Secrétaire général des Nations Unies, « Interdiction de la discrimination, du harcèlement, y compris le harcèlement sexuel, et de l'abus de pouvoir » (ST/SGB/2008/5, 11 février 2008).

** Voir les Directives du IASC relatives aux MOS-PSEA (2013), et les Directives GBV du IASC (2015), Première Partie, Introduction, p.1 : « Les termes "victime" et "survivant(e)" peuvent être utilisés indifféremment. Le terme "victime" est souvent utilisé en droit et en médecine, tandis que le terme "survivant(e)" est généralement préféré par les secteurs sociaux et psychologiques en raison de la notion de résilience qu'il implique. ».

INTRODUCTION

Ce qu'on peut attendre d'un mécanisme communautaire de plainte interorganisations en matière de protection contre l'exploitation et les abus sexuels

Le présent Guide donne des instructions sur les modalités de mise en place et de gestion d'un mécanisme communautaire de plainte interorganisations pour traiter les signalements d'exploitation et d'abus sexuels (SEA) commis par des travailleurs humanitaires. Un mécanisme communautaire de plainte (CBCM) est un système qui s'appuie sur les contributions des communautés, si bien qu'il est tout à la fois culturellement approprié et respectueux des sexospécificités, optimisant sa sécurité et son efficacité. Son but principal est de venir en aide aux survivants, connus ou potentiels, d'exploitation et d'abus sexuels, de faciliter le signalement et le renvoi des allégations d'exploitation et d'abus sexuels, et d'assurer une fonction de prévention par la formation et la sensibilisation. C'est un dispositif interorganisations, ce qui signifie qu'il peut recevoir des plaintes contre des acteurs de diverses organisations, et que les plaintes seront renvoyées à l'unité compétente de chaque organisation pour suite à donner. En somme, le Mécanisme est un moyen approprié et efficace de lutter globalement contre l'exploitation et les abus sexuels dans une intervention d'urgence.

Lorsqu'il est mis en place de manière adéquate, un mécanisme communautaire de plainte en matière de protection contre l'exploitation et les abus sexuels (CBCM-PSEA) contribuera à mieux sensibiliser la population touchée et le personnel humanitaire à ces questions, en l'informant notamment de la manière de signaler des incidents de SEA. Cela signifie qu'un mécanisme bien géré peut effectivement donner lieu à une augmentation du nombre d'incidents signalés dans la région ciblée. En fait, le nombre de signalements devrait augmenter. La hausse des plaintes après le lancement d'un CBCM ne signifie pas nécessairement une aggravation du problème de SEA. ***L'exploitation et les abus sexuels sont déjà un problème.*** Au contraire, l'augmentation des plaintes peut indiquer que la communauté accepte le Mécanisme et que son utilisation facilite le renvoi des plaintes aux unités d'enquête des organismes grâce à une procédure simplifiée, afin que les mesures nécessaires soient prises en cas de conduite répréhensible de la part du personnel. Inversement, si aucun cas n'est signalé, cela ne signifie pas que ce problème n'existe pas. Eu égard aux signalements actuels d'incidents de SEA dans le monde, le non-signalement peut révéler qu'il n'existe pas de mécanismes adéquats sur place auxquels la population touchée peut accéder en toute sécurité.

Engagements internationaux en matière de protection contre l'exploitation et les abus sexuels

La lutte contre l'exploitation et les abus sexuels à l'échelle internationale se poursuit sans relâche depuis que l'infraction a été reconnue pour la première fois en 2002, après l'émergence de scandales en Afrique de l'Ouest. Depuis, la communauté internationale a élaboré plusieurs engagements pour lutter contre cette injustice. Les quatre instruments cités ci-après contiennent les principaux engagements des organismes que tout Mécanisme devrait connaître et auxquels il devrait se référer.

Pour plus d'informations sur les engagements internationaux en matière de prévention de l'exploitation et des violences sexuelles, voir l'introduction aux *Procédures de fonctionnement normalisées mondiales concernant la coopération interorganisations au sein des mécanismes locaux de dépôt de plaintes* (annexe 3).

Engagements en matière de PSEA

Circulaire du Secrétaire général relative à l'exploitation et aux abus sexuels (2003) : Enonce une politique de tolérance zéro à l'égard de l'exploitation et des abus sexuels, inclut les six principes relatifs à l'exploitation et aux abus sexuels du IASC*, rend obligatoire pour le personnel des Nations Unies le signalement d'incidents d'abus et s'applique impérativement à l'ensemble du personnel des Nations Unies, y compris à tous les organismes et à toutes les personnes qui ont conclu des accords de coopération avec des institutions des Nations Unies.

Déclaration d'engagement sur l'élimination de l'exploitation et des abus sexuels commis par le personnel des Nations Unies et d'autres entités (2006) : A élargi l'engagement de la communauté internationale de lutter contre l'exploitation et les abus sexuels en établissant des normes de conduite applicables à l'ensemble du personnel en toutes circonstances, y compris en dehors des heures de travail et en période de congé.

Normes opérationnelles minimales relatives à la protection contre l'exploitation et les abus sexuels (2012) : Donnent des orientations et des indicateurs spécifiques sur la manière dont les organisations peuvent mettre en place des structures internes pour s'acquitter de leurs engagements en matière de PSEA.

Déclaration du IASC sur la protection contre l'exploitation et les abus sexuels (2015) : Réaffirme l'engagement d'éliminer l'exploitation et les abus sexuels et d'intervenir activement lorsque des incidents se produisent, et comporte des points d'action concrète pour que les engagements en matière de protection se traduisent par des changements sur le plan opérationnel.

* Les six principes fondamentaux relatifs à l'exploitation et aux abus sexuels sont énoncés dans la Déclaration d'engagement (2006) (annexe 2).

Outre les engagements qui ont été pris en matière de protection contre l'exploitation et les abus sexuels (PSEA), d'autres principes humanitaires offrent aussi un cadre à partir duquel les organisations doivent agir de concert pour protéger la population touchée contre tout préjudice. La Déclaration sur la place centrale de la protection dans l'action humanitaire du IASC (2013) réaffirme que la prise de décisions et les interventions humanitaires doivent prendre en compte la protection de toutes les personnes et communautés touchées qui sont vulnérables. L'engagement de prendre en considération la protection de façon systématique dans toutes les actions humanitaires nécessite d'incorporer les principes de protection et de promouvoir l'accès significatif, la sécurité et la dignité⁷. En outre, l'un des engagements énoncés dans la Norme humanitaire fondamentale – qui vise à améliorer la fourniture de l'assistance, à laquelle ont souscrit plus de 250 organisations – est le suivant : « Les communautés et les personnes affectées par les crises ne sont pas affectées de manière négative par l'action humanitaire et sont mieux préparées, plus résilientes et moins vulnérables grâce à celle-ci. »⁸ Ces dispositions doivent inclure la prise de mesures visant à empêcher que des actes d'exploitation et/ou d'abus sexuels soient commis par des travailleurs humanitaires contre des membres de la communauté touchée, auxquels ils doivent apporter une assistance.

7 Groupe sectoriel mondial de la protection, Manuel de formation sur la protection transversale (2014), p. 20.

8 Norme humanitaire fondamentale : Engagements, actions et responsabilités, n° 3.

Malgré ces engagements, des actes d'exploitation et d'abus sexuels contre des bénéficiaires continuent de se produire dans des proportions inacceptables. Le rapport adressé en 2013 au Secrétaire général des Nations Unies sur les progrès réalisés par le IASC, depuis 2010, pour prévenir l'exploitation et les abus sexuels a noté un sous-signalement de cas et l'absence de sanctions contre les auteurs de ces actes. L'impression d'immunité au sein du système actuel augmente la probabilité que de tels actes soient commis de façon répétée et dissuade les victimes de les signaler. La communauté internationale doit instaurer des systèmes qui faciliteront le signalement pour la population touchée, en faisant en sorte que les plaintes parviennent aux services d'enquête des organismes, afin qu'une suite leur soit donnée.

Le renforcement de la lutte de la communauté humanitaire contre l'exploitation et les abus sexuels, dans le but de parvenir à un véritable système de responsabilité collective, nécessite un changement dans la façon dont les hauts responsables et le personnel sur le terrain conçoivent cette question. Les activités et les systèmes relatifs à la protection de l'exploitation et des abus sexuels (PSEA) ne peuvent pas être considérés dans une perspective de projets, dépendre de fonds externes et être mis en œuvre pendant une période donnée. Il faut agir dès le début d'une crise et pendant toutes les phases d'une intervention humanitaire. L'exploitation et les abus sexuels constituent une violation de la protection commise par des membres de la communauté humanitaire, et ce sont les acteurs humanitaires eux-mêmes qui doivent prendre l'initiative de mettre en place des systèmes pour prévenir de tels cas et intervenir lorsqu'ils se produisent, dans tous les contextes où ils apportent une assistance. Il ne s'agit pas uniquement d'une question de responsabilité éthique. Conformément aux engagements pris par les Nations Unies et le IASC en matière de PSEA, et compte tenu de l'importance du principe de protection, tous les acteurs humanitaires ont la responsabilité de réduire les risques et de protéger activement les membres de la(des) population(s) touchée(s) contre les violations dont ils pourraient faire l'objet de la part de ceux qui sont chargés de les aider et de les protéger.

Travaux réalisés jusqu'à présent et objectifs du présent Guide

Ces dix dernières années, la manière de lutter efficacement contre l'exploitation et les abus sexuels a fait l'objet d'une attention au plus haut niveau, et la détermination de la communauté internationale d'éliminer ces actes répréhensibles n'a jamais été aussi forte. Le présent Guide s'appuie sur le contenu des engagements internationaux, ainsi que sur les enseignements tirés d'études antérieures et de mécanismes de plainte mis en place dans différents pays⁹, avec comme objectif de concrétiser ces engagements par des orientations utiles. Une étude mondiale sur la protection contre l'exploitation et les atteintes sexuelles, commandée par le IASC en 2010, a permis de cerner de nombreuses lacunes en matière de protection, que le présent Guide entend combler, notamment l'absence de directives claires du siège des organismes aux bureaux extérieurs sur la PSEA, et l'utilisation de stratégies de sensibilisation inefficaces. Le Recueil de pratiques relatives aux mécanismes communautaires de plainte (2012) a été un outil important pour étudier les bonnes pratiques à suivre, et un bon point de départ pour la rédaction du présent Guide, qui s'inspire aussi des procédures et des directives concernant les mécanismes de dépôt de plaintes élaborées par le IASC et d'autres réseaux interorganisations.

⁹ Outre les deux pays où le projet pilote a été mis en œuvre, le présent Guide s'appuie sur les enseignements tirés d'évaluations de Mécanismes effectuées par une ou plusieurs organisations en Thaïlande, en Haïti et au Kenya, et par CARE.

Ouvrages sur la PSEA

- Global Review of Protection from Sexual Exploitation and Abuse by UN, NGO, IOM and IFRC Personnel (2010), IASC
 - Protection from Sexual Exploitation and Abuse: Compendium of Practices on Community-Based Complaints Mechanisms (2012), IASC
 - Model Complaints and Investigation Procedures and Guidance Related to Sexual Abuse and Sexual Exploitation (2004), IASC
 - Building Safer Organizations Handbook (2007), CIAB
 - SEA Victim Assistance Guide (2009), Groupe de travail pour la protection contre l'exploitation et la violence sexuelles des CEAH/CEPS des Nations Unies et des ONG*
- * Le Groupe de travail pour la protection contre l'exploitation et la violence sexuelles du Comité exécutif pour les affaires humanitaires et du Comité exécutif pour la paix et la sécurité (CEAH/CEPS) des Nations Unies et des ONG a été la première enceinte chargée de promouvoir des politiques et des orientations à l'échelle mondiale sur la PSEA à l'intention des acteurs humanitaires. En 2011, les travaux de ce Groupe ont été repris par le Groupe de travail du IASC pour la protection contre l'exploitation et les atteintes sexuelles, qui a fusionné, en 2014, avec le Groupe de travail du IASC chargé de faire rapport aux populations touchées.

Le présent Guide fournit de nouveaux matériaux sur la coordination interorganisations en vue de créer et gérer des CBCM/PSEA. Les pratiques exemplaires et les recommandations spécifiques énoncées tout au long du Guide découlent principalement d'enseignements tirés d'un projet de deux ans, mis en œuvre au nom du IASC, visant à expérimenter des Mécanismes interorganisations dans deux situations humanitaires distinctes¹⁰. Le projet a consisté à mettre en place des Mécanismes pour des personnes déplacées à l'intérieur de leur pays et des réfugiés, dans un milieu instable, ouvert et reculé, dans un contexte de déplacements en cours dus à un conflit et en présence d'une force de maintien de la paix déployée en vertu du Chapitre VII de la Charte des Nations Unies (République démocratique du Congo), et pour des réfugiés dans un camp, une structure fermée et sous contrôle (Ethiopie). Par conséquent, les recommandations formulées dans le présent Guide peuvent être appliquées à différents scénarios d'intervention. Les deux sites du projet étaient des contextes d'intervention humanitaire (en raison du rôle du IASC en tant que principal forum pour la coordination, l'élaboration des politiques et la prise de décisions, réunissant les partenaires humanitaires), mais les engagements internationaux en matière de PSEA ne se limitent pas au contexte humanitaire, et les recommandations formulées dans le présent Guide sont aussi applicables à des contextes de transition et de développement.

L'objectif du projet était de mettre en place un système interorganisations efficace pour recevoir et traiter les dossiers d'exploitation et d'abus sexuels, recueillir les enseignements tirés et contribuer à une vision plus large où la communauté humanitaire peut faire en sorte que les plaintes soient reçues en toute sécurité, que les victimes soient protégées et reçoivent une assistance, et que les cas fassent l'objet d'un suivi approprié. Le projet étant axé sur la coopération interorganisations, le présent Guide s'adresse aux parties prenantes des Mécanismes, *en tant que groupe*, en vue de donner des orientations sur la manière dont les Mécanismes peuvent être gérés conjointement, et non pour fournir des indications à un organisme sur la façon dont il peut s'acquitter de manière indépendante de ses engagements en matière de PSEA. Le Guide n'aborde pas les questions d'ordre interne des organismes comme les enquêtes, pour lesquelles les parties prenantes doivent appliquer leurs propres procédures internes.

Les organismes qui ont besoin de conseils institutionnels pour élaborer ou renforcer leurs procédures internes visant à lutter contre l'exploitation et les abus sexuels sont invités à consulter les guides destinés aux organismes, tels que celui d'Interaction, *Step by Step Guide to Addressing Sexual Exploitation and Abuse* (2010).

¹⁰ Objectif 3.2 du Plan de travail pour 2014-2015 de l'Equipe spéciale AAP/PSEA du IASC.

Importance de la coordination interorganisations

Les raisons pour lesquelles la communauté internationale a besoin de CBCM-PSEA sont évidentes et ne sont pas remises en question. Un mécanisme de plainte est un outil de responsabilisation fondamental dans les interventions humanitaires, qui est nécessaire pour que ceux que les acteurs humanitaires sont tenus de protéger puissent exprimer leurs doléances. La création de ces Mécanismes est une mesure obligatoire, énoncée dans la Circulaire du Secrétaire général relative à l'exploitation et aux abus sexuels (2003), et ils font partie intégrante de nombreuses organisations en matière d'assurance de la qualité.

C'est la coordination entre diverses entités, inhérente à un Mécanisme interorganisations, qui a soulevé des difficultés par le passé. Eu égard à la diversité des politiques et des procédures des organismes qui interviennent sur un site, et aux principes de protection des données et de confidentialité qui sont un obstacle au partage d'informations interinstitutionnel, la mise en place de mécanismes interorganisations de traitement des plaintes s'est heurtée à des difficultés, ce qui est compréhensible¹¹. En outre, comme il faut toujours davantage de temps au sein d'un groupe pour parvenir à un consensus, il faut s'attendre dès le début à ce que toute action, au sein du Mécanisme, prenne plus de temps que prévu. Tels sont les écueils que le projet pilote du IASC s'est efforcé de surmonter par les moyens appropriés, et les obstacles que le présent Guide vise à aplanir.

Les études renforcent constamment la nécessité d'une action collective pour lutter contre l'exploitation et les abus sexuels, et les engagements des organismes reflètent cette bonne pratique¹². Même si une coordination supplémentaire est nécessaire, les Mécanismes interorganisations se sont avérés être un dispositif très efficace pour lutter contre l'exploitation et les abus sexuels. Certains des avantages concrets qu'ils offrent sont les suivants¹³ :

Avantages des mécanismes interorganisations

- Un mécanisme conjoint est plus facile à comprendre pour les communautés, et elles peuvent y accéder de manière plus sûre. Il offre au plaignant qui est un bénéficiaire (ou même au plaignant qui est un membre du personnel) la possibilité de signaler une plainte pour exploitation et abus sexuels à un organisme qui n'emploie pas lui-même l'auteur présumé de l'acte répréhensible, atténuant la peur de représailles.
- Le système de renvoi garantit aussi que la plainte parviendra à l'organisme concerné, lorsqu'un bénéficiaire ne connaît pas l'organisme qui emploie le membre du personnel mis en cause, ou ne peut pas l'identifier.
- Un mécanisme sur place permet d'optimiser les ressources, et est plus facile à gérer. La coordination des actions évitera un double emploi des ressources financières et humaines. Les activités de sensibilisation sont d'un meilleur rapport coût-efficacité et sont plus efficientes, lorsque les organismes harmonisent les activités et les procédures, et adoptent une position cohérente quant au message sur la conduite répréhensible du personnel.

11 Voir les préoccupations soulevées dans le rapport de la conférence de Humanitarian Accountability Partnership sur la PSEA (2014) intitulé, « Do Complaints Mechanisms Work? » (Est-ce que les mécanismes de plainte fonctionnent ?).

12 IASC, « Minimum Operating Standards: Protection from Sexual Exploitation and Abuse by own Personnel » (2012) [ci-après « MOS-PSEA (2012)】, norme 5, indicateur 1 : « Le siège demande instamment à ses bureaux extérieurs de participer aux mécanismes communautaires de plainte qui sont créés et mis en place conjointement par la communauté humanitaire ». Les politiques internes des organismes reconnaissent aussi l'importance des mécanismes conjoints de plainte sur le terrain. En outre, une approche interorganisations est conforme à la Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité.

13 Elaborés à partir des conclusions de l'ouvrage du IASC intitulé, « Protection from Sexual Exploitation and Abuse: Compendium of Practices on Community-Based Complaints Mechanisms » (2012), et de l'évaluation du projet pilote du IASC.

- Une approche interorganisations permet à chaque organisme de mettre à disposition ses bonnes pratiques et son expérience, si elles existent, ce qui renforce l'apprentissage et l'adhésion tout en améliorant les pratiques. Elle permet aux organismes de discuter conjointement des questions relatives au Mécanisme et d'envisager ensemble d'éventuels ajustements.
- Des organismes qui collaborent dans l'examen d'une question envoient un message fort à la population et au personnel touchés sur l'importance qu'ils accordent à la PSEA, ce qui revêt une dimension symbolique. Comme il est indiqué dans l'évaluation du projet pilote du IASC, « les deux projets pilotes interorganisations ont bénéficié de la présence d'organisations communautaires, et d'organismes nationaux et gouvernementaux, ce qui a aidé les bénéficiaires à se sentir davantage concernés par l'expérience de PSEA. Comme l'a fait remarquer une femme lors de l'enquête auprès des ménages, le fait que le personnel local collabore avec le personnel international et qu'ils aient des codes de conduite pour la PSEA était une nouveauté ». La coordination interorganisations donne à la communauté (et au personnel sur le terrain) l'image que la PSEA est un enjeu collectif primordial.

Procédures opérationnelles mondiales : remédier au manque de coopération

Pour promouvoir l'instauration de Mécanismes PSEA interorganisations, et fournir des directives à l'échelle mondiale sur la coordination entre les organismes au sein de ces mécanismes de plainte conjoints, l'IASC a mis en place une équipe chargée de rédiger les *Procédures opérationnelles mondiales concernant la coopération interorganisations au sein des mécanismes communautaires de plainte**. Fondées sur des discussions conjointes avec 16 organismes et approuvées par les responsables du IASC en 2016, ces Procédures opérationnelles mondiales comblient une lacune importante dans la coordination sur le terrain en fournissant un accord au niveau du siège sur un grand nombre de procédures qui ont fait obstacle à la mise en place de Mécanismes conjoints par le passé. Elles servent de modèle pour rédiger des procédures propres aux Mécanismes – en les adaptant au minimum pour refléter le contexte local et tenir compte des structures existantes – en montrant aux parties prenantes du Mécanisme comment elles peuvent échanger des informations tout en respectant leurs politiques internes de signalement de SEA et de protection des données. Lors de la mise en place du Mécanisme, les parties prenantes doivent utiliser les Procédures opérationnelles mondiales avec le présent Guide pour instaurer un Mécanisme qui soit efficace sur le plan des modalités de fonctionnement et dans la pratique.

Pour avoir d'autres orientations sur la rédaction des procédures opérationnelles permanentes du Mécanisme, voir le chapitre du Guide, « Mise en place de l'infrastructure du Mécanisme ».

* Les *Procédures opérationnelles mondiales concernant la coopération interorganisations au sein des mécanismes communautaires de plainte* ont été élaborées à la suite d'une décision des responsables du IASC, les 21 et 22 mai 2015, et approuvées par ceux-ci lors de leur réunion bisannuelle, le 7 juin 2016. Pour plus d'informations sur les travaux préparatoires, voir l'introduction aux Procédures opérationnelles mondiales à l'annexe 3 du Guide.

Mode d'utilisation du présent Guide

Facile à utiliser, le Guide donne des orientations pour créer et gérer des CBCM-PSEA dans des contextes humanitaires, en proposant des solutions aux problèmes. Il répertorie les pratiques à suivre et les objectifs que devrait viser un Mécanisme, regroupés par domaine thématique – en couleur, par souci de clarté – en donnant les raisons de suivre cette pratique et en expliquant quelles seraient les conséquences, si elle n'est pas suivie. Il présente des obstacles spécifiques auxquels un Mécanisme interorganisations pourrait être confronté, et propose des solutions pour les surmonter en énonçant des recommandations ciblées, à la fin de chaque chapitre.

Des encadrés sont insérés dans le texte principal pour attirer l'attention du lecteur sur des informations essentielles :



Pratique exemplaire

La Boîte "Pratique exemplaire" donne une brève description de la pratique qui sera examinée dans le chapitre.



Information

La Boîte "Information" met en lumière des informations essentielles ou donne des informations supplémentaires pour compléter les idées présentées dans la partie principale du texte.



Exemple

La Boîte "Exemple" donne un exemple d'enseignement tiré d'un Mécanisme en mettant en application les pratiques décrites dans le texte.



À noter

La Boîte "À noter" présente un obstacle essentiel auquel ont fait face les Mécanismes par le passé ou une question relative à la PSEA qui n'est pas réglée actuellement.



À retenir

La Boîte "À retenir" donne des informations particulièrement importantes.



Conseils

La Boîte "Conseils" donne des suggestions pour compléter les orientations données dans le texte.



Outils

La Boîte "Outils" propose des outils et/ou des directives qui peuvent être utilisés pour l'application des pratiques décrites dans le texte.

Le Guide s'articule autour des principales mesures qui doivent être prises pour créer un Mécanisme interorganisations, en commençant par la mobilisation des parties prenantes, en abordant ensuite la mise en place et la gestion des activités du Mécanisme, et en terminant par le suivi et l'ajustement des programmes. La structuration des chapitres du Guide ne doit pas être considérée comme un calendrier. De nombreuses mesures qui y sont décrites se chevauchent en permanence ; par exemple, les consultations avec les organismes humanitaires, et le suivi et l'évaluation (premier et dernier chapitres) doivent être effectués tout au long du cycle de vie du Mécanisme. Pour cette raison, chaque chapitre peut être lu séparément (bien qu'il soit recommandé de se familiariser avec l'ensemble du Guide pour avoir un aperçu global des questions relatives au Mécanisme). Un aperçu des pratiques et les références à ces pratiques, ainsi que les résultats souhaités sont donnés dans un tableau récapitulatif (annexe 1).

Le Guide est un document vivant, et il sera mis à jour régulièrement pour tenir compte des éléments et des outils nouveaux dans le domaine de la PSEA. Les équipes de pays, les coordonnateurs du CBCM/PSEA, et tout utilisateur du Guide sont invités à y ajouter des pratiques et des politiques locales et régionales. Il convient de noter que le présent Guide est le résultat direct des enseignements tirés du projet pilote du IASC, qui se limitait à deux pays africains, et n'était pas un exemple d'intervention en cas de catastrophe naturelle. Alors que les auteurs ont tenté de formuler des recommandations qui soient applicables universellement, des solutions locales et régionales sont fortement encouragées et les futures éditions du Guide bénéficieront d'enseignements supplémentaires.

Pour que le Guide soit plus exhaustif, nous vous invitons à proposer des pratiques exemplaires ou des documents qui concernent la PSEA que nous pourrons ajouter/joindre aux éditions ultérieures. Pour toute communication, contactez-nous à l'adresse : PSEA-CBCM@iom.int ou helpdesk-aap-psea@unhcr.org. Le cas échéant, veuillez inclure une brève description de la manière dont une pratique exemplaire ou ce document d'orientation ont été utilisés par votre organisation/équipe.

Enfin, si les parties prenantes d'un Mécanisme nécessitent, à tout moment, une aide autre que celle fournie dans le présent Guide, elles sont invitées à contacter le service d'assistance de l'Equipe spéciale du IASC chargée de l'application du principe de responsabilité à l'égard des populations touchées et de la protection contre l'exploitation et les atteintes sexuelles, à l'adresse : helpdesk-aap-psea@unhcr.org.

LISTE DES ÉTAPES POUR LA MISE EN PLACE D'UN MÉCANISME PSEA INTERORGANISATIONS

Cette liste peut être utilisée pour vérifier que toutes les mesures énoncées dans le Guide ont été menées à bien lors de la création d'un Mécanisme. Il ne s'agit pas d'un calendrier. De nombreuses mesures se chevauchent en permanence tout au long du cycle de vie du Mécanisme.

Mobiliser les acteurs essentiels

Obtenir, dès le début, la participation des acteurs suivants et les consulter régulièrement :

- Le coordonnateur de l'action humanitaire ;
- Les organismes humanitaires qui fournissent une aide sur place, par exemple les équipes de pays pour l'action humanitaire ;
- Les ONG nationales, les organisations et les structures communautaires ;
- Le (les) gouvernement(s) hôte(s) ;
- La communauté touchée.

Conception et mise en place du mécanisme

Le processus de création du Mécanisme a été mené en collaboration avec tous les acteurs essentiels, et a pris en compte les éléments suivants :

- La mise en place de la structure organisationnelle a tenu compte de la culture locale, a été associée aux dispositifs déjà mis en place et a suivi les principes qui régissent un mécanisme de plainte efficace.
- La rédaction des procédures qui régissent le Mécanisme (les « Procédures opérationnelles permanentes du CBCM ») a été un processus de collaboration au sein de tous les organismes participants, et s'est appuyée sur les *Procédures opérationnelles mondiales concernant la coopération interorganisations au sein des mécanismes communautaires de plainte*, afin que les procédures s'alignent sur les politiques des organismes.
- Décider si le Mécanisme traitera différents types de plainte ou uniquement les plaintes pour exploitation et abus sexuels.
- Créer des voies de signalement qui répondent aux besoins de l'ensemble de la communauté.
- Disposer de processus documentés et transparents pour recevoir et examiner les allégations d'exploitation et d'abus sexuels.

- Disposer d'un ensemble de règles pour le renvoi des allégations d'exploitation et d'abus sexuels à l'organisme concerné aux fins d'une enquête et d'un suivi éventuels, notamment pour le retour d'informations, et de méthodes pour le renvoi des plaintes « non-SEA » à l'organisme/au groupe sectoriel concerné.
- Prendre des mesures pour assurer la durabilité du Mécanisme.

Sensibilisation

Les activités éducatives relatives à la PSEA et au Mécanisme reflètent les politiques de tous les organismes participants, promeuvent un changement de comportement et contribuent au renforcement des capacités visant :

- Le personnel, notamment le personnel humanitaire, en prévoyant des formations conçues spécifiquement à l'intention des directeurs, des points focaux du Mécanisme, des principaux dirigeants des groupes sectoriels et des partenaires d'exécution ;
- Les communautés touchées.

Protection

- Le Mécanisme est associé à des systèmes d'assistance aux victimes, qui sont familiarisés avec la PSEA, et les services sont fournis immédiatement, sans attendre le résultat de la plainte.
- Un large éventail de mesures de prévention sont mises en place dans tout le programme, dans le but de faire cesser l'exploitation et les abus sexuels, avant que de tels actes se produisent.

Suivi et evaluation, et ajustement des programmes

- Les résultats du Mécanisme font l'objet d'une supervision permanente, et les ajustements nécessaires sont apportés, pour faire en sorte que le Mécanisme soit culturellement adapté, sûr et efficace.

sûreté
et sécurité
INTÉGRITÉ
responsabilité **JUSTICE**
CONFIDENTIALITÉ changement de comportement **sûreté et sécurité**
Paix **Respect** progrès
Confidentialité **Dignité** **Recours**
protection **VOIX**
RESPECT Boîte à suggestions
PARTICIPATION
AUTONOMISATION
Boîte à suggestions Non à l'exploitation
Humanité **Paix** et aux abus sexuels
PARTICIPATION
voix
Voie
participation **DIGNITÉ** **sûreté et sécurité**
Changement de comportement **JUSTICE**
Respect Humanité

SECTION A

Soutien et participation active au Mécanisme communautaire de plainte

SECTION A. Soutien et participation active au Mécanisme communautaire de plainte

CHAPITRE I

ORGANISMES

HUMANITAIRES



Pratique exemplaire

Les organismes humanitaires qui participent à un CBCM/PSEA, doivent s'engager à le créer, et à le gérer, et à y participer activement pour qu'il soit efficace et puisse lutter de manière proactive contre l'exploitation et les abus sexuels. Un Mécanisme ne pourra pas se développer durablement sans la contribution régulière de ses membres, sur le plan des initiatives et des ressources.

La coopération active des organismes qui participent au Mécanisme est essentielle à sa réussite. Initialement, les organismes doivent s'engager à participer aux phases de conception, d'élaboration et de mise en œuvre. Il est tout aussi important, cependant, qu'ils continuent de s'investir activement, en déployant les ressources nécessaires – en particulier en personnel – pour participer aux activités du Mécanisme, qu'ils aient sans cesse la volonté d'agir en coordination avec d'autres organismes et qu'ils prennent des mesures pour faire en sorte que des activités en matière de PSEA soient menées sur le plan interne. Un Mécanisme ne sera pas durable sans le soutien concret et continu des organismes qui en sont membres, parce qu'ils sont les mieux placés pour accomplir de véritables progrès dans la lutte contre l'exploitation et les abus sexuels.

« C'est la raison pour laquelle nous devons travailler ensemble. L'exploitation et les abus sexuels ne concernent pas qu'un seul organisme, c'est le problème de tous les organismes. »

Citation extraite d'un atelier sur les pratiques exemplaires, Kigali 2015



À retenir

C'est nous qui sommes responsables : Les récentes informations diffusées par les médias sur l'exploitation et les abus sexuels sont scandaleuses, non seulement parce que de tels actes se produisent, mais parce qu'ils ne font l'objet d'aucun suivi. Les survivants sont renvoyés d'un service à l'autre dans l'infrastructure humanitaire, et il n'existe pas d'instance unique pour faire en sorte que la personne mise en cause rende compte de ses actes et que les changements institutionnels nécessaires soient apportés pour améliorer la protection des bénéficiaires et dissuader les contrevenants potentiels. Il est très important que les organismes adhèrent au Mécanisme, parce qu'ils sont les seuls qui peuvent faire en sorte que ceux qui se sont livrés à l'exploitation et aux abus sexuels rendent compte de leurs actes et mettre fin à la culture d'impunité, et ils se sont engagés à le faire dans un cadre pluri-institutionnel*.

* Déclaration du IASC sur la PSEA (11 décembre 2015), MOS-PSEA (2012), Déclaration d'engagement (2006).

Obtenir la participation des organismes

La première étape consiste à amener les organismes humanitaires à participer au Mécanisme. Si un grand nombre d'organismes sont déjà déterminés à créer des CBCM-PSEA, d'une manière générale¹, ils ne se sont pas tous engagés explicitement à suivre un modèle de coopération interorganisations. Les coordonnateurs de l'action humanitaire, lorsqu'ils préconisent la mise en place d'un Mécanisme interorganisations dans le cadre de leurs responsabilités en matière de PSEA, récemment intégrées dans leur mandat, doivent aborder les organismes en leur présentant les avantages d'une action collective et en précisant que la participation à des mécanismes conjoints est liée aux engagements plus larges de nombreux organismes en matière de PSEA².



Information

Etapes importantes lors de la prise de contact avec des organismes humanitaires pour obtenir leur participation au Mécanisme :

- Encourager l'adhésion au Mécanisme au niveau local et discuter avec les chefs des bureaux locaux pour expliquer ce qu'on peut attendre d'une participation à ce dispositif.
- Inviter tous les organismes ciblés à consulter leur siège au sujet de leurs engagements institutionnels en matière de PSEA, et pour obtenir l'accord du siège à adhérer au Mécanisme. L'engagement du siège à participer à un Mécanisme conjoint est vital sur le plan pratique, parce que les enquêtes et les mesures disciplinaires sont généralement menées au siège de l'organisme.
- Informer l'Equipe spéciale AAP/PSEA du IASC de la création du Mécanisme afin qu'elle puisse avoir une compréhension globale des activités dans les pays, au niveau mondial. Cette étape permettra aussi aux membres de l'Equipe spéciale de plaider auprès de leurs organisations pour s'assurer de la coopération du siège au Mécanisme. La mobilisation du personnel humanitaire au siège, par le biais de l'Equipe spéciale, contribuera à ce que les engagements des organismes en matière de PSEA soient diffusés et mis en œuvre sur le terrain.

Pour avoir des informations sur ce qu'on peut attendre d'un Mécanisme interorganisations, voir l'introduction du Guide.



Conseil

Mobiliser la direction : Les hauts responsables des bureaux des organismes sur le terrain sont des interlocuteurs essentiels, parce qu'ils sont chargés de veiller à ce que les points focaux du Mécanisme aient des orientations et un soutien pour accomplir leurs tâches relatives à la PSEA*.

* MOS-PSEA (2012), norme 6 (« Recrutement et gestion de la performance efficaces ») et Déclaration d'engagement (2006), principe n° 4.

1 MOS-PSEA (2012), norme 5 (« Mécanismes communautaires de plainte efficaces ») et Déclaration d'engagement (2006), principe n° 4 : « Faire en sorte que les mécanismes de plainte créés pour permettre le signalement de l'exploitation et des abus sexuels soient accessibles, et que les points focaux chargés de recevoir ces plaintes sachent comment s'acquitter de leurs tâches. ».

2 Les engagements, pris collectivement, de prévenir l'exploitation et les abus sexuels sont énoncés dans le premier pilier des MOS-PSEA (2012), qui porte sur les accords de coopération, et dans la Déclaration d'engagement (2006), principe n° 10 : « Obtenir l'appui des communautés et des gouvernements en matière de prévention et de riposte à l'exploitation et aux abus sexuels commis par les membres de notre personnel ». Voir, en particulier, la norme 5, indicateur 1, MOS-PSEA (2012), qui invite le siège de l'organisme à demander instamment à ses bureaux extérieurs de participer aux mécanismes communautaires de plainte qui sont créés et mis en place conjointement par la communauté humanitaire, et de fournir des orientations aux bureaux sur le terrain sur la conception de ces mécanismes.

Eclairage sur l'Equipe spéciale AAP/PSEA du IASC

Cette Equipe spéciale a été mise en place pour aider le IASC à atteindre ses objectifs prioritaires relatifs à la responsabilité à l'égard des populations touchées, notamment la protection contre l'exploitation et les abus sexuels. Elle vise à instaurer un « climat de responsabilité » à l'échelle du système, par l'institutionnalisation de la responsabilité à l'égard des populations touchées, ce qui comprend la PSEA. Cette Equipe est un organe interorganisations à l'échelle mondiale, chargé de suivre les initiatives locales et de maintenir une vision globale des questions liées à la PSEA, afin de promouvoir la cohésion, la coordination et l'apprentissage à l'échelle du système*.

* Cadre de référence de l'Equipe spéciale AAP/PSEA du IASC 21 janvier 2014. Pour plus d'informations, voir la section consacrée à l'Equipe spéciale sur le site web du IASC à l'adresse : <https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse>.

Participation des organismes non membres

Il est important de mener une action de sensibilisation auprès des organismes locaux, même s'ils choisissent de ne pas participer au Mécanisme. Dans l'idéal, tous les acteurs humanitaires présents sur le site de mise en œuvre devraient être invités à collaborer avec le Mécanisme et à créer/renforcer leurs propres politiques en matière de PSEA. Au minimum, ils doivent être sensibilisés à la PSEA et au rôle que joue le Mécanisme dans le renvoi des plaintes et l'assistance aux victimes, même s'ils ne collaborent pas avec celui-ci.

Pour plus d'informations sur le renvoi des allégations à des organismes non membres, voir le chapitre du Guide, « Renvoi des allégations de SEA aux fins d'enquête et de suivi ».

Il faut s'attendre à ce que le Mécanisme reçoive des plaintes contre des acteurs employés par des entités externes, et des procédures doivent être mises en place pour le renvoi de ces allégations. Il sera avantageux pour le Mécanisme de coopérer d'une manière professionnelle avec tous les acteurs humanitaires qui interviennent sur le site.



À noter

Participation des partenaires d'exécution : Amener tous les organismes présents sur le site – y compris les partenaires d'exécution – à devenir membres du Mécanisme peut poser quelques difficultés. Une participation accrue ne signifie pas qu'il y aura davantage d'acteurs sur place ayant des rôles et des responsabilités clairement définis en matière de PSEA. Cependant, lorsque l'organisme chef de file et le partenaire d'exécution sont des membres du Mécanisme, la question de savoir quel sera l'organisme chargé de l'enquête et du suivi après le renvoi d'une allégation peut s'avérer difficile. Les organismes chefs de file ont exprimé leur préoccupation quant à l'adhésion au Mécanisme : si leur partenaire d'exécution devient un membre actif du Mécanisme, ils ne pourront plus vérifier si leurs partenaires contractuels s'acquittent de leurs obligations en matière de PSEA. *La responsabilité d'un partenaire d'exécution d'informer son organisme chef de file des allégations d'exploitation et d'abus sexuels qu'il a reçues est une question contractuelle que les parties doivent régler entre elles. Ce n'est pas le rôle du Mécanisme de faire respecter des clauses contractuelles relatives à la PSEA, conclues entre un organisme et son partenaire d'exécution ou l'entreprise avec laquelle il travaille.* Une bonne pratique, pour la prévention de l'exploitation et des abus sexuels, consiste à encourager tous les organismes sur place à participer au Mécanisme en énonçant, en termes contractuels, les responsabilités des organismes partenaires dans ce domaine, si un incident est signalé (voir des exemples de clauses relatives à la PSEA dans les contrats de partenariat, à l'annexe 4). Quelles que soient les difficultés, le Mécanisme doit traiter et renvoyer toutes les plaintes qu'il reçoit, et ses procédures opérationnelles permanentes doivent établir clairement quel sera l'organisme qui recevra les allégations dans le scénario décrit ci-dessus.

SECTION A. Soutien et participation active au Mécanisme communautaire de plainte

Les organismes membres sont l'élément moteur du Mécanisme. Pour cette, raison les représentants des organismes doivent contribuer activement à l'instauration et à la conception du Mécanisme, en faisant en sorte que les procédures de coopération et de renvoi complètent leurs politiques internes, en s'entendant sur des structures de communication interorganisations, etc.. Les organismes doivent s'investir pleinement pour adhérer au Mécanisme, afin d'optimiser son efficacité. La protection de l'exploitation et des abus sexuels est un élément clé de la responsabilité à l'égard des populations touchées – chaque organisme est responsable du comportement de son personnel, et c'est l'un des impératifs de responsabilité les plus importants de tout organisme.

Déploiement des ressources humaines et financières

Un moyen pour un organisme de soutenir activement le Mécanisme est la désignation de points focaux qui collaboreront avec le Mécanisme et lui apporteront un appui en matière de PSEA.

Points focaux PSEA

Les normes internationales recommandent que tous les organismes humanitaires désignent un point focal institutionnel au Siège, qui sera chargé globalement d'élaborer et de mettre en place la politique et les activités de l'organisme en matière de PSEA, et de faire rapport régulièrement à ses supérieurs hiérarchiques sur les progrès réalisés dans ce domaine³.

Points focaux du Mécanisme communautaire de plainte

Au niveau des opérations, les organismes doivent aussi désigner des personnes pour participer aux activités de PSEA dans chaque intervention humanitaire, y compris les initiatives interorganisations comme les réseaux PSEA et les CBCM. Un point focal actif du Mécanisme sur le terrain, doté d'un pouvoir décisionnel adéquat et qui peut représenter son organisme au sein du Mécanisme et dans les activités de prévention de l'exploitation et des abus sexuels, contribuera à l'échange d'expériences et de pratiques exemplaires pendant la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation, et l'ajustement des programmes.

Pour plus d'informations sur le rôle et les responsabilités des points focaux du Mécanisme, voir le chapitre du Guide, « Mise en place de l'infrastructure du Mécanisme ».



Information

La sélection des points focaux du Mécanisme est une décision interne de l'organisme. Le Mécanisme doit cependant recommander que le personnel réponde aux critères suivants :

- Intégrité prouvée, objectivité et compétences professionnelles
- Sensibilité démontrée à la diversité culturelle et aux questions d'égalité hommes-femmes
- Capacité à préserver la confidentialité (formé à la protection des données)
- Très bonnes connaissances des langues pertinentes
- Expérience démontrée d'un travail en contact direct avec les communautés locales
- Capacités avérées de communication

³ Des instruments internationaux, tels que les Normes opérationnelles minimales relatives à la protection contre l'exploitation et les abus sexuels (MOS-PSEA) (2012), demandent à de nombreux organismes de sélectionner et de soutenir des points focaux chargés des questions relatives à PSEA. Voir MOS-PSEA, norme 3, indicateurs 1-4.

Idéalement, au moins un point focal de sexe masculin et un point focal de sexe féminin devraient être sélectionnés dans chaque organisme membre. Les organismes doivent aussi être invités à envisager une structure « décentralisée » en désignant un point focal dans chaque bureau auxiliaire pour assurer la prise en considération systématique des activités de PSEA dans l'ensemble de la programmation de l'organisme.

Pour participer effectivement au Mécanisme, les organismes membres doivent faire en sorte que la direction apporte un soutien adéquat à leur(s) point(s) focal(aux) pour qu'ils puissent consacrer le temps nécessaire à la participation aux réunions de coordination, à des formations leur permettant de connaître leurs fonctions au sein du Mécanisme, aux activités de sensibilisation destinées à la communauté et à d'autres activités du Mécanisme. Idéalement, les organismes devraient intégrer les fonctions liées au Mécanisme dans leurs plans d'opérations pour que la PSEA soit une responsabilité planifiée, et non supplémentaire. Le Mécanisme doit recommander que la PSEA soit intégrée dans les cadres de référence (TOR) du point focal. Une participation régulière des points focaux est fondamentale pour la poursuite des activités du Mécanisme et la communication des informations entre ce dernier et les organismes membres. Lorsque le temps dont dispose un point focal est très limité, il pourrait ne plus considérer comme prioritaire sa collaboration avec le Mécanisme dans les activités quotidiennes, devenant un observateur passif lors des réunions interorganisations ou, dans le pire des cas, il n'y assisterait pas.

Pour plus d'informations sur l'intégration de la PSEA et le Mécanisme, voir la section sur la prise en considération systématique dans le chapitre du Guide, « Assurer la durabilité du Mécanisme ».



À retenir

Inscrire la PSEA dans les cadres de référence des principaux représentants des organismes membres du Mécanisme : Les parties prenantes du Mécanisme doivent savoir que les activités du Mécanisme viendront s'ajouter aux tâches du point focal dans l'organisme. Les responsabilités en matière de PSEA, ainsi que le temps à y consacrer, doivent être inscrits dans leurs cadres de référence et énoncés clairement dans la description intégrale de leur poste, afin qu'ils puissent participer de manière efficace et cohérente. Une définition claire des activités en matière de PSEA dans les cadres de référence des points focaux permet d'éviter un conflit d'intérêts potentiels chez les acteurs s'occupant de cette question, dans la gestion de leurs tâches.



Outils

Utiliser des cadres de référence comme modèle (annexe 4).

Ressources financières

Les organismes membres devront aussi déployer des ressources financières afin que le Mécanisme puisse continuer de fonctionner, sous la forme de contributions ou d'initiatives de collecte de fonds coordonnées. Alors qu'un Mécanisme doit réduire ses coûts de fonctionnement en s'associant aux dispositifs de dépôt de plainte/retour d'informations et aux programmes d'assistance aux victimes qui sont déjà mis en place sur chaque site, la conception et la mise en place d'un Mécanisme nécessitent de consacrer des ressources, par exemple, à la formation du personnel et à la gestion des points d'accès pour la réception des plaintes (ligne téléphonique d'assistance, le cas échéant), ainsi qu'à la fourniture des installations (salles de réunion, ordinateur(s), etc.). Les organismes sont invités à intégrer la PSEA dans la planification de leurs opérations et des budgets qui s'y rapportent, afin que les activités et les fonctions des points focaux relatives à la PSEA ne soient pas complémentaires d'un programme, mais planifiés dès le début.

Pour plus d'informations sur l'association aux mécanismes existants, voir les chapitres du Guide, « Mise en place de l'infrastructure du Mécanisme » et « Fourniture d'une aide rapide et appropriée aux plaignants et aux victimes ».

**Conseil**

En s'employant à obtenir des fonds, les parties prenantes du Mécanisme doivent rappeler aux organismes que la création d'un mécanisme de plainte est une étape obligatoire dans l'application du principe de responsabilité, comme indiqué dans la Circulaire du Secrétaire général relative à l'exploitation et aux abus sexuels (2003). L'allocation des ressources nécessaires à la création et à la gestion d'un mécanisme de plainte est un investissement en termes de responsabilité et de qualité. Sous l'angle des avantages par rapport aux coûts, un Mécanisme peut être d'un bon rapport coût-efficacité, car il constitue un système organisé de collaboration avec la population touchée. L'intégration de méthodes autochtones de divulgation d'informations améliore encore l'efficacité du système, donnant lieu à une augmentation du nombre d'allégations d'exploitation et d'abus sexuels qui parviennent aux services d'enquête compétents aux fins d'un suivi et d'éventuelles sanctions disciplinaires et/ou pénales contre le personnel. Investir dans un Mécanisme interorganisations est un moyen important de réduire les coûts potentiels pour un organisme, sur le plan financier et en termes d'atteinte à la réputation – et pour la communauté humanitaire plus large –, lorsqu'un membre du personnel est reconnu coupable d'un acte d'exploitation ou d'abus sexuels.

Voir aussi le chapitre du Guide, « Assurer la durabilité du Mécanisme » au sujet du rôle des donateurs dans l'association du respect des engagements en matière de PSEA au financement.

Amélioration des politiques et des procédures internes

La participation d'un organisme à un CBCM-PSEA est bien plus qu'un engagement à y adhérer, et nécessite une action institutionnelle sur le plan interne. Sensibiliser les parties prenantes aux pratiques exemplaires en matière de PSEA est la responsabilité du Mécanisme. Les membres potentiels doivent être informés des conséquences pratiques de la participation à un CBCM-PSEA, et être invités à déployer les ressources nécessaires avant d'accepter d'y participer.

**Information**

Le Mécanisme doit élaborer et/ou diffuser de la documentation sur la PSEA qui aidera les collègues à mieux connaître la question et facilitera la collaboration en connaissance de cause avec le Mécanisme. Il pourrait, en outre, organiser des ateliers sur la PSEA, les systèmes de responsabilisation et les dispositifs de dépôt de plainte, destinés aux groupes sectoriels ou à l'ensemble de la communauté humanitaire. Les politiques des organismes sont des documents publics, et le Mécanisme peut lancer sa propre campagne d'information au niveau des bureaux auxiliaires.

Le Mécanisme doit recommander que les organismes participants mettent en place les politiques internes suivantes :

- Normes de conduite qui incluent la PSEA** : Idéalement, un organisme aura établi une politique de PSEA distincte, définissant clairement ce qu'est un comportement prohibé, les procédures de signalement et les mesures disciplinaires applicables aux employés qui enfreignent les règles. Si ce n'est pas le cas, le code de conduite de l'organisme doit mentionner explicitement l'interdiction de l'exploitation et d'abus sexuels, et inclure un plan de travail pour la mise en œuvre du code⁴. Celui-ci doit incorporer les six principes relatifs à l'exploitation et aux abus sexuels du IASC.



Exemple

Grâce à l'action du personnel du Mécanisme mis en place à Melkadida, en Ethiopie, quatre organismes d'exécution ont modifié leur code de conduite pour y inclure les six principes relatifs à l'exploitation et aux abus sexuels.

- Dispositif interne de plainte** : Un organisme participant doit avoir mis en place un dispositif interne pour le dépôt de plaintes, afin d'avoir des procédures claires lorsqu'il reçoit des allégations transmises par le Mécanisme interorganisations.

Pour plus d'informations sur la nécessité de mettre en place des mécanismes internes de plainte, voir le chapitre du Guide, « Renvoi des allégations de SEA aux fins d'enquête et de suivi ».

- PSEA dans les examens de performance** : La participation à des formations sur le code de conduite (ou activités similaires) qui incluent la PSEA doit faire partie de la supervision des employés et de l'évaluation des performances. L'évaluation des hauts responsables doit inclure l'adhésion à l'instauration et à la préservation d'un environnement propre à prévenir toute exploitation et toute violence sexuelles⁵. L'intégration de la PSEA dans l'évaluation des employés démontre que l'organisme prend la question au sérieux et peut révéler des risques potentiels d'exploitation et d'abus sexuels, avant que des violations soient commises.
- Politique de dénonciation** : Les politiques de dénonciation des organismes doivent accueillir favorablement les informations sur des actes d'exploitation et d'abus sexuels, présentées de bonne foi, en offrant des voies de dénonciation anonymes et non anonymes. Les organismes doivent expliquer clairement à leur personnel qu'aucune mesure ne sera prise contre tout travailleur qui signale une allégation de bonne foi⁶.

Pour plus d'informations sur l'importance des politiques internes, voir le chapitre du Guide, « Activités et politiques de prévention ».



Conseil

Le Mécanisme doit informer les organismes ciblés qui n'ont pas encore de code de conduite qu'il peut leur apporter une assistance technique pour élaborer des codes incorporant la PSEA, et également pour renforcer leur capacité de suivi et de mise en œuvre de ces codes.

⁴ MOS-PSEA (2012), norme 1 : « Elaboration et mise en place efficaces des politiques », indicateur 1 : « Une politique est en place qui énonce les normes de conduite, y compris en ce qui concerne les actes de SEA, et un plan de travail a été établi pour appliquer cette politique ».

⁵ MOS-PSEA (2012), norme 6, indicateurs 3 et 4.

⁶ Déclaration d'engagement (2006), principe n° 5 : « Prendre les mesures voulues, dans la mesure de nos capacités, pour protéger toute personne contre des représailles lorsque des allégations d'exploitation et de violences sexuelles mettent en cause notre personnel. »



Exemple

L'évaluation du projet pilote du IASC a constaté que la protection des dénonciateurs d'abus était insuffisante sur les deux sites pilotes. Soit aucune mesure n'avait été prise, soit les mesures mises en place n'avaient pas la confiance du personnel. Les représentants des organismes membres du Mécanisme ont rapporté qu'il était particulièrement difficile pour le personnel féminin de signaler des cas. Parce que la protection des dénonciateurs d'abus est directement associée à l'accessibilité et, par conséquent, à l'utilité d'un Mécanisme, les parties prenantes ont tout intérêt à recommander une meilleure mise en place de ces mesures.

- Recrutement et vérification des antécédents** : Les départements des ressources humaines des organismes participants doivent avoir mis en place un système pour empêcher que des personnes ayant commis des actes d'exploitation ou d'abus sexuels dans le passé soient réengagées⁷. Au minimum, les organismes doivent avoir une procédure clairement définie pour vérifier les antécédents d'anciens employés (qui ont quitté l'organisation et tentent d'être réengagés), afin de déterminer s'ils ont été mis en cause par le passé dans des allégations et/ou des enquêtes portant sur des actes d'exploitation et d'abus sexuels.
- Clauses contractuelles relatives à la PSEA** : Les organismes participants doivent inclure un paragraphe ou une clause sur la PSEA dans les contrats avec leurs partenaires d'exécution et/ou leurs sous-traitants, et énoncer les conséquences juridiques en cas de non-respect de la disposition par la partie contractante⁸. En outre, les organismes doivent prendre des mesures concertées pour appliquer ces clauses⁹.



Exemple

Avant la mise en place du CBCM/PSEA en Ethiopie, aucun organisme d'exécution n'avait prévu de clauses pour la PSEA dans les contrats avec les travailleurs auxiliaires (réfugiés), qui sont considérés comme des « travailleurs humanitaires » selon la définition du IASC. Cette absence de clauses a entraîné un manque de protection du fait que les actes répréhensibles commis par des travailleurs auxiliaires ne faisaient l'objet d'aucune surveillance sous l'angle de la PSEA ou n'avaient pas de conséquences professionnelles. Le Mécanisme mis en place en Ethiopie a ciblé cette question en recommandant aux organismes membres d'inclure la PSEA dans tous leurs contrats, et en incluant explicitement les travailleurs auxiliaires dans le code de conduite du Mécanisme.

7 MOS-PSEA (2012), norme 6, indicateur 2 : « Chaque organisation s'engage à améliorer son système de vérification des références et des antécédents en matière d'inconduite. » Déclaration d'engagement (2006), principe n° 3 : « Empêcher que les auteurs d'actes d'exploitation et d'abus sexuels soient engagés, réengagés, déployés ou redéployés ». Déclaration du IASC sur la PSEA (2015), point d'action 3 : « Renforcer les enquêtes et les mesures de protection en cas d'allégations de SEA [...]. Cela nécessite aussi des efforts conjoints pour rendre opérationnelles les recommandations visant à empêcher que des personnes ayant fait l'objet de mesures disciplinaires pour avoir commis un acte d'exploitation ou des abus sexuels soient réengagées. ».

8 MOS-PSEA (2012), norme 2, indicateur 1 : « La circulaire du Secrétaire général (ST/SGB/2003/13) ou les codes de conduite respectifs sont inclus dans les clauses contractuelles générales. »

9 Déclaration du IASC sur la PSEA (2015), point d'action 3 : « [...] faire appliquer les clauses contractuelles relatives à la PSEA avec les partenaires d'exécution. »

Diffusion des politiques

Les organismes qui participent à un Mécanisme doivent avoir mis en place un système pour faire connaître leurs politiques internes à l'ensemble de leur personnel, y compris le personnel temporaire et les volontaires sur le terrain. La politique de PSEA la mieux conçue a un peu d'intérêt sur le plan pratique, si le personnel déployé sur le terrain ne sait pas si cette politique le concerne et ne connaît pas non plus ses modalités d'application, dans son cas. Les conclusions de l'Etude mondiale sur la protection contre l'exploitation et les atteintes sexuelles, réalisée en 2010, montrent que des progrès ont été accomplis dans l'instauration de politiques internes de PSEA, mais que cela ne s'est pas traduit par une compréhension et une acceptation de ces politiques par la direction et le personnel¹⁰. La participation d'un organisme à un Mécanisme consiste notamment à faire en sorte que ses politiques et ses procédures institutionnelles relatives à la PSEA soient diffusées de manière impérative à l'ensemble du personnel sur le terrain, lors d'une intervention d'urgence, et qu'elles comportent des conseils techniques et des instructions claires sur l'obligation et les méthodes de signalement¹¹.



Exemple

L'évaluation du projet pilote du IASC a montré que les équipes sur le terrain avaient compensé le manque d'orientations du siège par une collaboration et un partage des ressources, notamment dans le domaine de la formation et de l'action éducative, et de l'échange des données (le cas échéant) et en définissant clairement les rôles et les responsabilités des représentants des organismes membres du Mécanisme. Sur le plan interne, les organismes peuvent mieux faire connaître leurs politiques par la formation continue du personnel, et en veillant à ce que toutes les personnes nouvellement recrutées, les volontaires et les entrepreneurs lisent et signent le code de conduite avant qu'un contrat leur soit proposé*.

Pour plus d'informations sur le contenu de la formation du personnel, voir le chapitre du Guide, « Personnel humanitaire : formation et renforcement des capacités ».

* MOS-PSEA (2012), norme 6, indicateur 1.

Faire respecter les politiques et le code de conduite

La participation dynamique à un Mécanisme implique aussi la mise en œuvre et l'application des politiques internes des organismes. Cela consiste à prendre des sanctions administratives rapides et appropriées, et à élaborer et mettre en commun des pratiques exemplaires en cas de non-respect du code de conduite. Pour la grande majorité des organismes humanitaires, l'application du code de conduite et la prise de sanctions administratives ont lieu au niveau du siège, et les représentants du Mécanisme doivent connaître leur rôle dans l'homogénéisation des procédures relatives aux allégations de SEA, contribuant ainsi à atteindre ces normes.

10 IASC, « Global Review of Protection from Sexual Exploitation and Abuse by UN, NGO, IOM and IFRC Personnel » (Etude mondiale sur la protection contre l'exploitation et les atteintes sexuelles, réalisée par l'ONU, des organisations non gouvernementales, l'OIM et le Bureau du personnel de la Fédération internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge) (juillet 2010).

11 MOS-PSEA (2012), norme 1, indicateur 2 : « La politique/les normes relatives au comportement ont été diffusées au personnel et à la direction actuellement en poste (au siège et sur le terrain) à diverses reprises (lors des formations d'initiation et d'orientation, et des cours de remise à niveau des connaissances) ».



À noter

L'Etude mondiale sur la protection contre l'exploitation et les atteintes sexuelles du IASC (2010) a constaté une mise en œuvre disparate, insuffisante ou inexiste des politiques internes. Le Mécanisme doit sensibiliser ses organismes membres sur le terrain, et leurs responsables peuvent, de leur côté, s'employer au siège de leur organisme à mettre pleinement en œuvre ses politiques et ses engagements institutionnels en matière de PSEA.

Coordination avec les autres organismes

Pour participer activement à un Mécanisme, il faut collaborer avec les autres organismes qui y participent, en particulier pour la mise en commun d'informations, l'élaboration et l'ajustement des programmes, et les formations interinstitutionnelles. Pour qu'un Mécanisme soit le plus efficace possible dans le suivi des tendances de l'exploitation et des abus sexuels, et le lancement de campagnes de sensibilisation ciblées et d'activités de prévention, il faut encourager les organismes à communiquer des informations au Mécanisme sur l'état d'avancement et le résultat des enquêtes sur les cas, après le renvoi de l'allégation. La communication interorganisations sur des cas spécifiques est limitée par les politiques de protection des données et les procédures de confidentialité internes, qui garantissent la régularité de la procédure et protègent la sécurité du survivant. Cependant, il faudrait encourager un échange de renseignements généralisé afin de communiquer des informations aux survivants et de cibler les activités de prévention de l'exploitation et des abus sexuels¹², conformément aux engagements internationaux en matière d'échange d'informations.

Pour plus d'informations sur l'échange d'informations entre les organismes, voir le chapitre du Guide, « Renvoi des allégations de SEA aux fins d'enquête et de suivi ».



Outils

Les engagements pris par les organismes en matière de PSEA, notamment les *Procédures opérationnelles mondiales concernant la coopération interorganisations au sein des mécanismes communautaires de plainte*, comportent des règles pour l'échange d'informations auxquelles le Mécanisme peut se référer lorsqu'il demande un retour d'informations à l'organisme. Ces engagements et les Procédures sont joints au présent Guide (annexes 2 et 3).

Outre les procédures de communication formelles, un Mécanisme efficace comprend aussi un réseau de soutien et de partage d'informations pour les points focaux. Une communication ouverte au sein du personnel des organismes membres peut largement contribuer à la durabilité du Mécanisme en réduisant les effets préjudiciables des mouvements de personnel et des ressources limitées. La perte de connaissances, lorsque des membres du personnel quittent un site de mise en œuvre, est l'un des plus grands obstacles au maintien de la dynamique de PSEA, et faciliter la création d'un réseau informel parmi les points focaux pour mettre en commun les processus et les pratiques exemplaires sur le site peut stimuler les effets des formations et des réunions formelles.

Pour les solutions aux problèmes liés aux mouvements de personnel, voir le chapitre du Guide, « Assurer la durabilité du Mécanisme ».

¹² Le degré d'information sera déterminé par la politique interne de protection des données de l'organisme chargé de l'enquête.



Information

Un Mécanisme doit promouvoir des relations professionnelles étroites, fondées sur la confiance, entre les représentants des organismes membres, afin que les réunions interorganisations soient considérées comme un lieu sûr pour discuter des questions de PSEA et les coordonner. Lorsque les représentants des organismes contribuent activement au partage des connaissances et qu'ils ont établi de solides rapports de confiance avec leurs collègues du Mécanisme et ont un objectif commun, ils sont plus susceptibles d'élaborer des moyens novateurs de surmonter les difficultés. Sur le plan informel, les points focaux pourront aussi communiquer plus facilement avec des collègues qui n'ont pas pu assister aux réunions ou à d'autres activités de protection, afin qu'ils puissent rester actifs au sein du Mécanisme.



Exemple

A l'atelier sur les pratiques exemplaires d'un Mécanisme, tenu à Kigali en 2015, auquel ont participé notamment des représentants sur le terrain des mécanismes mis en place en Ethiopie et en République démocratique du Congo, plusieurs participants ont déclaré qu'à cet atelier, ils ont pu, pour la première fois, communiquer de manière approfondie avec leurs homologues intervenant sur d'autres sites, même avec des collègues du même organisme. Beaucoup ont déclaré qu'après l'atelier, ils ont eu le sentiment de ne plus être « livrés à eux-mêmes dans la lutte contre l'exploitation et les abus sexuels ». L'organisation d'ateliers et de formations conjoints peut être un moyen d'élargir l'échange d'informations dans le futur, à mesure que les Mécanismes interorganisations ci deviendront plus courants.

SECTION A. Soutien et participation active au Mécanisme communautaire de plainte

MOBILISATION DES ORGANISMES HUMANITAIRES		Recommandation
Obstacle		
<ul style="list-style-type: none"> ✗ Le Mécanisme n'a aucune autorité sur les organismes, soit pour obtenir leur adhésion, soit pour obliger ceux qui sont membres à participer activement (notamment échanger des informations, appliquer les clauses contractuelles relatives à la PSEA, ou mener des enquêtes et – si elles sont justifiées – prendre des sanctions disciplinaires contre leurs employés qui ont commis des actes d'exploitation et d'abus sexuels). 	➡	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Inciter les organismes participants à s'acquitter des engagements qu'ils ont pris en matière de PSEA, notamment à participer à des mécanismes conjoints. Le Mécanisme peut citer les engagements spécifiques énoncés dans ce chapitre.
<ul style="list-style-type: none"> ✗ Une diffusion inefficace des politiques et des engagements concernant la PSEA, depuis le siège des organismes membres vers les bureaux sur le terrain, peut avoir pour conséquence une absence de directives aux bureaux extérieurs, ainsi qu'une mauvaise compréhension et une interprétation erronée du rôle et des responsabilités en matière de PSEA. 	➡	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les Mécanismes doivent informer les représentants de leurs organismes membres des engagements internationaux pris par ces derniers d'élaborer des politiques de PSEA, ce qui comprend la diffusion d'orientations sur ces politiques. Les représentants doivent alors recommander au siège de leur organisme d'élaborer des directives pour l'application de leurs propres politiques, et de les communiquer aux bureaux extérieurs. Les organismes sont déjà déterminés à suivre – au minimum – une « approche passive » face à l'exploitation et aux abus sexuels » (par exemple, signature de codes de conduite, inclusion de clauses sur la PSEA dans les contrats de partenariat). Il est temps de préconiser une approche active, qui comprend la diffusion et la mise en œuvre des engagements existants. Le Mécanisme peut citer les engagements spécifiques énoncés dans ce chapitre.
<ul style="list-style-type: none"> ✗ Les dirigeants des organismes ont des conflits de priorité et sont souvent surchargés de travail. Beaucoup ne donneront plus la priorité à la PSEA, qui n'est pas considérée comme une « question vitale » autant que d'autres préoccupations immédiates. Cette situation peut amener la direction à ne pas fournir d'orientations ou d'appui à leurs points focaux du Mécanisme, ni à assurer une supervision pour veiller à ce qu'ils s'acquittent de leurs obligations en matière de PSEA, conformément aux engagements internationaux. 	➡	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recommander que la PSEA soit une priorité stratégique pour les organismes, afin que les responsabilités à cet égard soient prioritaires et que des fonds internes soit consacrés à des activités dans le domaine de la PSEA.
<ul style="list-style-type: none"> ✗ Le Mécanisme doit communiquer avec les organismes au niveau du terrain, alors que la décision de participer à un Mécanisme – ainsi que la prise des décisions nécessaires sur les politiques, les procédures d'enquête, et les ressources relatives à la PSEA, etc. – relève du siège. La mobilisation des organismes sur le terrain et leur adhésion aux avantages du Mécanisme ne se traduiront pas nécessairement par une adhésion au niveau du siège. 	➡	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Outre la recommandation aux bureaux locaux des organismes de suivre des pratiques exemplaires, le Mécanisme doit encourager activement les bureaux sur le terrain à communiquer avec le siège de leur organisme pour appuyer la participation au Mécanisme et faire en sorte que les politiques internes du siège soient conformes aux engagements internationaux. L'Équipe spéciale du IASC chargée de l'application du principe de responsabilité à l'égard des populations touchées et de la protection contre l'exploitation et les atteintes sexuelles peut aussi promouvoir la coordination au niveau mondial. <p>Les nouvelles responsabilités du coordonnateur de l'action humanitaire en matière de PSEA consistent, entre autres, à instaurer des mécanismes de dépôt de plaintes et à faire rapport régulièrement au coordonnateur des secours d'urgence sur la PSEA dans les opérations humanitaires. La coopération des organismes et la prise en considération des difficultés peuvent faire partie des comptes rendus du coordonnateur de l'action humanitaire et, inversement, les rapports de ce dernier encourageront une adhésion au niveau du siège.</p>

MOBILISATION DES ORGANISMES HUMANITAIRES		
Obstacle		Recommendation
✗ Le partage des informations est limité par les procédures internes relatives à la protection des données et à la confidentialité, ainsi que par le manque de clarté parmi les représentants des organismes membres du Mécanisme au sujet de leurs propres procédures institutionnelles.	➡	✓ Elaborer des procédures opérationnelles permanentes pour le Mécanisme qui soient propres au pays, intégrant explicitement des processus de partage d'informations entre les organismes et les responsabilités des points focaux.
✗ Les points focaux sont rarement (voire jamais) des postes bénéficiant de fonds pour la PSEA. Les points focaux sont généralement des membres du personnel qui se consacrent à des tâches de gestion ou de programmation dans une intervention d'urgence. Ils perçoivent souvent les activités de PSEA comme une tâche supplémentaire, et non comme une priorité, ce qui se traduit par un manque de motivation et/ou par l'incapacité à s'investir pleinement en raison d'autres responsabilités programmatiques.	➡	✓ Organiser des formations régulières à l'intention des points focaux des organismes membres du Mécanisme pour qu'ils sachent en quoi consiste leur participation escomptée au Mécanisme, et recommander aux organismes d'intégrer les responsabilités en matière de PSEA dans leurs cadres de référence et la description de leur poste.
✗ Même lorsque les points focaux sont motivés pour donner la priorité aux activités du Mécanisme, leur participation aux réunions interorganisations peut être faible en raison de problèmes de distance ou parce qu'ils sont en congé de détente.	➡	✓ Les points focaux, ainsi que le coordonnateur du Mécanisme, doivent concevoir des moyens novateurs afin que les points focaux qui ne pourront pas être présents physiquement aux réunions aient néanmoins la possibilité de communiquer au niveau interorganisations : par exemple, la diffusion par le coordonnateur de mémo-randums sur l'état d'avancement des actions ou le recours à la vidéoconférence, lorsque c'est possible.
✗ Les mouvements de personnel peuvent être un problème majeur, étant donné que le personnel quitte le site avec la mémoire institutionnelle de l'organisme, pour tout ce qui touche à la PSEA. L'organisme aura alors des difficultés à assurer la poursuite des activités de PSEA, ainsi que les activités du Mécanisme.	➡	✓ Une partie des tâches d'un point focal PSEA devrait consister à faire régulièrement un compte rendu à son organisme sur la participation au Mécanisme et à reproduire les formations à la PSEA pour les dispenser au personnel de l'organisme. Une meilleure compréhension par ce dernier, sur le plan interne, du rôle et de l'objectif du Mécanisme, atténuerait les effets des mouvements de personnel et de la perte de la mémoire institutionnelle.
✗ La traduction des codes de conduite dans les langues locales n'est pas une tâche aisée – saisir la notion de SEA et ce que cela signifie réellement dans une langue locale peut s'avérer difficile.	➡	✓ Pour s'assurer que les codes de conduite ont été traduits de manière à transmettre avec précision la politique d'un organisme relative à la PSEA, les organismes doivent toujours expérimenter sur le terrain les documents qui ont été traduits, et veiller ensuite à ce qu'ils soient utilisés de manière cohérente.

SECTION A. Soutien et participation active au Mécanisme communautaire de plainte

CHAPITRE 2

ONG NATIONALES, ORGANISATIONS ET STRUCTURES COMMUNAUTAIRES



Pratique exemplaire

Un Mécanisme doit collaborer avec les organisations non gouvernementales (ONG) nationales, et avec les organisations et structures communautaires pour mettre en place et faire fonctionner un dispositif de dépôt de plainte interorganisations. Obtenir le soutien et l'adhésion des entités locales, avant de lancer les activités des programmes est essentiel à l'élaboration d'un Mécanisme culturellement adapté et viable, parce qu'elles sont le lien entre les organisations internationales et les membres de la communauté touchée.

Les organisations nationales et les structures de direction des communautés sont la passerelle entre les communautés touchées et les grandes organisations. Les organisations communautaires, même si leur taille, leur mandat et leur structure sont variables, bénéficient souvent d'une grande confiance au sein des communautés et peuvent être le lien dont les organismes ont besoin, en particulier les grandes organisations internationales, pour apporter une aide ou une assistance. En raison de leur étroite collaboration ou des fonctions de direction qu'elles exercent sur le plan local, elles sont bien placées pour aider à définir les points d'accès au mécanisme de plainte, incorporer les instances traditionnelles de règlement des conflits, et comprendre la dynamique sociale et culturelle qui doit être prise en compte dans la conception d'un mécanisme adapté au contexte local.

Les structures régionales sont aussi essentielles pour transmettre des messages à la communauté.



Conseil

Ces groupes savent s'il y a des tabous culturels dans la communauté locale, qui limitent une discussion ouverte sur les activités sexuelles. Ils pourront proposer des idées utiles pour sensibiliser d'une manière qui respecte les croyances locales.

**Conseil**

Les médias locaux peuvent participer à la sensibilisation des communautés à la PSEA, et contribuer dans une large mesure à promouvoir un changement d'attitude à travers de vastes campagnes. La mobilisation des médias locaux peut aider à sensibiliser et réduire les frais de diffusion d'informations. Il est fondamental d'obtenir la mobilisation des structures locales dans ce contexte, afin que l'action de la communauté internationale ne soit pas perçue comme un moyen d'infiltrer les médias locaux.

Avant de concevoir le Mécanisme, les membres de la communauté humanitaire – en particulier le réseau ou le groupe de travail pour la PSEA, s'ils existent – doivent effectuer un exercice de cartographie avec la communauté, associant les structures locales. L'exercice peut être informel – consistant simplement à parler aux gens – sans être nécessairement onéreux. Il doit permettre d'établir une liste des réseaux locaux et/ou régionaux de soutien avec lesquels le Mécanisme peut établir des contacts, et de donner des informations aux parties prenantes sur les entités qui seront des contacts utiles.

L'absence d'un soutien de haut niveau et le manque de mobilisation des structures locales ont été un obstacle permanent aux projets de création de Mécanismes par le passé. Souvent, les organisations communautaires, du fait qu'elles se sont développées à partir ou au sein des communautés touchées elles-mêmes, bénéficient plus largement de la confiance des membres vulnérables de ces communautés que les ONG, les organisations non gouvernementales internationales ou les institutions des Nations Unies. Une solide coopération entre les organisations d'aide humanitaire et les entités locales renforcera le sentiment d'appropriation du Mécanisme au sein des communautés, ce qui permet d'assurer sa durabilité. En outre, la participation étroite de ces entités locales à la conception et à la gestion d'un Mécanisme, les encouragera à poursuivre la dynamique engagée en matière de PSEA après le départ des grandes organisations humanitaires.

Les consultations auprès des structures communautaires contribueront à faire en sorte que le Mécanisme soit efficace et adapté au contexte local. Par exemple, elles seront très utiles pour la sélection des différentes voies de signalement du Mécanisme. Elles permettront aussi de recueillir de précieuses connaissances sur les questions de sécurité locale qui peuvent poser un problème particulier dans des situations humanitaires instables, qui évoluent rapidement. La collaboration avec les dirigeants locaux pour connaître les causes et les incidences des questions liées à un renforcement de la sécurité peut permettre la poursuite des activités planifiées en élaborant des plans d'action quotidiens. Dans le même ordre d'idées, en l'absence d'adhésion de la part des structures communautaires, il se pourrait que le Mécanisme ne s'attaque pas aux facteurs qui contribuent au risque d'exploitation et d'abus sexuels dans une communauté donnée, et il est peu probable qu'il y ait un changement d'attitude, si ces facteurs ne sont pas pris en considération.

**Conseil**

Pour mobiliser les structures locales, l'envoi d'une lettre d'invitation officielle à participer au Mécanisme peut être une marque de respect et témoigner de l'engagement de créer un partenariat de coopération.

Pour plus d'informations sur la sélection des voies de signalement, voir le chapitre du Guide, « Voies sûres et accessibles pour le signalement de SEA ».



À noter

Note sur les systèmes de justice locaux : Alors qu'il est absolument nécessaire de respecter les mécanismes de justice communautaire et de les associer au Mécanisme, les parties prenantes doivent savoir que, dans certaines cultures, il peut y avoir une différence considérable entre les mesures prises dans le cadre de la justice traditionnelle et l'intérêt supérieur du survivant, tel qu'il est défini par les normes internationales. Certaines pratiques culturelles peuvent accentuer les difficultés d'un survivant d'exploitation et d'abus sexuels. Par exemple, il a été constaté, sur le site du projet pilote de mise en place d'un Mécanisme en République démocratique du Congo, que certaines enquêtes concernant des cas d'exploitation et d'abus sexuels ont été stoppées, lorsque la famille du/de la survivant(e) et la personne visée par la plainte ont négocié un règlement privé qui consistait à offrir du bétail ou de l'argent ou, si la survivante était enceinte, à conclure un mariage avec le contrevenant présumé. Si les mécanismes traditionnels de règlement des conflits doivent toujours être respectés, les parties prenantes doivent connaître ces pratiques culturelles potentielles et sensibiliser de manière appropriée au nom de l'intérêt supérieur du survivant.

Pour avoir des informations sur les lois relatives au signalement obligatoire et sur le rôle des systèmes de justice nationaux, voir le chapitre, « Renvoi des allégations de SEA aux fins d'enquête et de suivi ».



À retenir

Remarque sur les responsabilités : Le respect des systèmes de justice traditionnelle ne remet pas en question la responsabilité du Mécanisme de renvoyer toutes les plaintes pour exploitation et abus sexuels qu'il reçoit à l'organisme concerné aux fins d'un suivi. L'organisme est alors tenu de mener une enquête sur toutes les plaintes recevables*, ce qu'il doit faire tant qu'il dispose de suffisamment d'informations pour engager une procédure, même si un processus local se déroule en parallèle**. Le fait que le plaignant ait présenté – ou présente ultérieurement – sa plainte auprès du système local n'affecte pas ces procédures (bien que le refus du plaignant de participer puisse compliquer l'enquête de l'organisme).

* Déclaration d'engagement (2006), principe n° 6 : « Enquêter sur les allégations d'exploitation et d'abus sexuels en temps utile et de manière professionnelle » ; et MOS-PSEA (2012), norme 8, renforcée par la Déclaration du IASC sur la PSEA (2015).

** La question d'un processus qui fait double emploi ne se pose pas dans ce contexte, parce que le processus traditionnel vise une justice interpersonnelle (entre le contrevenant et le survivant, sa famille, sa communauté, etc.), alors que toute mesure disciplinaire de la part de l'organisme sera prise pour non-respect du contrat entre le contrevenant et l'organisme (c'est-à-dire le code de conduite de l'organisme).

Communication dans les deux sens

Parce que les structures locales sont le lien entre le Mécanisme et la communauté, elles doivent être informées régulièrement des politiques, des procédures et des stratégies de mise en œuvre du Mécanisme. Par leur intermédiaire, les objectifs et les intentions du Mécanisme seront transmis à la communauté, afin de faire comprendre ce qu'est réellement la PSEA et la coopération interorganisations au sein des Mécanismes. Les ONG nationales, les organisations communautaires et les structures de direction doivent être bien informées des codes de conduite et des politiques de PSEA des organismes membres du Mécanisme et, le cas échéant, elles doivent désigner des points focaux au sein de la communauté pour collaborer avec le Mécanisme et bénéficier des formations du personnel, au même titre que les représentants des organismes membres. Tous les points focaux du Mécanisme et tous les membres de la communauté qui coopèrent activement doivent être familiarisés avec les questions liées à la bonne conduite et au comportement exemplaire, en participant régulièrement à des sessions de renforcement des capacités.



Outils

- Les instruments de PSEA et les matériels de formation du Mécanisme peuvent être mis à la disposition des entités locales/structures communautaires pour les amener à participer au Mécanisme et les aider à comprendre son rôle.
- Des messages clairs sur la PSEA, diffusés sur des brochures ou des affiches, etc., rédigés dans une langue facile à comprendre pour les communautés, aideront à obtenir la participation des structures communautaires au Mécanisme.
- Les politiques et les engagements internes, clairement définis, des organismes membres en matière de PSEA sont des outils précieux à mettre à la disposition des structures locales pour diffuser l'engagement d'un organisme à lutter contre l'exploitation et les abus sexuels. Des politiques vagues et difficiles à comprendre seront un obstacle à une bonne compréhension de la mission du Mécanisme et dissuaderont la mobilisation.

De même que les structures locales doivent être formées aux questions relatives au Mécanisme et à la PSEA, les membres des communautés doivent recevoir des informations sur les ONG nationales et les organisations communautaires locales qui participent au Mécanisme. La sensibilisation de la population touchée à la vision, à la mission et au mandat des partenaires locaux rendra le Mécanisme plus accessible à la communauté, tout en remobilisant les organes locaux par leur participation directe à ses activités.

PARTICIPATION DES ONG NATIONALES, ET DES ORGANISATIONS ET STRUCTURES COMMUNAUTAIRES

Obstacle	Recommandation
<p>✗ Les structures communautaires et les petites entités locales peuvent choisir de ne pas intégrer le Mécanisme pour diverses raisons, la principale étant le sous-financement des ONG/organisations communautaires. Les petites entités estimeront peut-être qu'elles ne disposeront pas des ressources suffisantes en personnel.</p>	<p>✓ Même si les ONG/organisations communautaires s'abstiennent de participer à la mise en place initiale du Mécanisme, poursuivre l'action de sensibilisation, étant donné que les entités locales seront encouragées à participer, lorsque l'efficacité et l'engagement du Mécanisme d'agir au nom des communautés seront démontrés.</p> <p>✓ Dès que les ONG/organisations communautaires acceptent de participer, la direction du Mécanisme doit rapidement veiller à ce que toutes les parties prenantes soient mobilisées. Les petites entités auront éventuellement besoin d'avoir davantage de contacts réguliers pour que leurs membres restent engagés dans ce processus.</p>
<p>✗ Selon les influences culturelles et l'attitude de nombreuses populations, les questions relatives à l'exploitation et aux abus sexuels sont souvent considérées comme un sujet de discussion tabou. Dans de nombreux cas, les chefs des communautés peuvent perpétuer l'interdiction de débattre de questions relatives aux abus sexuels.</p>	<p>✓ Il faut encourager un dialogue ouvert, fondé sur le respect, entre le Mécanisme et les chefs des communautés afin que les questions relatives à l'exploitation et aux abus sexuels ne soient pas écartées, mais qu'elles soient discutées et considérées comme un thème prioritaire. Associer les chefs des communautés aux discussions pour concevoir des stratégies de sensibilisation appropriées.</p>
<p>✗ Le fait que les voix des femmes ne soient pas entendues dans les structures communautaires traditionnelles, en particulier lorsqu'elles n'ont pas un rôle décisionnel formel, est une préoccupation majeure. Cette situation peut avoir pour conséquence un manque de sensibilisation aux droits des femmes et aux questions qui les concernent.</p>	<p>✓ Tout en respectant les structures communautaires traditionnelles, il faut encourager les femmes à faire entendre leur voix dans le dialogue au sein des communautés. Lorsque les femmes sont peu représentées dans les structures de direction des communautés, il faut s'efforcer d'obtenir leur contribution et leur participation à la conception et à la gestion du Mécanisme.</p>

PARTICIPATION DES ONG NATIONALES, ET DES ORGANISATIONS ET STRUCTURES COMMUNAUTAIRE	
Obstacle	Recommandation
<ul style="list-style-type: none"> ✗ Lorsque les organisations communautaires et les structures de direction des communautés n'ont pas de codes de conduite bien conclus ni de politique de protection des données, cela peut engendrer une violation de la confidentialité des informations sensibles contenues dans les plaintes. Le non-respect de la confidentialité peut compromettre la sécurité des survivants/plaignants, susciter la crainte de répercussions ou de représailles chez les plaignants potentiels et nuire à l'intégrité du Mécanisme. 	<p>✓ Pour garantir la confidentialité, la participation des structures locales au Mécanisme doit être un processus contractuel, comme tout partenariat. Les membres locaux doivent signer un accord de confidentialité et être informés des risques d'un partage d'informations sensibles contenues dans les plaintes, comme tout membre du personnel humanitaire.</p> <p>➡</p>

SECTION A. Soutien et participation active au Mécanisme communautaire de plainte

CHAPITRE 3

GOUVERNEMENTS HÔTES



Pratique exemplaire

La consultation, le soutien et l'approbation du gouvernement sont fondamentaux pour la mise en place et la gestion d'un Mécanisme efficace et durable.

Il est impératif d'obtenir la participation des structures gouvernementales locales, dès le début, pour assurer le succès et la durabilité du Mécanisme. La collaboration du Mécanisme avec le gouvernement sera nécessaire pendant toute la durée de son cycle de vie pour obtenir l'autorisation de création, les habilitations de sécurité ou d'autres attestations officielles nécessaires pour que le personnel humanitaire puisse voyager, ou lorsqu'il reçoit des allégations de SEA mettant en cause le personnel du gouvernement. En vertu du principe de souveraineté, le gouvernement est entièrement autonome et le Mécanisme n'a pas le pouvoir d'intervenir pour lui dicter son comportement. Par conséquent, la participation du gouvernement au Mécanisme dépend entièrement de son adhésion au dispositif et de la bonne volonté des parties prenantes du Mécanisme.



À retenir

Ne jamais gérer ou mettre en place un Mécanisme sans l'approbation du gouvernement.

Lors de la conception du Mécanisme, les parties prenantes doivent consulter les fonctionnaires du gouvernement compétents pour les questions logistiques (par exemple, l'emplacement du Mécanisme) et également s'employer à bien faire comprendre aux fonctionnaires concernés son objectif et son champ d'application, ainsi que les rôles et les responsabilités des organismes qui en sont membres¹³. Le gouvernement hôte peut avoir sa propre politique de PSEA, que le Mécanisme devra prendre en considération, comme il le ferait avec toute politique d'une entité participante. Les parties prenantes du Mécanisme doivent faire preuve de la plus grande transparence quant au rôle escompté du gouvernement dans la mise en place et la gestion du Mécanisme. Les responsables gouvernementaux peuvent, naturellement, être réticents à l'idée d'adhérer à un mécanisme susceptible d'imposer une responsabilité à leur personnel et, par conséquent, pour établir une bonne collaboration, il faut être sincère et honnête en expliquant ce qu'ils peuvent attendre de la présence du Mécanisme sur leur territoire. L'un des pires scénarios pour un Mécanisme serait de se heurter à une résistance persistante du gouvernement. Un discours ouvert avec les acteurs étatiques et leur soutien peuvent aider à surmonter cette opposition.

¹³ « Les fonctionnaires du gouvernement compétents » seront différents selon le contexte local et peuvent être des membres d'un bureau de coordination pour les réfugiés, des personnes déplacées à l'intérieur de leur pays et des migrants ; des militaires et/ou des personnes chargées de faire respecter la loi ; ou d'autres acteurs étatiques dont les rôles et les responsabilités ont un lien avec les bénéficiaires de l'aide humanitaire.

**À noter**

La résistance du gouvernement peut donner lieu à n'importe quel scénario, allant d'une réticence quotidienne à donner des informations à la dissolution du Mécanisme. Ceux qui conçoivent le Mécanisme et les organismes membres doivent exposer clairement et ouvertement ses objectifs et son champ d'application aux acteurs étatiques. Il faut clarifier et définir les rôles et les responsabilités escomptées du gouvernement dès le lancement du Mécanisme, et ne pas faire de promesses qui ne pourront pas être tenues.

La résistance des gouvernements hôtes peut notamment être due à une préoccupation de leur part quant à la nécessité de mener des actions de PSEA sur leur territoire et à des inquiétudes au sujet du traitement par le Mécanisme des cas potentiels mettant en cause leur propre personnel. La clarification du rôle et des responsabilités des points focaux du Mécanisme peut aussi atténuer les préoccupations, en particulier en précisant que le Mécanisme n'exerce pas de fonction d'enquête, sauf s'il y a une demande explicite de la part de l'entité qui emploie le contrevenant présumé. Une discussion sur ces paramètres avec les responsables gouvernementaux peut aider à faire comprendre les avantages qu'offre un Mécanisme interorganisations pour prévenir et réduire l'exploitation et les abus sexuels, et renforcer la responsabilité des organismes humanitaires tout en apaisant certaines préoccupations du gouvernement.

**Exemple**

Dans le Mécanisme mis en place à Melkadida dans le cadre du projet pilote du IASC, le gouvernement hôte a manifesté son soutien et son adhésion au Mécanisme en envoyant un représentant à un atelier sur les pratiques exemplaires et les enseignements tirés, destiné à des participants locaux et internationaux. Le représentant a participé au processus en donnant le point de vue du gouvernement, et à son retour, il a transmis au gouvernement hôte l'essentiel des discussions de l'atelier.

Outre la participation des structures gouvernementales dès le début, le Mécanisme doit offrir des formations et des activités de sensibilisation régulières aux acteurs étatiques pour favoriser leur adhésion et leur faire comprendre de manière plus approfondie son rôle et ses procédures. Obtenir l'adhésion du gouvernement est fondamental pour la bonne gestion quotidienne et la viabilité à long terme du Mécanisme. Tandis qu'il continue de fonctionner, le soutien du gouvernement peut faire toute la différence entre des programmes qui ont été interrompus ou des programmes qui se poursuivent dans un contexte d'insécurité (par exemple, élections, protestations, etc.).

**Outils**

- Études et statistique sur la prévalence de l'exploitation et des abus sexuels dans la zone locale, comme base de discussion.
- Procédures de fonctionnement du Mécanisme, pleinement élaborées, pour familiariser le gouvernement avec les processus escomptés du Mécanisme.

**Outils**

Les matériels de formation sur la PSEA peuvent être adaptés aux acteurs étatiques.

Communication dans les deux sens

Une grande partie des consultations menées avec le gouvernement vise à connaître ses exigences en matière de rapports et ses procédures pour les réunions et les communications, et à estimer son degré de participation au Mécanisme. Les consultations initiales peuvent révéler que le gouvernement souhaitera, par exemple, donner son approbation finale à tous les plans de travail et recevoir régulièrement des informations sur l'état d'avancement des actions. Ces demandes doivent être prises en considération dans l'élaboration des procédures du Mécanisme, en ayant à l'esprit qu'une demande d'approbation et d'information peut nécessiter beaucoup de temps et d'efforts.



Exemple

Le gouvernement qui accueille un Mécanisme a insisté pour être présent à l'ouverture des boîtes de dépôt de plaintes et à toutes les réunions de haut niveau des parties prenantes. Cela a entraîné des retards dans le traitement des plaintes et le non-respect des délais fixés dans les procédures du Mécanisme, car les fonctionnaires gouvernementaux remettaient fréquemment à une date ultérieure leur participation à des activités de PSEA, lorsqu'elles étaient en conflit avec d'autres obligations. Dans ce cas, le Mécanisme doit sensibiliser le gouvernement à l'importance d'un traitement des plaintes efficace et dans les délais, et s'efforcer d'établir une relation de collaboration qui permettra de parvenir à un compromis.

PARTICIPATION DES GOUVERNEMENTS HÔTES		Recommandation
Obstacle		
<p>✗ Le Mécanisme peut se heurter à une réticence à participer de la part du gouvernement, qui estime que ce dispositif porte atteinte à sa souveraineté et peut être perçu comme embarrassant pour le pays en reconnaissant que l'exploitation et les abus sexuels sont une réalité, ou il peut rencontrer un certain scepticisme de sa part quant à la nécessité d'un tel dispositif.</p>	⇒	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pour recevoir un soutien dans la mise en place du Mécanisme, communiquer au gouvernement des informations fondées sur des éléments probants, qui montrent que le programme de PSEA est nécessaire et que c'est la méthode de responsabilisation la moins gênante pour la communauté. Expliquer que les mesures disciplinaires sont un processus administratif interne de l'organisme concerné et qu'elles sont appliquées en se basant sur la(s) politique(s) de l'organisme relative(s) à la conduite répréhensible. Il faut toujours être conscient des contraintes d'ordre politique des acteurs étatiques et reconnaître la préoccupation du gouvernement local au sujet des effets potentiels négatifs pour son image.
<p>✗ Un Mécanisme n'a aucune autorité sur le gouvernement. C'est au gouvernement de décider s'il souhaite une collaboration continue.</p>	⇒	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Encourager l'adhésion en créant un poste au sein du Mécanisme chargé des relations avec le gouvernement, qui agit comme point focal PSEA au sein du gouvernement local. ✓ Associer le gouvernement à la conception et à l'ensemble de la gestion du Mécanisme pour encourager l'adhésion et la collaboration avec les acteurs étatiques. ✓ Encourager le gouvernement à prendre ses propres engagements en matière de PSEA. Alors que la Circulaire du Secrétaire général relative à l'exploitation et aux abus sexuels et les six principes fondamentaux du IASC relatifs à l'exploitation et aux abus sexuels s'appliquent aux organismes humanitaires et non aux Etats, les gouvernements peuvent prendre indépendamment des engagements pour interdire aux travailleurs gouvernementaux de se livrer à tout acte d'exploitation et d'abus sexuels contre des réfugiés et des personnes déplacées à l'intérieur de leur pays, et mener des activités de PSEA (par exemple, dispenser des formations au personnel sur les normes relatives à la PSEA et qui abordent les préoccupations locales au sujet de l'exploitation et des abus sexuels).

PARTICIPATION DES GOUVERNEMENTS HÔTES		
Obstacle		Recommandation
<ul style="list-style-type: none"> ✗ Pour un Mécanisme qui fonctionne à long terme, les mouvements de personnel au sein du gouvernement et/ou les remaniements ministériels pour des raisons politiques peuvent interrompre une collaboration bien établie. 	⇒	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Réduire l'incidence des mouvements de personnel au sein du gouvernement en dispensant des formations sur la PSEA à tout nouveau membre du personnel.
<ul style="list-style-type: none"> ✗ Obtenir l'approbation/l'adhésion/la participation du gouvernement peut être difficile ou impossible, lorsqu'il n'y a pas de gouvernement établi en place (par exemple, Etat en faillite). 	⇒	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le Mécanisme doit s'efforcer de mobiliser tous les acteurs gouvernementaux locaux pour faire en sorte que – au minimum – ils ne compromettent pas son efficacité par manque de compréhension.

SECTION A. Soutien et participation active au Mécanisme communautaire de plainte

CHAPITRE 4

COMMUNAUTÉS TOUCHÉES



Pratique exemplaire

Il est fondamental d'obtenir et de préserver la confiance des communautés pour que les populations touchées participent activement au Mécanisme et se l'approprient. La tenue de consultations, dès le début, avec les communautés sur la conception et la gestion du Mécanisme est un bon moyen d'instaurer la confiance.

« Nous sommes des ONG internationales ou des ONG locales, qui venons d'ailleurs – nous ne sommes pas originaires de la communauté et en outre, notre présence peut être perçue comme une influence extérieure imposée aux camps. Nous sommes des étrangers et pourtant, nous demandons aux personnes de partager avec nous des informations sensibles (des informations qui ne sont pas uniquement très personnelles, si le plaignant est la victime, mais qui pourraient aussi avoir des conséquences pour leur sécurité, leur capacité à recevoir de l'aide, etc.). Il est difficile d'instaurer le niveau de confiance nécessaire pour pouvoir discuter de ces questions. »

Citation extraite d'un atelier sur les pratiques exemplaires, Kigali 2015

Il est nécessaire de consulter la communauté touchée pour créer un Mécanisme culturellement adapté et efficace. Le fait d'être un mécanisme de plainte véritablement « communautaire » ajoute de l'efficacité au dispositif de signalement en incorporant au système des solutions locales. Les membres de la communauté sont les mieux placés pour informer les parties prenantes du Mécanisme de la meilleure manière de le structurer afin que la population l'utilise, en tenant compte des cultures, des croyances, des attitudes et des préférences locales. La tenue de consultations approfondies avec les communautés est un outil de compréhension unique et un moyen d'obtenir leur confiance, et également de bien saisir l'efficacité réelle du Mécanisme dans le processus de suivi et d'évaluation. Associer la communauté à la conception des programmes, à l'ajustement et au suivi du Mécanisme aidera à cerner les aspects du Mécanisme qui doivent être modifiés et à identifier les solutions durables que possède la communauté.



Exemple

Dans le Mécanisme mis en place en République démocratique du Congo, Save the Children a mené 84 consultations sur la conception du Mécanisme auprès des communautés, qui venaient s'ajouter à l'enquête CAP (sur les connaissances, les attitudes et les pratiques) et au processus d'évaluation, et à des consultations avec des ONG et des organismes humanitaires. Dans l'évaluation ultérieure du projet, on a relevé un niveau élevé de satisfaction des bénéficiaires à l'égard du Mécanisme : 79 % des personnes interrogées ont déclaré qu'elles se sentaient mieux protégées contre l'exploitation et les abus sexuels qu'une année auparavant.

La contribution des bénéficiaires est essentielle pour déterminer et/ou élaborer :

- Les meilleures voies de réception des plaintes
- L'emplacement des voies de signalement
- La manière de structurer les activités de sensibilisation (hommes et femmes ensemble ou séparés, moment dans la journée/la semaine, etc.)
- La langue et/ou les connaissances logistiques de base
- La façon dont le dépôt de plainte est perçu localement, d'une manière générale, et auprès d'« étrangers »
- La façon dont est perçu localement le fait de parler des abus sexuels, d'une manière générale, avec l'autre sexe ou avec des « étrangers »
- Les facteurs de vulnérabilité courants dans la communauté¹⁴

Les consultations auprès des communautés sont particulièrement utiles pour concevoir des interventions ciblées et des campagnes de PSEA. Par exemple, s'il existe sur le site une « culture de l'acceptation » de l'exploitation et des abus sexuels, une sensibilisation de grande ampleur et/ou un changement d'attitude seront éventuellement nécessaires.



À retenir

Les initiatives visant un changement d'attitude dans les communautés doivent toujours être menées en gardant à l'esprit que la cause première de l'exploitation et des abus sexuels, c'est la personne qui commet l'acte.

Etablir un climat de confiance – Mener des consultations constructives

Obtenir la confiance de la communauté dans le Mécanisme est fondamental pour qu'il soit efficace et durable. Si elle n'accepte pas ou n'a pas confiance dans le Mécanisme, la population touchée ne choisira pas cette voie pour déposer des plaintes. L'absence d'adhésion signifie que les membres de la communauté n'assumeront pas de responsabilités à l'égard du Mécanisme, ce qui aura des effets sur sa viabilité à long terme, parce qu'il cessera de fonctionner lorsque les organismes humanitaires quitteront le site. En outre, le manque de soutien de la part de la communauté peut mettre en danger le personnel des organismes membres du Mécanisme, si son action n'est pas acceptée ou accueillie favorablement par la communauté.



À retenir

Avertissement : La question de l'exploitation et des abus sexuels est un thème qui soulève des controverses. Lors de la mise en place du Mécanisme, il faut être attentif aux conséquences involontaires d'une participation des bénéficiaires à un tel dispositif, dans des sociétés, où la stigmatisation et la honte peuvent aggraver la détresse des survivants d'exploitation et d'abus sexuels. Dans un tel environnement, des personnes peuvent être ciblées simplement parce qu'elles sont associées à la question « taboue », et la participation de la communauté pourrait mettre en danger ses membres au lieu de les aider à se prendre en charge. Il faut accorder une attention constante à la façon dont est perçue la question de l'exploitation et des abus sexuels et à son rôle dans la communauté où le Mécanisme est mis en œuvre, et apporter les ajustements nécessaires au Mécanisme.

¹⁴ Alors que les membres des communautés auront des informations sur la prévalence de la pauvreté, les questions LGBTI, les ménages dirigés par des enfants, etc., une évaluation objective devrait être effectuée pour déterminer dans quelle mesure ces éléments sont assimilés à des facteurs de risque d'exploitation et d'abus sexuels dans cette région.

Le Recueil de pratiques relatives aux Mécanismes communautaires de plainte (2012) souligne l'insuffisance de consultations constructives avec la communauté touchée au sujet de l'instauration des Mécanismes, en particulier au début de l'initiative, et surtout au sein de mécanismes interorganisations. Si de nombreux organismes et programmes mènent des consultations, elles ne suffisent pas pour orienter la conception du Mécanisme sur les besoins de la communauté qui l'utilise et pour créer la confiance nécessaire à son fonctionnement. Il est important d'obtenir la participation, et pas seulement de parler aux membres des communautés lors de la mise en place de mécanismes de plainte, pour qu'ils y adhèrent dès le début du projet. Lorsque les membres de la communauté se seront approprié le projet, ils s'associeront plus facilement à la conception d'un mécanisme de plainte avec lequel ils se sentent à l'aise et qui a toute leur confiance. Leur pleine participation révélera des préférences et des pratiques qui ont donné de bons résultats dans la communauté, sur lesquelles il faudra s'appuyer au niveau interorganisations.



Outil

Des codes de conduite existent, qui définissent clairement le comportement approprié du personnel lors des consultations auprès des communautés.



Exemple

Réussite d'un projet pilote : Dans le CBCM/PSEA mis en place en République démocratique du Congo, quatre boîtes de suggestions ont été détruites par des inconnus. Les dégâts ont été signalés au Mécanisme par des membres de la communauté. Après des consultations menées par les organismes membres pour déterminer l'origine du problème et savoir quel système de signalement aurait la préférence de la communauté, les membres de cette dernière ont agi et remplacé ou réparé rapidement les boîtes. Cette initiative montre que le processus de dépôt de plainte suscite un fort engagement et que la communauté a pris en charge la supervision de cet aspect du Mécanisme.

Moyens de renforcer la participation des communautés

- Pour l'ensemble de la population, mener des discussions semi-structurées avec différents groupes de femmes, de filles, de garçons et d'hommes sur le type de mécanisme de plainte qui leur convient, et utiliser leur contribution pour orienter l'élaboration du Mécanisme.
- En ce qui concerne les groupes ayant des besoins spécifiques (femmes seules, enfants chefs de ménage, personnes âgées, personnes handicapées, etc.), organiser des groupes de discussion ciblés pour comprendre leur attitude à l'égard de la révélation d'abus sexuels et identifier les lieux dans lesquels ils se sentent le plus à l'aise pour les signaler.



Conseil

Communication dans les deux sens : Faire savoir aux membres de la communauté comment leurs contributions ont orienté la conception finale du Mécanisme et leur offrir la possibilité de donner leur avis sur le fonctionnement du Mécanisme.

Pour plus d'informations sur le retour d'informations aux communautés, voir le chapitre du Guide, « Voies sûres et accessibles pour le signalement de SEA ».

Groupes de discussion

Les groupes de discussion sont un excellent moyen de parler ouvertement de thèmes qui sont difficiles à aborder. Les participants se sentiront plus à l'aise et disposés à parler si ces questions sont abordées indirectement. Par exemple, la conversation peut démarrer sur le thème de la vulnérabilité des personnes dans une situation d'urgence, en leur demandant ce qui les a rendus plus vulnérables, quels sont leurs besoins et de quelle manière ils se sentent protégés. Dès qu'un climat de confiance est créé dans le groupe, il sera plus facile pour les participants de parler de problèmes personnels et plus délicats, comme l'exploitation et les abus sexuels. Les groupes de discussion devraient être constitués en prenant en compte des facteurs tels que le sexe et l'âge des participants, en s'appuyant sur la composition de la communauté mise en évidence lors des consultations, afin que les participants se sentent plus à l'aise pour discuter.



Outil

Des guides pour les consultations auprès des communautés, comme celui élaboré par le HCR pour l'évaluation participative dans les opérations intitulé, « UNHCR Tool for Participatory Assessment in Operations », peuvent être utiles pour concevoir des groupes de discussion communautaires.



Conseil

Pour faire en sorte que toutes les catégories de la population participent, les messages doivent être diffusés en utilisant un large éventail de supports de communication (affiches, radio, documents écrits, etc., selon le contexte), dans les langues locales pertinentes et/ou à l'aide d'une présentation visuelle.

Ciblage de groupes spécifiques pour obtenir l'adhésion

Les évaluations des initiatives du Mécanisme montrent qu'il y a un manque récurrent de consultations ciblant les groupes les plus concernés par la question dans la communauté ou qui ont des fonctions importantes pour la mise en œuvre d'un Mécanisme efficace et durable. Par exemple, la consultation de groupes qui s'occupent de femmes et de filles vulnérables peut permettre aux parties prenantes de concevoir ou d'utiliser des voies de signalement appropriées. D'autres groupes, comme les communautés environnantes ou d'accueil, peuvent être associés à la conception du projet, afin de réduire une résistance ou des tensions que pourrait susciter le projet ou surmonter d'autres obstacles qui portent préjudice à l'initiative. En outre, alors que la consultation des chefs des communautés est essentielle, pour obtenir l'adhésion, elle ne suffit pas à elle seule, car ils ne peuvent pas représenter tous les points de vue de la communauté touchée. L'élargissement des consultations est particulièrement important, lorsque les chefs ou les représentants des communautés peuvent être eux-mêmes impliqués dans des pratiques d'exploitation.

Garantir l'accès aux groupes vulnérables

Il faut faire en sorte que les personnes vulnérables participent activement à la conception du Mécanisme interorganisations et y accèdent pleinement. Ces personnes occupent une place particulière dans le Mécanisme, parce qu'elles sont particulièrement exposées à l'exploitation et aux abus sexuels : les personnes marginalisées sont plus susceptibles d'être victimes de ces actes et font face traditionnellement à davantage d'obstacles pour accéder aux informations et aux voies de signalement. Par conséquent, la prise en considération de leurs besoins doit être un objectif primordial, lors de la conception du Mécanisme, et elles doivent jouer un rôle actif pendant toute la durée du programme afin que le Mécanisme donne de bons résultats, dans leur cas, et qu'elles y contribuent.

Identifier les groupes vulnérables par :

- Des discussions avec les chefs des communautés
- Des consultations communautaires
- Un recouplement avec les listes des vulnérabilités des groupes sectoriels/organismes et/ou des exercices de cartographie, bien qu'il soit important de ne pas venir dans la communauté avec des idées préconçues sur les groupes marginalisés afin d'éviter des conversations dépourvues d'objectivité.

Mobiliser les groupes vulnérables de la manière suivante :

- Organiser des consultations auprès des communautés qui ciblent spécifiquement les personnes vulnérables
- Adapter les activités de sensibilisation à la PSEA pour tenir compte des problèmes particuliers des groupes vulnérables, et également pour sensibiliser l'ensemble de la communauté. Découvrir à travers les consultations si les membres des différents groupes aimeraient participer à des activités de groupe conçues spécialement pour eux, à des manifestations au niveau communautaire ou à une combinaison des deux
- Solliciter leur participation à la conception et à la promotion des activités du Mécanisme
- Demander des informations sur les voies de signalement qu'ils préfèrent.

Les obstacles culturels rencontrés lors de la mobilisation des groupes vulnérables sont les mêmes que ceux qui se présentent lors de la mobilisation de la communauté. Cependant, il faut s'attendre à ce que certains obstacles – comme parler ouvertement de questions relatives à l'égalité entre les sexes ou à la sexualité – soient plus difficiles à surmonter.

Si la sensibilisation de la communauté est essentielle pour obtenir son adhésion avant la mise en place du Mécanisme, il est également nécessaire de poursuivre ce dialogue, et de créer et préserver la confiance tout au long du programme. Un dispositif de dépôt de plainte qui a de bons résultats permettra d'obtenir la pleine participation de la communauté, en intégrant les structures communautaires, formelles et informelles. Les parties prenantes du Mécanisme doivent collaborer avec les structures existantes qui ont gagné la confiance des différents groupes dans la communauté pour entrer en contact avec les communautés, et ensuite continuer d'utiliser, de soutenir et de renforcer ces relations tout au long du projet, afin d'améliorer sa viabilité. S'il n'existe pas de structures communautaires appropriées, les organismes membres du Mécanisme doivent collaborer avec la communauté pour créer un réseau de soutien aux initiatives de PSEA, et aux survivants d'exploitation et d'abus sexuels.

Pour plus d'informations sur la consultation des structures locales, voir le chapitre du Guide, « ONG nationales, organisations et structures communautaires ».

Gestion efficace

En encourageant une participation maximale de la communauté, il faut tenir compte du fait que la tenue de consultations avec les groupes appropriés dans la communauté touchée peut être limitée par le calendrier des projets, des contraintes de financement et des retards locaux imprévus (comme un changement des rapports de pouvoir dans les communautés). Il est fondamental que les membres du Mécanisme conçoivent un calendrier et des méthodes pour les consultations dont les objectifs sont clairement définis, en coordination avec les partenaires du Mécanisme, pour éviter que des processus fassent double emploi. L'absence de coordination et le chevauchement d'activités peuvent causer de la lassitude chez les ONG et une perte d'adhésion des communautés en les soumettant à une multitude de questions répétitives.



Outil

- Les enquêtes de satisfaction et d'opinion auprès des bénéficiaires peuvent être utilisées pour évaluer si la communauté estime que le Mécanisme est conçu et mis en place d'une manière appropriée et adaptée au contexte.
- Les enquêtes sur les connaissances, attitudes et pratiques (CAP) peuvent être instructives pour comprendre le traitement local d'informations sensibles. Elles doivent être incluses dans tout projet pour faire en sorte que les programmes qui ont été élaborés conviennent à la communauté en question.

Communication dans les deux sens

Outre les contributions à la conception et à la gestion du dispositif qu'il reçoit de la communauté, le Mécanisme doit l'informer sans ambiguïté sur son champ d'application, ses objectifs et de ses limites. Tout au long de son fonctionnement, un Mécanisme doit viser à préserver une communication efficace et transparente avec la communauté, plus particulièrement avec les personnes qui ont déjà été eu des contacts avec le dispositif de plainte.

Gestion des attentes

Dès le début, les parties prenantes du Mécanisme doivent s'efforcer de gérer les attentes des communautés, en leur expliquant ce qu'il peut et ne peut pas faire pour elles. Les communautés doivent comprendre clairement et de manière approfondie les objectifs, les activités et les résultats escomptés du Mécanisme. Il est particulièrement important d'expliquer l'éventail des activités du Mécanisme, ainsi que ce qui est exclu de son champ d'application (par exemple, les enquêtes sur les plaintes, et toute autre fonction incomptant à l'organisme concerné). Ces précisions permettront au Mécanisme et aux organismes membres de mieux gérer les attentes des communautés et de réduire ou dissiper les malentendus potentiels, qui pourraient engendrer une baisse de confiance, si les communautés estiment que le Mécanisme n'accomplit pas ce qu'il a promis.

Retour d'informations pour instaurer la confiance

Une façon de préserver la confiance de la communauté consiste à bien gérer le système de dépôt de plaintes lui-même. Il faut déployer tous les efforts pour que les plaintes pour SEA et « non-SEA » soient traitées dans les meilleurs délais, afin que les plaignants se sentent écoutés et que la confiance dans la responsabilité des organismes soit préservée.

**À noter**

Le Mécanisme communautaire peut se heurter à des difficultés lorsqu'il s'agit de donner des informations en retour à la communauté en raison des règles qui régissent les relations entre le Mécanisme et les organismes qui mènent des enquêtes sur les plaintes. Dès qu'une plainte est renvoyée à un organisme pour qu'il mène une enquête, *il est laissé à la discrétion de l'organisme* de donner au Mécanisme des détails sur l'enquête, le résultat et toute mesure disciplinaire prise. Un Mécanisme ne pourra peut-être pas tenir le plaignant au courant de l'état d'avancement ou du résultat du cas, parce qu'il n'a pas d'informations à lui donner. L'absence de suivi peut donner aux survivants/plaignants l'impression que leur plainte a été oubliée, et ils auront un sentiment d'insatisfaction à l'égard du Mécanisme, qui peut s'étendre à la communauté plus large. Le Mécanisme doit recommander aux organismes membres de communiquer des informations sur l'état d'avancement et le résultat des cas, lorsque leurs politiques internes le permettent et, en particulier, de faire en sorte que les survivants/plaignants comprennent l'incidence des politiques institutionnelles de l'organisme sur le degré d'information donnée.

Voir la section intitulée « Rôle du Mécanisme après le renvoi », dans le chapitre du Guide, « Renvoi des allégations de SEA aux fins d'enquête et de suivi ».

Pour plus d'informations sur le retour d'informations aux survivants et la gestion des attentes, voir le chapitre du Guide, « Renvoi des allégations de SEA aux fins d'enquête et de suivi ». Voir aussi les Procédures opérationnelles mondiales concernant la coopération interorganisations au sein des mécanismes communautaires de plainte au sujet de l'engagement des organismes à communiquer les informations essentielles sur les dossiers.

Un moyen pour le Mécanisme d'exercer un certain contrôle sur le retour d'informations est de faire preuve de vigilance lorsqu'il donne aux survivants/plaignants les informations dont il dispose. Accuser réception de la plainte, informer de la date de renvoi à l'organisme concerné et procéder à des vérifications avec le plaignant aux fins d'un suivi, toutes ces tâches sont du ressort du Mécanisme, et doivent être effectuées en temps voulu pour montrer que le Mécanisme prend au sérieux la plainte.

MOBILISATION DES COMMUNAUTÉS TOUCHÉES		Recommandation
Obstacle		
x Les traditions culturelles peuvent soulever des difficultés lors du lancement des consultations auprès des communautés. Par exemple, les bénéficiaires peuvent être réticents à l'idée de discuter avec des étrangers du sujet sensible que constituent les actes répréhensibles commis par des travailleurs humanitaires. Dans certaines situations, les femmes se sentent mal à l'aise pour parler en présence d'hommes. Les voix des enfants sont souvent sous-représentées dans les consultations après des communautés, bien que les enfants représentent un pourcentage élevé de survivants d'exploitation et d'abus sexuels.	↗	✓ Être toujours conscient du contexte culturel pendant les consultations. Discuter avec les partenaires d'exécution, d'autres acteurs locaux dans les camps et les membres de la communauté pour identifier les personnes qu'il faut rencontrer et les groupes qui devraient être mobilisés, et définir la meilleure manière d'aborder le sujet sensible.
x Les consultations auprès des communautés peuvent être éprouvantes pour leurs membres, lorsque les organismes ne communiquent pas entre eux et posent les mêmes questions. En outre, ce processus, qui fait double emploi, est une perte de temps et d'argent pour l'organisme.	↗	✓ Concevoir des objectifs clairs pour les consultations et coordonner les réponses avec tous les partenaires du Mécanisme afin d'éviter la répétition inutile d'activités et de ne pas gaspiller le temps de la communauté, de l'organisme et du Mécanisme.

MOBILISATION DES COMMUNAUTÉS TOUCHÉES		Recommandation
Obstacle		
<ul style="list-style-type: none"> ✗ Le Mécanisme a une capacité limitée d'exercer des pressions sur les organismes pour qu'ils ouvrent effectivement des enquêtes sur des plaintes pour SEA, sanctionnent les contrevenants, le cas échéant, ou donnent des informations aux plaignants sur l'état d'avancement de leur cas. Lorsque les bénéficiaires constatent une absence systématique de suivi des plaintes ou ne savent pas si des mesures ont été prises, ils ne croiront plus à l'efficacité du système. 	➡	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Face à l'inaction de l'organisme concerné et/ou au manque de retour d'informations de sa part, le Mécanisme devra gérer les attentes des survivants/plaignants et avoir son propre système de retour d'informations, que ce soit par des procédures formelles ou des réunions communautaires, ou par d'autres moyens. Le Mécanisme doit donner toutes les informations pertinentes possibles au survivant/plaignant (par exemple, sur les services d'assistance disponibles lorsque l'allégation a été transmise à l'organisme chargé de l'enquête) – en mettant l'accent en particulier sur la confidentialité et la sécurité du survivant/plaignant. Un Mécanisme doit veiller à l'efficacité de l'examen et du renvoi des allégations dans le respect des délais, et informer en temps utile le survivant/plaignant. ✓ Le Mécanisme doit aviser le survivant/plaignant que le degré d'information donnée (si des informations sont disponibles) sur l'ouverture et le résultat d'une enquête dépend entièrement de la politique interne de l'organisme chargé de l'enquête. Le Mécanisme doit recommander aux organismes participants de donner des informations en retour aux victimes et de lui communiquer le résultat de l'enquête et les mesures disciplinaires qui ont été prises.
<ul style="list-style-type: none"> ✗ Pour que les communautés aient confiance dans le Mécanisme, le comportement du personnel humanitaire doit être irréprochable, en particulier celui des représentants des organismes membres du Mécanisme. Il peut être très difficile de surveiller le comportement des travailleurs humanitaires, en particulier dans des environnements instables et complexes, et lorsque les lois du pays hôte ne sont pas conformes aux normes internationales (par exemple, l'âge légal du mariage). 	➡	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les formations dispensées au personnel doivent mettre en lumière le code de conduite et la manière adéquate de se comporter avec les membres de la communauté. Le message adressé aux représentants du Mécanisme est le suivant : ils doivent avoir un comportement exemplaire, tant dans leur vie professionnelle que privée, parce que leur comportement, tel qu'il est perçu par la communauté, contribue directement à nourrir de sa confiance dans le Mécanisme.

sûreté **et sécurité** **INTÉGRITÉ** **responsabilité** **JUSTICE** **CONFIDENTIALITÉ** **Paix** **Voie** **Dignité** **protection** **RESPECT** **PARTICIPATION** **AUTONOMISATION** **Humanité** **voix** **participation** **enquête** **Participation** **Protection** **sûreté et sécurité** **confidentialité** **Autonomisation** **INTÉGRITÉ** **responsabilité** **Respect** **Recours** **sûreté et sécurité** **confidentialité** **protection** **sûreté et sécurité** **JUSTICE** **Humanité**

SECTION B

Structuration et création d'un Mécanisme interorganisations

SECTION B. Structuration et création d'un Mécanisme interorganisations

CHAPITRE I MISE EN PLACE DE L'INFRASTRUCTURE DU MÉCANISME



Pratique exemplaire

Un Mécanisme interorganisations doit être conçu en suivant des principes essentiels et conformément aux besoins particuliers de la communauté. Ceux qui le conçoivent doivent prendre en considération toutes les questions culturelles et tous les problèmes logistiques, ainsi que les structures de dépôt de plainte et d'aide aux victimes qui existent déjà sur le site, dans la structuration du Mécanisme. Le coordonnateur de l'action humanitaire doit être pleinement associé à la conception et à la mise en place d'un Mécanisme.

Le Mécanisme a pour but de permettre aux personnes d'effectuer un signalement d'une manière sûre, efficace et adaptée à leur culture. Il doit être conçu en prenant en considération les principales caractéristiques d'un dispositif de dépôt de plainte efficace : sécurité, transparence, confidentialité et accessibilité. Il doit tenir compte des problèmes pratiques, tels que la culture locale, la langue et le niveau d'alphabétisation, afin de renforcer son efficacité, et assurer l'accès aux groupes vulnérables ciblés. Il doit être élaboré conjointement, en tenant compte des points de vue de toutes les entités qui y participent : le coordonnateur de l'action humanitaire et les équipes de pays pour l'action humanitaire, les organismes humanitaires, les structures locales, le gouvernement et les membres des communautés.



À retenir

Engagement international d'institutionnaliser les systèmes de PSEA dans toutes les situations d'urgence : Par la Déclaration du IASC sur la PSEA (2015), les responsables du IASC ont réaffirmé leur engagement à éliminer l'exploitation et les abus sexuels et à renforcer la lutte de la communauté humanitaire contre ce problème, et à créer un véritable système de responsabilisation. Ils ont aussi affirmé le rôle que jouent les coordonnateurs de l'action humanitaire et les équipes de pays pour l'action humanitaire dans la mise en œuvre de cet engagement dans toutes les interventions humanitaires*. Selon cet engagement, des efforts doivent être déployés pour instaurer un Mécanisme et des stratégies de prévention de l'exploitation et des abus sexuels, dès le début d'une situation d'urgence.

* La Déclaration du IASC sur la PSEA énonce trois points d'action pour remplir les engagements en matière de PSEA : « Renforcer les attributions du coordonnateur de l'action humanitaire en matière de PSEA, afin que la protection occupe une place clairement définie dans l'architecture humanitaire et que la responsabilité qui incombe au IASC, à l'échelle du système, d'élaborer des stratégies et des plans d'action pour la PSEA soit institutionnalisée, [...] ce qui consisterait à élaborer des mécanismes de plainte, à faire en sorte que les survivants aient accès à une aide adéquate immédiate et à plus long terme, à établir une coordination interorganisations pour le renvoi des allégations ... ». Déclaration du IASC sur la PSEA, 11 décembre 2015, point d'action 2.

Principes

En gardant à l'esprit l'objectif du Mécanisme, les parties prenantes doivent construire un dispositif qui incorpore les principes essentiels. Les éléments ci-après sont fondamentaux dans tout mécanisme de plainte efficace¹⁵ :

- Confidentialité** : Le Mécanisme restreint l'accès aux informations et à leur diffusion, et aide à créer un environnement dans lequel les survivants/plaignants peuvent signaler des allégations et recevoir l'assistance nécessaire, sans faire l'objet de stigmatisation.
- Accessibilité** : Le Mécanisme peut être utilisé par autant de personnes que possible dans sa zone d'activité ; il a mis en place des mesures spéciales pour les groupes vulnérables, informe les communautés des modalités de signalement de SEA, et encourage le dépôt de plaintes, lorsque cela est nécessaire.
- Sécurité** : Le Mécanisme prend en considération les dangers et les risques potentiels pour toutes les parties, incorpore des moyens de prévenir les dommages et les préjudices, offre une protection physique et prend des mesures pour éviter d'éventuelles représailles contre les survivants/plaignants, et offre un espace sûr pour signaler les cas.
- Transparence** : Les membres de la communauté touchée connaissent l'existence du Mécanisme, peuvent contribuer à son élaboration et savent comment y accéder.

Questions pratiques

Les réponses à ces questions seront utilisées pour la conception du Mécanisme :

- Si le Mécanisme est dans un camp, celui-ci est-il fermé ou ouvert ?
- Combien y a-t-il de bénéficiaires présents ?
- Quel est le nombre d'organismes humanitaires intervenant sur le site ? Combien de travailleurs humanitaires (y compris les volontaires et les entrepreneurs) ?
- Quels sont les mécanismes de dépôt de plainte et de retour d'informations qui existent ?
- Quels sont les voies et les services d'assistance aux victimes déjà mis en place ?
- Y a-t-il des organismes intervenant dans la région qui ne se sont pas engagés à œuvrer pour la PSEA et à collaborer avec le Mécanisme ?

Le nom du mécanisme peut influer fortement sur la façon dont il sera perçu. Alors que l'objectif premier du Mécanisme est de recevoir et de renvoyer aux organismes concernés les plaintes déposées contre le personnel humanitaire, mettre en lumière ce rôle n'est peut-être pas la meilleure manière d'approcher les acteurs sur le site. Face à une résistance de la part du personnel ou de la direction d'un organisme humanitaire, des gouvernements, etc., lors des consultations préliminaires, il faut souligner le rôle du Mécanisme dans l'accès des victimes à l'assistance, et envisager de ne pas utiliser le nom « mécanisme de dépôt de plaintes », mais de le présenter comme un « mécanisme de retour d'informations et d'orientation ».

Liens avec les mécanismes existant

Un CBCM-PSEA doit être conçu en coordination avec les structures de dépôt de plainte et de retour d'informations qui sont déjà en place, afin 1) de ne pas faire double emploi, et 2) de répondre aux besoins de la communauté. Pour éviter de créer des processus parallèles, il est conseillé à ceux qui conçoivent le Mécanisme dans un cadre particulier de recenser les

15 Extrait du manuel d'Interaction intitulé, *Step-by-Step Guide to Addressing Sexual Exploitation and Abuse* (juin 2010).

dispositifs de plainte des organismes, notamment ceux des ONG locales et internationales, pour veiller à ce que la conception du mécanisme s'aligne sur ces dispositifs, et facilite ainsi la réception et le renvoi des plaintes. La prise en compte des dispositifs existants favorise aussi l'appropriation du Mécanisme par les organisations locales et le gouvernement hôte, ce qui contribue à pérenniser le système.



Information

Un Mécanisme doit prendre en compte les préférences de la communauté pour les voies de signalement. Il convient de noter en particulier tout système autochtone de dépôt de plainte qui existe, qu'il soit formel ou informel. Il faut évaluer soigneusement ces systèmes et s'en inspirer, et les associer au Mécanisme pour éviter d'en faire un système « que des étrangers se sont approprié ». Par exemple, une étude effectuée au Kenya indique que les communautés ont utilisé divers processus de dépôt de plainte – parmi lesquels les voies gouvernementales locales et des méthodes traditionnelles de règlement des conflits – et ne se sont pas toujours adressées d'abord aux mécanismes de plainte gérés par des ONG.

Avantages interorganisations

L'un des plus grands avantages d'un Mécanisme interorganisations est de faciliter l'accès des populations touchées au dépôt de plaintes : les survivants n'auront plus besoin de déterminer quel est l'organisme qui emploie l'auteur de l'acte ni d'identifier ensuite les mécanismes de plainte adéquats auxquels ils peuvent soumettre des allégations. En outre, le système de renvoi intégré réduit les écueils éventuels auxquels peuvent faire face les plaignants, par exemple, les frais de voyage, les obstacles linguistiques, la stigmatisation potentielle et la confusion causée par les procédures et les mécanismes de signalement. En coordonnant les actions, le Mécanisme interorganisations peut être un « guichet unique » pour les plaignants, où ils pourront mener à bien le processus en se sentant à l'aise et en toute sécurité.

Liens avec les partenaires s'occupant de questions liées à la violence sexiste

Un Mécanisme doit aussi être conçu en coordination avec les initiatives qui existent pour combattre et réduire la violence sexiste. « La PSEA est un aspect important de la prévention de la violence basée sur le genre. Par conséquent, les actions dans ce domaine doivent s'appuyer sur l'expertise et les programmes relatifs à cette dernière, notamment pour garantir les droits des survivants et le respect des autres principes directeurs. »¹⁶ Parce que l'exploitation et les abus sexuels sont une forme de GBV, les parties prenantes du Mécanisme doivent promouvoir une compréhension commune des différentes responsabilités au sein du réseau national de PSEA et du mécanisme de coordination GBV, ainsi que la volonté de coopérer. Ainsi, il est important que le coordonnateur du sous-groupe sectoriel GBV comprenne les principes fondamentaux et les normes de conduite en matière de PSEA, et s'emploie à les promouvoir. Le Mécanisme est chargé de faire en sorte que les coordonnateurs de ce sous-groupe sectoriel soient tenus au courant des procédures et processus locaux de signalement d'allégations de SEA, afin de faciliter le renvoi des cas.

¹⁶ Directives du AISC concernant la violence basée sur le genre (2015).



Outils

Les Directives du IASC concernant la violence basée sur le genre (2015) examinent les facteurs qui distinguent l'exploitation et les abus sexuels d'autres formes de violence sexistes, ce qui peut être utile pour former les acteurs qui s'occupent des questions relatives à la violence sexistes à la PSEA.



À retenir

Ce qui est peut-être le plus important, les réseaux nationaux de PSEA doivent coopérer avec les mécanismes de coordination GBV afin que les survivants d'exploitation et d'abus sexuels aient accès aux services. Ces réseaux ont la responsabilité de veiller à ce que des mécanismes d'assistance aux victimes soient en place pour les survivants, mécanismes qui doivent idéalement s'appuyer sur les services de lutte contre les violences sexistes et les systèmes d'orientation existants pour harmoniser la fourniture de services et éviter de créer, en parallèle, des structures de services SEA. Un exercice préliminaire de cartographie doit être effectué pour recenser les infrastructures d'assistance existantes, y compris les services médicaux et psychosociaux. Les acteurs s'occupant de questions relatives à la violence sexistes qui collaborent avec le CBCM-PSEA et/ou avec des survivants d'exploitation et d'abus sexuels doivent être formés pour établir la distinction entre la GBV et la SEA, étant donné que les besoins particuliers des survivants d'exploitation et d'abus sexuels seront peut-être traités différemment.

Pour plus d'informations sur l'établissement de la liste des fournisseurs d'aide, voir le chapitre du Guide « Fourniture d'une aide rapide et appropriée aux plaignants et aux victimes ».

Structure organisationnelle

Alors que chaque Mécanisme interorganisations aura une structure organisationnelle différente, élaborée sur la base des consultations auprès des communautés et des ressources disponibles, les rôles définis ci-après sont essentiels au bon fonctionnement d'un Mécanisme :



Outils

Voir les *Procédures opérationnelles mondiales concernant la coopération interorganisations au sein des mécanismes communautaires de plainte* (annexe 3), qui définissent les rôles, les responsabilités et les limites des acteurs, ainsi que la procédure de gestion des plaintes et les relations interorganisations convenues entre les organismes au niveau du siège.

Coordonnateur de l'action humanitaire

La Déclaration du IASC sur la PSEA (2015) a réaffirmé le rôle des coordonnateurs de l'action humanitaire et des équipes de pays pour l'action humanitaire, dans la mise en œuvre des engagements en matière de PSEA dans toutes les interventions humanitaires. Elle a aussi renforcé les attributions des coordonnateurs de l'action humanitaire dans ce domaine, qui sont en cohérence avec celles des coordonnateurs

résidents¹⁷, à savoir : création de mécanismes de dépôt de plainte, faire en sorte que les survivants aient accès à une assistance immédiate et appropriée et à plus long terme, coordination du renvoi des allégations entre les organismes. Par conséquent, il est fondamental que les initiatives de création d'un Mécanisme soient menées en étroite coordination avec le coordonnateur de l'action humanitaire en poste sur le site.

Comité de pilotage

Cet organe est composé de membres de la direction (chef du bureau ou du bureau auxiliaire) des organismes participants au niveau du pays ou du bureau auxiliaire pour orienter et soutenir la conception, la mise en œuvre et le suivi des activités du Mécanisme. Les membres du comité de pilotage facilitent l'identification ou la désignation des points focaux au sein des organismes respectifs, participent activement aux réunions de coordination, prennent les décisions liées à la PSEA au nom de leur organisme, mettent en place des normes de responsabilité et de qualité, et s'emploient collectivement à élaborer des stratégies de prévention et à dégager des ressources pour soutenir le Mécanisme. Le comité de pilotage étant l'organe de supervision du Mécanisme le plus élevé, les cadres de références des membres qui le composent doit comporter le calendrier des réunions interorganisations qui se tiendront régulièrement pour faire le point sur les progrès réalisés, cerner les lacunes dans la programmation du Mécanisme et trouver des solutions (voir des exemples de cadres de référence, à l'annexe 4). Le comité de pilotage doit être créé avant que le Mécanisme soit opérationnel afin qu'il y ait une supervision et une adhésion de la direction au niveau du terrain.

Les membres du comité de pilotage sont chargés de :

- Veiller à ce que tous les membres du personnel lisent et comprennent les procédures internes de traitement des plaintes pour exploitation et abus sexuels de leur organisme, déclarent en avoir pris connaissance et y adhèrent, y compris le code de conduite institutionnel, le mécanisme interne de signalement, les mesures et les procédures de soutien et d'aide aux victimes, et la gestion des plaintes concernant le personnel. Le personnel qui joue un rôle dans la prévention et la lutte contre l'exploitation et les abus sexuels doit comprendre et signer, en particulier, un code de conduite (ou autre document similaire)¹⁸, qui adhère aux normes internationales relatives à la PSEA.
- Sensibiliser le personnel à l'exploitation et aux abus sexuels par des formations d'initiation et d'orientation dispensées aux nouveaux membres du personnel et des cours de remise à niveau des connaissances destinés au personnel actuellement en poste, qui porteront sur la PSEA, le code de conduite, l'importance de respecter les politiques relatives à l'exploitation et aux abus sexuels, et les procédures de signalement des incidents.

17 Le coordonnateur résident des Nations Unies est chargé de veiller à ce qu'un réseau de points focaux soit mis en place pour mettre en œuvre les dispositions de la Circulaire du Secrétaire général relative à l'exploitation et aux abus sexuels (2003), et de soutenir l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'action au niveau national pour les questions liées à la PSEA. Le coordonnateur résident, en consultation avec les acteurs compétents, désigne également une ou plusieurs personnes/entités chefs de file au niveau national, qui seront chargées d'élaborer et de coordonner les interventions concernant l'exploitation et les abus sexuels et l'assistance aux victimes (PNUD, description du poste de coordonnateur résident des Nations Unies, 29 janvier 2009).

18 Le personnel doit signer le code de conduite de son organisme ou un code de conduite commun, si le Mécanisme a élaboré un tel code. Voir la section du présent Guide intitulée, « Note spéciale sur les codes de conduite communs ».

- Apporter un appui aux points focaux du Mécanisme et veiller à ce qu'ils aient accès directement au chef de bureau (bureau auxiliaire et bureau de pays) et au siège de l'organisme pour exécuter leurs fonctions :
 - Faire en sorte que les ressources humaines et les aspects programmatiques soient associés à la PSEA ;
 - Veiller à ce que les points focaux désignés participent activement au Mécanisme PSEA interorganisations, et que suffisamment de temps leur soit accordé pour participer régulièrement aux réunions du Mécanisme ;
 - Incorporer les responsabilités en matière de PSEA dans leurs rapports d'évaluation des performances.
- Promouvoir l'adhésion des organismes aux procédures de prévention de l'exploitation et des abus sexuels, ce qui consiste mais sans s'y limiter à :
 - Agir avec diligence pour empêcher que les contrevenants soient réengagés ;
 - Faire en sorte que des services d'assistance aux victimes soient fournis ;
 - Prévenir les représailles en cas de dénonciation ; et
 - Exiger l'adhésion aux clauses relatives à la PSEA dans les accords de coopération.
- Sensibiliser les partenaires d'exécution à la PSEA et renforcer leurs capacités dans ce domaine, dès qu'ils sont sélectionnés, ce qui consiste mais sans s'y limiter à :
 - Veiller à ce que les partenaires d'exécution comprennent bien ce que signifient l'exploitation et les abus sexuels et connaissent leurs obligations et leurs responsabilités dans la prévention et le signalé des cas¹⁹ ;
 - Encourager les partenaires d'exécution à participer au Mécanisme et à créer/renforcer leurs propres politiques de PSEA²⁰, et
 - Inclure les partenaires d'exécution dans les formations sur la PSEA, autant que possible, pour faire en sorte qu'ils adhèrent à la PSEA et s'engagent à la mettre en œuvre.

Pour plus d'informations sur la prévention de l'exploitation et des abus sexuels, voir le chapitre du Guide, « Activités et politiques de prévention ».

Pour plus d'informations sur les formations à la PSEA destinées aux partenaires d'exécution, voir le chapitre du Guide, « Personnel humanitaire : formation et renforcement des capacités ».



Exemple

L'évaluation du projet pilote du IASC a montré que les membres du comité de pilotage avaient aussi assumé une fonction de responsabilisation. En l'absence de procédures pour le retour d'informations au Mécanisme sur les enquêtes concernant les cas, les comités directeurs sur les deux sites pilotes ont utilisé leur influence entre pairs pour encourager les organismes homologues à suivre les enquêtes en communiquant les informations appropriées. Le personnel sur le terrain a aussi rapporté qu'en raison d'une certaine pression sociale, il fallait avoir des relations avec les populations touchées en faisant preuve du plus grand niveau de professionnalisme, lorsque le chef d'un organisme était membre du comité de pilotage, chargé de la PSEA.

¹⁹ Les obligations et les responsabilités des partenaires d'exécution en matière de PSEA peuvent être explicites et rendues contraignantes en ajoutant une clause relative à la PSEA dans les accords de partenariat. Voir des exemples de clauses contractuelles relatives à la PSEA à l'annexe 4. Voir aussi la Déclaration du IASC sur la PSEA (2015), qui demande une application plus stricte de ces clauses, et la section sur les clauses relatives à la protection dans les contrats, dans le chapitre intitulé, « Activités et politiques de prévention », du présent Guide.

²⁰ Que les partenaires d'exécution soient ou non des membres du Mécanisme, toutes les plaintes reçues par le Mécanisme doivent être traitées et renvoyées aux services compétents. Pour plus d'informations sur le renvoi des allégations de SEA aux entités non participantes, voir le chapitre du présent Guide intitulé, « Renvoi des allégations de SEA aux fins d'enquête et de suivi ».

Points focaux du Mécanisme

Ce sont des agents sur le terrain désignés au sein des organismes membres du Mécanisme dont le rôle est de recueillir et d'enregistrer les plaintes. Ils sont aussi chargés, lorsque les plaignants s'adressent à eux de manière proactive, de recevoir les plaintes présentées en personne et d'enregistrer les informations en utilisant un formulaire type de signalement des incidents (voir le modèle de signalement des incidents, à l'annexe 4). Ils apportent un soutien dans l'organisation des consultations auprès des communautés, les campagnes de sensibilisation, les formations et le suivi des plaintes. Sur le plan technique, les points focaux des organismes membres du Mécanisme doivent recevoir une formation, être motivés, participer régulièrement aux réunions et respecter la confidentialité des allégations de SEA.

Pour plus d'informations sur les critères auxquels devraient répondre les points focaux du Mécanisme, voir le chapitre du Guide, « Organismes humanitaires ».



Exemple

Le calendrier des réunions régulières auxquelles assisteront les points focaux doit être fixé au début de la conception du Mécanisme, et le respect du calendrier doit être inclus dans les cadres de référence des points focaux. L'évaluation du projet pilote du IASC a constaté qu'à peine la moitié des points focaux désignés participaient à la plupart des réunions qui se tenaient sur un site pour diverses raisons, telles que les jours fériés, les congés de détente/congés payés, des contraintes de voyage et des obligations concurrentes liées aux programmes. Cette participation irrégulière nuit directement à l'efficacité des points focaux et, à travers eux, à l'efficacité de leur organisme et du Mécanisme lui-même.

Coordonnateur du CBCM/PSEA – Fonction d'examen des plaintes

L'une des fonctions du coordonnateur est d'examiner les plaintes reçues par le biais du Mécanisme aux fins d'un renvoi à l'organisme concerné et de l'orientation vers les services d'assistance aux victimes. L'examen indépendant et le renvoi des plaintes constituent l'une des fonctions les plus importantes du Mécanisme. En tant que passerelle entre la communauté et l'organisme responsable du suivi (c'est-à-dire celui qui emploie un auteur présumé d'exploitation et d'abus sexuels), le Mécanisme doit évaluer la nature de chaque plainte et la renvoyer selon des normes objectives pour s'acquitter de ses obligations à l'égard des deux parties. L'examen des plaintes par une personne indépendante renforce l'image – très importante – de neutralité et d'objectivité du Mécanisme. Cela permet aussi d'évaluer les plaintes en utilisant un ensemble unique de normes, alors que les organismes appliquent les critères de leur choix à la réception d'une plainte. Enfin, limiter l'examen à une seule personne réduit le risque de fuite d'informations sensibles et favorise un traitement des plaintes dans les délais.

Pour plus d'informations sur le coordonnateur du CBCM/PSEA, voir le chapitre du Guide « Assurer la durabilité du Mécanisme ».



Information

Comme décrit en détail dans le chapitre sur le renvoi des allégations de SEA, le coordonnateur détermine s'il s'agit d'une plainte pour exploitation et abus sexuels, renvoie la plainte à l'entité concernée (si plainte pour SEA) ou la transmet à l'entité appropriée (si plainte « non-SEA »), et enregistre la plainte aux fins d'un suivi. *Ni le coordonnateur du CBCM/PSEA ni les points focaux du Mécanisme ne mènent d'enquête sur les plaintes.*

La fonction d'évaluation des plaintes doit être clairement définie dans les cadres de référence du coordonnateur, par souci de transparence à l'égard de toutes les parties (plaignants, organismes participants, etc.). Le coordonnateur suivra aussi les cas renvoyés et facilitera le retour d'informations au plaignant/survivant ; les modalités de communication qu'il utilisera pour communiquer avec les organismes chargés de l'enquête doivent donc être définies clairement dans les procédures opérationnelles permanentes du CBCM.



Conseil

Étant donné que les attributions du coordonnateur de l'action humanitaire en matière de PSEA, y compris l'élaboration de mécanismes de plainte et le renvoi des allégations de SEA, ont récemment été renforcées, le coordonnateur du CBCM/PSEA doit l'informer pleinement des actions entreprises concernant le renvoi des cas.



Exemple

Le CBCM/PSEA mis en place en Ethiopie a choisi une structure d'examen de plaintes sous la forme d'un « centre d'échange », constitué des points focaux du Mécanisme de chaque organisme participant. Lors des réunions qui se tenaient régulièrement au centre d'échange, les représentants des organismes discutaient des tendances de l'exploitation et des abus sexuels dans la communauté et des questions qui y sont liées, et établissaient des stratégies pour les activités de PSEA. Pour examiner les plaintes, deux ou trois membres étaient sélectionnés sur la base d'une rotation pour limiter la connaissance d'informations sensibles. Le centre d'échange a été un moyen d'effectuer un examen indépendant des plaintes et un lieu de partage des informations (non sensibles) entre les organismes. *Depuis la finalisation du projet pilote, les départements juridiques des organismes ont indiqué que leurs politiques internes ne soutiendront pas une structure d'examen des plaintes composée de plusieurs organismes. C'est le coordonnateur du Mécanisme qui procédera à l'examen des plaintes et au renvoi des allégations, afin de limiter la connaissance des éléments du dossier à une seule personne* (voir le diagramme de traitement des plaintes, à l'annexe 4).

Rôle des pairs dans la procédure d'examen du Mécanisme

L'examen indépendant des plaintes par le Mécanisme interorganisations est un moyen de responsabiliser les organismes. Le coordonnateur du CBCM/PSEA peut suivre la plainte auprès de l'organisme qui emploie la personne visée par la plainte, en incitant à prendre des mesures si rien n'est fait pour mettre fin à l'exploitation ou aux abus sexuels qui sont commis. Alors que la capacité de suivi auprès de l'organisme concerné sera fondée sur la coopération de l'organisme et les procédures de traitement des cas/protection des données, une structure d'examen indépendante peut avoir une fonction symbolique de supervision.

Procédures opérationnelles permanentes

Les règles, les procédures, les rôles et les responsabilités spécifiques, ainsi que les méthodes de communication et de coordination entre les organismes participants, dans chaque Mécanisme, doivent être clairement définies dans les procédures opérationnelles permanentes et approuvées par le comité de pilotage au début de la conception du Mécanisme. Un document qui définit clairement le mode opératoire du Mécanisme contribue à améliorer sa sécurité et son efficacité, et encourage la transparence et la responsabilité à l'égard de tous les acteurs concernés. Les procédures opérationnelles permanentes doivent compléter les politiques internes de tous les organismes participants, incorporer les informations recueillies lors des consultations auprès des communautés et prendre en compte les questions de sûreté et de sécurité propres au site d'intervention. Elles doivent être établies en utilisant comme modèle les Procédures opérationnelles mondiales et être adaptées au contexte local afin de prendre en considération, par exemple, la population touchée, les infrastructures d'assistance et les organismes membres intervenant dans ce contexte humanitaire.



À retenir

Procédures opérationnelles mondiales : Les Procédures opérationnelles mondiales concernant la coopération interorganisations au sein des Mécanismes communautaires de plainte (annexe 3) ont été élaborées et approuvées par le IASC pour définir comment les organismes peuvent collaborer à des mécanismes conjoints de plainte, tout en adhérant à leurs politiques internes. Ces procédures, approuvées par les organismes internationaux d'aide humanitaire, devraient faciliter l'élaboration de procédures opérationnelles permanentes propres aux pays.

Pour avoir des informations générales sur les Procédures opérationnelles mondiales, voir l'introduction du Guide.

Procédures opérationnelles permanentes du CBCM : Chaque procédure doit comporter les éléments suivants:

- Rôles et responsabilités des représentants du Mécanisme (membres du comité de pilotage, points focaux, etc.) et calendrier des réunions.
- Procédures pour l'examen des plaintes et le renvoi de toutes les allégations de SEA qui sont reçues (y compris celles qui mettent en cause un partenaire d'exécution et/ou un organisme qui n'est pas membre du Mécanisme, et les plaintes anonymes), et le renvoi des plaintes « non-SEA » qui sont reçues.
- Coordonnées des personnes, que pourront contacter les services dans chaque organisme participant, qui reçoivent des allégations de SEA et mènent des enquêtes.
- Procédures pour l'évaluation des plaintes et l'orientation des survivants d'exploitation et d'abus sexuels vers les services d'aide aux victimes sur le site, y compris pour l'identification des acteurs chargés de l'évaluation des besoins et des fournisseurs de services adéquats sur le site.
- Calendrier des actions du Mécanisme, par exemple, les délais pour le retour d'informations au plaignant/survivant et le renvoi des allégations à l'organisme concerné.

MISE EN PLACE DE L'INFRASTRUCTURE DU MÉCANISME	Obstacle	Recommandation
	<p>✗ S'il existe un grand nombre d'ouvrages et de directives sur l'élaboration de mécanismes communautaires de plainte, il y a un manque de pratiques exemplaires en matière de coordination interorganisations pour la création et la gestion de Mécanismes conjoints. La coopération au sein des organismes dans le traitement des plaintes pour exploitation et abus sexuels n'a pas été homogène, en raison d'un manque d'orientations.</p> <p>✗ Confusion entre « l'exploitation et les abus sexuels » et « la violence sexiste » : L'expression « exploitation et abus sexuels » s'applique aux actes commis par des travailleurs humanitaires contre des bénéficiaires, et l'expression « violence sexiste » aux actes commis contre des bénéficiaires par toute personne (y compris les bénéficiaires eux-mêmes). Ces notions peuvent être une source de confusion dans la conception des programmes et l'attribution des rôles, étant donné qu'elles sont étroitement associées.</p> <p>✗ Une participation irrégulière des points focaux aux réunions du Mécanisme influe directement sur l'efficacité des points focaux et du Mécanisme dans son ensemble.</p>	<p>✓ Les procédures de gestion du Mécanisme, élaborées par écrit, doivent définir clairement les rôles et les responsabilités des acteurs du Mécanisme, ainsi que les processus quotidiens. Tous les organismes participants doivent prendre part activement à la conception du Mécanisme, afin que toutes les parties prenantes aient la même compréhension du dispositif.</p> <p>✓ Mettre en place des formations pour distinguer l'exploitation et les abus sexuels de la violence sexiste, afin de clarifier le rôle et le champ d'application du Mécanisme, et de le différencier des mécanismes de plainte et de retour d'informations existants. L'établissement de cette distinction est nécessaire pour faciliter une coopération sans ambiguïté.</p> <p>✓ Élaborer des solutions en tant que groupe pour remédier à la faible participation aux réunions, par exemple, concevoir d'autres méthodes pour la prise de décisions en dehors d'une réunion avec présence physique, fixer un quorum pour la tenue de réunions et/ou la prise de décisions (par exemple, obligation d'avoir des représentants de cinq organismes) et présenter régulièrement des mémorandums pour faire le point sur la situation au comité de pilotage, aux fins de supervision.</p>
		<p>✓ Les Procédures opérationnelles mondiales concernant la coopération interorganisations au sein des mécanismes communautaires de plainte constituent un modèle pour des mécanismes conjoints de plainte qui s'aligne sur les politiques des organismes relatives au signalement de SEA et à la protection des données. Ces Procédures doivent être utilisées par le personnel sur le terrain lors de l'élaboration et de la gestion d'un Mécanisme propre à un pays. Elles doivent être adaptées au contexte local, par exemple les voies d'orientation peuvent être différentes selon les fournisseurs de services présents sur le site.</p>

SECTION B. Structuration et création d'un Mécanisme interorganisations

CHAPITRE 2

CHAMP D'APPLICATION DU MÉCANISME : LES PLAINTES POUR EXPLOITATION ET ABUS SEXUELS OUTOUT TYPE DE PLAINE ?



Pratique exemplaire

Les organismes membres du Mécanisme doivent décider quel sera son champ d'application principal, en tenant compte des problèmes logistiques, ainsi que de la sécurité et des souhaits de la communauté.

Une des premières étapes, dans la conception d'un Mécanisme, consiste à déterminer s'il traitera les allégations d'exploitation et d'abus sexuels uniquement, des plaintes générales pour conduite répréhensible de la part du personnel, ou des questions plus larges relatives à l'aide humanitaire/aux programmes. Chaque modèle présente des avantages et des inconvénients, et il faut surtout garder à l'esprit qu'il n'y a pas de « bonne » approche – l'approche qui convient est celle qui consiste à proposer un dispositif sûr et accessible à la population touchée et tient compte des réalités de la situation humanitaire sur le site, par exemple, les capacités du personnel humanitaire, les mécanismes de plainte existants, le niveau d'alphabétisation et l'attitude de la communauté à l'égard du dépôt de plainte.



Information

Le champ d'application du Mécanisme doit être établi par le comité de pilotage en consultation avec les communautés sur le terrain, afin que le Mécanisme tienne dûment compte du contexte local, qu'il réponde aux besoins propres au site/pays et qu'il s'intègre à d'autres dispositifs de signalement/retour d'informations.

Une bonne leçon à retenir : la simplicité est préférable. Le Mécanisme ne doit pas semer la confusion au sein de la population et des parties prenantes en créant un système bureaucratique et trop compliqué et/ou qui fait double emploi. Au contraire, il doit être un dispositif qui facilite le signalement pour les bénéficiaires et simplifie le renvoi des allégations de SEA reçues aux services d'enquête des organismes compétents. Cela limitera le risque de confusion chez les bénéficiaires en évitant qu'ils soient submergés de possibilités de dépôt de plainte, et économisera le budget du Mécanisme et les efforts du personnel en s'intégrant aux dispositifs qui existent déjà, au lieu de partir de zéro.

Pour plus d'informations sur l'association avec les mécanismes existants, voir le chapitre du Guide, « Mise en place de l'infrastructure du Mécanisme ».

Avantages et inconvénients

Les avantages et les inconvénients que présentent les trois domaines du champ d'application du Mécanisme sont les suivants :

Mécanisme SEA

Le Mécanisme ne reçoit que des plaintes dans ce domaine :

Avantages :

- En ciblant uniquement l'exploitation et les abus sexuels, les parties prenantes peuvent accorder toute leur attention et consacrer toutes leurs ressources à cette question, en menant des activités de prévention et en procédant à un suivi et à un ajustement des projets plus efficaces.
- Simplicité : les bénéficiaires sauront exactement où aller pour déposer des plaintes concernant des actes d'exploitation et des abus sexuels, ce qui peut encourager le signalement.
- En ayant un mécanisme autonome pour la PSEA, l'importance de cette question est mise en évidence.
- Les parties prenantes du Mécanisme n'ont qu'à ajuster les politiques et les procédures des organismes relatives à la PSEA pour faciliter la coordination interorganisations.

Inconvénients :

- Instaurer des Mécanismes consacrés exclusivement à la PSEA – et les présenter comme tels – peut dissuader la population touchée de procéder à un signalement par crainte de stigmatisation et de représailles. Toute personne qui a été vue lorsqu'elle accédait au mécanisme de plainte sera associée à l'exploitation et aux abus sexuels et, par conséquent, risque de faire l'objet de représailles directes de la part de travailleurs humanitaires ou de membres de la communauté, d'une stigmatisation sociale ou de subir la désapprobation de la communauté. Le fait d'être vu, en accédant à un tel mécanisme, peut compromettre la confidentialité et la discréetion, si nécessaires dans la révélation de ce type d'acte.
- En séparant la PSEA des autres questions, il sera plus difficile de la prendre systématiquement en considération dans les programmes généraux d'aide humanitaire.
- Les voies physiques de signalement (par exemple, les boîtes de suggestions) sont plus susceptibles d'être détruites lorsqu'elles traitent d'une question délicate et/ou qui suscite des tensions sociales, ce qui nuira à la capacité du Mécanisme de créer des voies de signalement sûres et accessibles.

- La création de mécanismes distincts pour chaque type de programme humanitaire et la conduite répréhensible du personnel est une source de confusion pour les membres de la communauté et le personnel, exige beaucoup de ressources (humaines et financières), fait double emploi et peut avoir pour conséquence un taux de participation incohérent, ce qui nuit à la crédibilité de la communauté humanitaire et à sa capacité d'ajustement des programmes.

Mécanisme pour les cas de conduite répréhensible du personnel

Le Mécanisme reçoit des plaintes pour exploitation et abus sexuels, fraude, corruption et autres problèmes liés à une conduite répréhensible :

Avantages :

- Le fait d'avoir un mécanisme unique pour traiter tous les cas de conduite répréhensible du personnel peut faciliter le signalement en limitant les options de signalement.
- Un mécanisme qui traite uniquement les cas de conduite répréhensible du personnel, et non les questions générales de responsabilisation, permet une réponse plus ciblée en s'occupant d'une seule question thématique, la responsabilité du personnel.
- Regrouper l'exploitation et les abus sexuels avec d'autres questions liées à la conduite répréhensible du personnel peut faciliter la prise en considération systématique de la PSEA.

Inconvénients :

- Le risque de stigmatisation et de représailles à l'encontre des plaignants potentiels est le même qui se pose lors de l'accès à un Mécanisme qui ne traite que de l'exploitation et des abus sexuels, étant donné que le personnel et la communauté savent que le plaignant signale un acte répréhensible du personnel.
- Un mécanisme qui reçoit certaines plaintes des bénéficiaires, mais pas tous les types de plainte, peut être une source de confusion : les personnes ne sauront pas où aller pour présenter chaque type de plainte.
- Le Mécanisme pourrait ne pas bénéficier du soutien du personnel humanitaire, qui se sent menacé par un dispositif qu'il perçoit comme un moyen de le surveiller et de donner des informations sur son comportement. Cela peut aussi créer des tensions entre le personnel qui mène des interventions humanitaires sur le site et les points focaux du Mécanisme, qui peuvent être perçus comme jugeant le comportement de leurs pairs.
- L'examen de multiples questions peut diminuer l'efficacité du personnel ; les points focaux du Mécanisme devront acquérir des compétences/connaissances spécialisées pour toutes les questions relatives à la conduite répréhensible du personnel.
- En élargissant le champ d'application du Mécanisme, l'éventail des codes de conduite des organisations et des politiques pertinentes qui sont applicables sera plus vaste, ce qui compliquera la coordination interorganisations.
- S'il n'y a pas de mécanisme propre à l'exploitation et aux abus sexuels, les dossiers qui s'y rapportent peuvent être « éclipsés » par d'autres plaintes.

LARGE MÉCANISME DE RESPONSABILISATION ET DE RETOUR D'INFORMATIONS

Le Mécanisme reçoit des plaintes pour exploitation et abus sexuels et conduite répréhensible du personnel, ainsi que des plaintes relatives à des programmes (WASH (Eau, Assainissement et Hygiène pour tous), abris, protection, articles non alimentaires, etc.) :

Avantages :

- Diminution du risque de stigmatisation et de représailles contre des survivants/plaignants ayant fait l'objet d'exploitation et d'abus sexuels.
- Simplification, en regroupant toutes les plaintes relatives à des programmes – évitant toute confusion au sein de la population, quant au choix du lieu où déposer une plainte.
- Renforcement du Mécanisme par un partage des ressources d'autres projets concernant les mesures de responsabilisation ; l'élargissement du champ d'application peut faciliter le financement par les donateurs, d'une manière générale.
- Regrouper l'exploitation et les abus sexuels avec d'autres questions programmatiques peut faciliter la prise en considération systématique de la PSEA. Cette question pourra être intégrée plus facilement si elle n'est pas traitée séparément ; en intégrant l'exploitation et les abus sexuels dans un vaste mécanisme de responsabilisation, la PSEA dans ce domaine fera partie du débat global sur la programmation.

Inconvénients :

- Augmentation du risque de conflit avec les politiques internes des organisations en matière de responsabilité, ce qui rend la coordination interorganisations et la gestion des plaintes plus difficile.
- La diversité des questions peut réduire l'efficacité du Mécanisme, et la quantité d'informations données par les communautés qu'il faut évaluer pour identifier les allégations de SEA peut entraîner des retards.
- Augmentation du risque que la question de l'exploitation et des abus sexuels soit « eclipsée » par d'autres plaintes et que des dossiers ne soient pas pris en considération.

Les programmes de PSEA mis en place par le passé ont montré que le champ d'application d'un Mécanisme doit être vaste pour optimiser la sécurité et la confiance dans l'accès au dispositif. Selon les rapports d'organismes représentés à la conférence de Humanitarian Accountability Partnership de 2014, qui avait pour thème « Est-ce que les mécanismes de plainte fonctionnent ? », les mécanismes de plainte conçus spécifiquement pour l'exploitation et les abus sexuels fonctionnent moins bien que ceux qui sont mis en place pour recevoir des plaintes concernant la fourniture des services des organisations, ainsi que le comportement de leurs représentants. Le Recueil de pratiques relatives aux mécanismes communautaires de plainte (2012) note également que l'intégration de la PSEA dans un mécanisme de dépôt de plainte plus large est une « bonne pratique du secteur » et qu'il faut éviter de limiter un mécanisme à l'exploitation et aux abus sexuels ou à la conduite répréhensible du personnel.

Préoccupations concrètes

Outre l'évaluation des avantages et des inconvénients décrits ci-dessus, les questions de logistique entreront en ligne de compte dans la définition du champ d'application du Mécanisme. Par exemple :

- Combien d'organismes participent au Mécanisme (ce qui a une incidence sur les capacités conjointes des points focaux) ?
- Quelle est l'ampleur de l'intervention humanitaire globale (ce qui a une incidence sur le niveau d'activité d'un large mécanisme de responsabilisation) ?
- Quelle est la prévalence de l'exploitation et des abus sexuels sur le site, d'après les premières indications ?
- Quelle est l'attitude de la communauté, lorsqu'il s'agit de discuter de questions relatives aux abus sexuels avec des étrangers et de procéder à un signalement ?

Bilan

La détermination du champ d'application du Mécanisme incombe, en fin de compte, aux parties prenantes, en prenant en considération les souhaits et les besoins de la communauté touchée, ainsi que les préoccupations locales concrètes. Que le Mécanisme soit conçu uniquement pour traiter les plaintes concernant l'exploitation et les abus sexuels ou que son champ d'application soit élargi pour englober les questions relatives à la conduite répréhensible et à la responsabilité, trois pratiques doivent être suivies :

1. Le Mécanisme ne doit *pas* se présenter comme un « mécanisme de plainte pour SEA ». La pratique a révélé que les bénéficiaires sont moins disposés à soumettre une plainte en recourant à une voie de signalement consacrée uniquement à une question sensible comme l'exploitation et les abus sexuels, par crainte de stigmatisation sociale, pour des problèmes de sécurité et en raison d'une multitude d'autres obstacles.
2. Dans les activités de sensibilisation à l'intention de la communauté touchée et les formations du personnel des organismes membres du Mécanisme, le champ d'application et les capacités du Mécanisme doivent être clairement présentés. Les bénéficiaires et le personnel des organismes doivent bien comprendre ce qui est ou n'est pas du ressort du Mécanisme et quel type de plainte celui-ci peut recevoir.
3. Quel que soit le champ d'application visé, le Mécanisme n'aura aucune influence sur le type de plaintes présentées par les bénéficiaires. La pratique montre que la majorité des plaintes « non-SEA ». Par conséquent, un Mécanisme doit avoir un moyen d'enregistrer et de transmettre des plaintes dans un domaine plus large, liées à des programmes, à l'organisme ou au groupe sectoriel concerné – par exemple, le groupe s'occupant des questions WASH, des abris, etc. – aux fins d'un suivi ; dans le cas contraire, il perdra sa crédibilité aux yeux de la population touchée.

Pour plus d'informations sur l'enregistrement des plaintes « non-SEA » – y compris le suivi –, voir le chapitre du Guide « Suivi et évaluation, et ajustement des programmes ».

**Outils**

- Les consultations auprès des communautés, telles qu'elles sont décrites dans le présent Guide, permettront de mettre en évidence le type de mécanisme de plainte avec lequel la population locale se sentira à l'aise.
- Les ouvrages sur la PSEA, tels que le Recueil de pratiques relatives aux mécanismes communautaires de plainte (2012) et le rapport de la conférence de Humanitarian Accountability Partnership de 2014 intitulé, « Est-ce que les mécanismes de plainte fonctionnent ? », donnent des indications sur l'expérience de mécanismes mis en place par le passé dans la détermination du champ d'application pour la réception des plaintes.
- Les Normes opérationnelles minimales relatives à la protection contre l'exploitation et les abus sexuels et la Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité comportent des engagements de coopération, qui peuvent aider les parties prenantes à obtenir l'adhésion à un mécanisme plus large.

CONCEPTION DU CHAMP D'APPLICATION DU CBCM		
Obstacle		Recommandation
✗ Quelle que soit l'orientation du champ d'application du Mécanisme, les populations touchées présenteront une grande diversité de plaintes, concernant la distribution de nourriture, la réinstallation, etc..	⇒	<p>✓ Quel que soit le champ d'application visé du Mécanisme, concevoir et mettre en place un système pour transmettre les plaintes à l'organisme/groupe sectoriel/forum pour les questions de responsabilité, aux fins d'un suivi. Si le Mécanisme n'a pas la capacité de superviser le niveau et la qualité du suivi et du retour d'informations au plaignant, faire en sorte que les attentes soient gérées et que le plaignant connaisse le rôle et les limites du Mécanisme.</p>
✗ Alors qu'un champ d'application plus large pourrait être plus efficient et mieux répondre aux besoins des bénéficiaires, il y a un risque que les plaintes pour exploitation et abus sexuels soient éclipsées par d'autres plaintes ou n'aient plus la priorité.	⇒	<p>✓ Lorsque l'exploitation et les abus sexuels sont intégrés dans un système global de dépôt de plainte, il faut bien préciser qu'il s'agit d'un type spécifique de plainte, et tous les points focaux du Mécanisme doivent être formés pour savoir reconnaître et traiter l'exploitation et les abus sexuels. Mener des activités de sensibilisation et des formations consacrées à la PSEA, qui abordent l'importance de signaler des incidents connus ou suspectés de SEA et visent à expliquer ce qu'on peut attendre d'un dépôt de plainte.</p>
✗ Les organismes peuvent être plus réticents à l'idée de collaborer à un mécanisme de responsabilisation plus large, parce la coordination des politiques internes sera plus difficile.	⇒	<p>✓ Lorsque la coordination pose un problème pour les organismes dans la création d'un large mécanisme de responsabilisation, le Mécanisme doit examiner les engagements pris par les organismes, sur le plan interne, de collaborer à des projets sur la responsabilité, comme les Normes opérationnelles minimales relatives à la protection contre l'exploitation et les abus sexuels et la Norme humanitaire fondamentale.</p>

SECTION B. Structuration et création d'un Mécanisme interorganisations

CHAPITRE 3

VOIES SÛRES ET ACCESSIBLES POUR LE SIGNALEMENT DE SEA



Pratique exemplaire

Des voies de signalement sûres et accessibles sont nécessaires pour permettre aux plaignants de se présenter et d'effectuer des signalements de manière confidentielle, et pour les encourager à le faire, sans crainte de représailles ou de stigmatisation. Un mécanisme bien conçu assurera à tous les plaignants l'égalité d'accès pour procéder à un signalement et pourra surmonter les obstacles culturels, sociaux et physiques.

Un Mécanisme doit être mis en place de façon à ce que les plaignants se sentent libres de présenter des plaintes en toute sécurité. L'un des éléments les plus importants dans la conception d'un Mécanisme est la création de voies permettant aux plaignants de signaler des allégations de SEA.

Voies de signalement pour la communauté touchée

D'abord et avant tout, le Mécanisme doit créer diverses voies de signalement afin de proposer à la population touchée un large éventail de possibilités de déposer une plainte.

- Une de ces possibilités doit être le signalement direct, en personne, par exemple au point focal du Mécanisme d'un organisme, au personnel d'un centre GBV/ pour les femmes ou d'un établissement médical, ou à des membres/chefs de communautés formés à la PSEA.
- Les bénéficiaires doivent pouvoir effectuer, oralement ou par écrit, des signalements de SEA, notamment en présentant des plaintes anonymes²¹, par exemple en utilisant une boîte à suggestions.
- Le Mécanisme doit étudier la possibilité d'utiliser les technologies de l'information (lorsqu'elles sont disponibles) pour présenter une plainte, c'est-à-dire les SMS (textos), les lignes téléphoniques d'assistance ou le courrier électronique.

²¹ Si l'expérience montre que les communautés touchées préfèrent avoir un moyen de présenter des plaintes sous couvert d'anonymat, les parties prenantes doivent savoir que la capacité des organismes à traiter des plaintes anonymes et à mener des enquêtes sera affectée et dépendra des politiques d'enquête institutionnelles des organismes.

Un Mécanisme devra cerner les obstacles au dépôt de plainte, dès le début, et trouver les moyens de les surmonter. Ces obstacles peuvent être :

- **Physiques** : On empêche les personnes d'accéder au bureau d'un organisme humanitaire, ou elles ne peuvent pas y accéder à cause d'un handicap ou parce qu'elles sont dans une situation difficile ;
- **Culturels** : Le dépôt de plainte pourrait ne pas être accepté dans certaines cultures ;
- **Sécurité personnelle** : Les personnes peuvent craindre des représailles ou une stigmatisation en raison du dépôt d'une plainte ;
- **Marginalisation** : Certains groupes, comme les jeunes ou les personnes illettrées, pourraient être exclus du Mécanisme s'il n'est pas conçu pour prendre en compte leurs besoins.

L'importance de disposer de voies multiples

L'absence de voies de signalement sûres et accessibles peut considérablement porter préjudice au succès du Mécanisme. S'il y a des difficultés d'accès, cela signifie que les survivants sont vulnérables – ou se sentent vulnérables – aux conséquences négatives du signalement telles que, par exemple, le risque réel ou et/ou perçu de stigmatisation si les points d'accès ne sont pas bien situés et que la confidentialité n'est pas assurée. Ils n'auront pas confiance dans les voies existantes et pourraient craindre de les utiliser, et elles ne seront donc plus daucune utilité. En outre, des voies de signalement non sûres peuvent provoquer une fuite d'informations confidentielles, exposant les survivants au risque de stigmatisation et à une nouvelle victimisation, et également compromettre la crédibilité du Mécanisme aux yeux de la communauté.

Avoir diverses voies de signalement peut aussi aider à surmonter les difficultés pratiques auxquelles font face les plaignants, par exemple la distance qu'une personne doit parcourir pour signaler un cas. Lors de la conception des points d'accès pour le dépôt de plainte, les organismes doivent prendre en considération l'anonymat et prévoir des possibilités pour les personnes qui n'ont pas de téléphone portable ni accès aux services internet, et pour celles qui ne savent pas lire et/ou écrire. Le Mécanisme doit offrir la possibilité de soumettre une plainte par écrit et oralement, selon la préférence du plaignant.

Un accès adéquat aux voies de signalement signifie aussi que le nombre de voies mises en place par rapport à la taille de la communauté visée est suffisant. Si l'accès aux voies de signalement est difficile, parce qu'elles sont saturées, des plaignants potentiels pourraient renoncer à déposer plainte. En décidant du nombre et de l'emplacement des voies de signalement, il faut prendre en compte la distance que les plaignants devront parcourir pour accéder au mécanisme, les conditions météorologiques et d'autres obstacles, un handicap qui rend l'accès plus difficile et l'absence d'intimité lors du dépôt de la plainte.



Conseil

Lors de la conception et de la mise en œuvre du Mécanisme, les communautés doivent être consultées et leur participation active doit être encouragée, afin de susciter leur adhésion au Mécanisme, d'une manière générale, et aux voies de signalement, en particulier.



Information

Coûts pour le plaignant : Il est important d'envisager ce que cela « coûte » de déposer une plainte – en argent dépensé pour des appels téléphoniques ou en temps qui n'est pas consacré à d'autres tâches – et de quelle manière le Mécanisme peut offrir un soutien aux plaignants et réduire ces coûts. Idéalement, il faut s'efforcer de créer un mécanisme de signalement qui ne nécessitera pas de coûts excessifs pour le survivant/plaignant.

Autres éléments essentiels pour des voies de signalement sûres et accessibles :

- Elles doivent tenir compte des spécificités culturelles et surmonter les obstacles culturels. Par exemple, s'il est universellement recommandé d'avoir un personnel féminin pour parler aux survivantes d'exploitation ou d'abus sexuels, il est nécessaire, plus particulièrement, que les femmes aient la possibilité de signaler un cas à une autre femme dans des cultures où les discussions entre les hommes et les femmes sur les abus sexuels ne sont pas vues d'un très bon œil.
- Elles doivent être absolument confidentielles. Ce point est vital pour la sécurité et la sûreté du survivant/plaignant, le droit de l'accusé à une procédure régulière, et l'efficacité durable du Mécanisme. La confidentialité est un droit pour le survivant/plaignant, l'auteur présumé de l'acte et les éventuels témoins.
- Elles doivent être conçues de manière à surmonter les obstacles linguistiques. Le Mécanisme doit pouvoir recevoir et traiter des plaintes dans la langue locale ou tribale, selon le cas. Dans les communautés où le taux d'illettrisme est élevé, il faut prévoir des moyens de déposer des plaintes oralement.
- Elles doivent s'appuyer sur les contributions des communautés recueillies lors des consultations.
- Elles doivent être soutenues par des campagnes d'information pour faire en sorte que les communautés sachent comment et où accéder aux diverses voies de signalement.
- Elles doivent être conçues pour une communication dans les deux sens, étant donné que la voie utilisée pour déposer une plainte est souvent celle qui sera utilisée pour le retour d'informations.

Pour plus d'informations sur les préférences des plaignants pour le retour d'informations exprimées lors du recueil des plaintes, voir la section intitulée « Recueil des plaintes présentées en personne », dans le chapitre du Guide, « Réception et examen des plaintes ».

Le signalement des cas, en personne ou « face à face », aux points focaux du Mécanisme doit toujours être possible. Cette dimension humaine du processus permet de créer des relations et, d'une manière générale, de recueillir une plainte de manière plus approfondie. Les espaces pour le signalement en personne ou « espaces sûrs » doivent être préparés à traiter divers sujets, outre l'exploitation et les abus sexuels. Dans la pratique, des bénéficiaires peuvent soumettre des plaintes concernant une question moins délicate à un mécanisme de plainte, pour « faire un essai », avant de présenter une plainte sur un thème aussi sensible que l'exploitation et les abus sexuels. Les relations qui se créent lors du signalement en personne peuvent aider un survivant à parler plus facilement des abus ou de l'exploitation qu'il a subis, que s'il était face à un étranger.



Exemple

Créer un espace sûr pour les femmes dans la communauté peut encourager le signalement avec le temps. Des lieux comme les centres pour les femmes, qui servent de voie de signalement de plaintes, mais qui sont aussi des lieux communautaires sûrs, inspireront confiance aux bénéficiaires et les aideront à se sentir plus à l'aise pour signaler des allégations de SEA. Dans le Mécanisme mis en place en Ethiopie, dans le cadre du projet pilote du IASC, un foyer sûr a été créé pour les femmes à l'intérieur d'un centre de santé. Dans ce lieu, les survivantes n'étaient pas immédiatement identifiables par les autres personnes qui se rendaient au centre de santé ; en outre, comme cette structure existait déjà, les femmes la connaissaient et s'y rendaient en toute confiance. Cet espace sûr a permis de recueillir des plaintes, présentées en personne, pour exploitation et abus sexuels : sur les six allégations reçues en Ethiopie, trois ont été présentées par l'intermédiaire du centre de santé*, deux ont donné lieu à des mesures disciplinaires de la part des organismes concernés. Les femmes ont décrit le sentiment d'être plus à l'aise pour procéder à un signalement dans un espace sûr et auprès d'une personne de confiance.

* Les autres plaintes ont été soumises en utilisant les boîtes à suggestions.



Outils

- Pour le signalement en personne, l'utilisation d'un formulaire type de signalement des incidents facilite la cohérence des données relatives aux plaintes.
- Les Directives du CIAB relatives à des organisations plus sûres comportent des instructions sur la réception des plaintes, en étant à l'écoute de la personne.
- Des listes récapitulatives, basées sur le formulaire de signalement des incidents du Mécanisme, permettent de saisir toutes les informations nécessaires lors du recueil de la plainte. Ces listes peuvent aussi être mises à la disposition du personnel et de la communauté, en tant qu'outil de sensibilisation.

Signalement aux chefs de communauté

Certains plaignants préféreront peut-être signaler des actes répréhensibles commis par des travailleurs humanitaires aux chefs de leur communauté. Dans ce cas, le Mécanisme doit identifier les principaux chefs des communautés et les former, pour qu'ils soient les points focaux de la communauté pour les questions de PSEA. La formation doit porter sur les aspects suivants : notions générales sur la PSEA, modalités de réception des plaintes (assurer la confidentialité, préserver la sécurité et la dignité du plaignant, obtenir les informations nécessaires) et procédures de renvoi des plaintes, ce qu'on peut attendre du processus de renvoi, et les modalités d'aide aux survivants. Conformément aux instructions qui leur sont données, les points focaux de la communauté doivent transmettre immédiatement les plaintes au Mécanisme, afin que les allégations puissent être renvoyées à l'organisme compétent chargé de l'enquête et que les victimes puissent bénéficier d'une assistance. Leur rôle et leurs relations avec le Mécanisme doivent être bien compris et décrits dans les Procédures opérationnelles permanentes du CBCM, en indiquant en particulier qu'ils ne doivent pas procéder à un recueil de preuves ni mener des enquêtes.



Information

Lorsque les consultations auprès des communautés révèlent une préférence pour le signalement de questions délicates aux chefs des communautés/traditionnels, et en particulier si la population a déjà confiance dans ce processus et l'utilise, la formation des chefs des communautés à la PSEA et aux procédures de renvoi du Mécanisme peut renforcer la protection de la communauté. Cependant, le Mécanisme doit aussi évaluer l'avantage que présente le recours à cette voie de signalement qui tient compte des spécificités culturelles, par rapport au principe de confidentialité, étant donné qu'il y aura davantage de personnes qui auront connaissance de la plainte. En faisant appel aux chefs des communautés comme points d'accès, le contrôle des informations sensibles par le Mécanisme pourrait être plus restreint. En outre, il faut tenir compte du fait que les chefs des communautés peuvent être impliqués dans la perpétuation d'attitudes qui tolèrent l'exploitation et les abus sexuels et/ou stigmatisent les survivants. Ces points ont moins d'impact et sont peut-être discutables, si les bénéficiaires signalent les cas aux chefs des communautés, indépendamment des voies « officielles » du Mécanisme, et informer ces personnes des procédures du Mécanisme ne peut que les aider en favorisant un processus fondé sur des principes.

Signalement direct à l'organisme concerné

Le Mécanisme doit inciter les organismes à créer un dispositif interne de signalement de cas. De nombreux organismes n'ont pas de systèmes de signalement direct des plaintes bien établis, malgré la désignation de points focaux PSEA, conformément aux engagements internationaux²².

Ceux qui sont en place sont peut-être difficiles d'accès ou leur utilisation pour soumettre des allégations de SEA n'est pas très claire. Un système de signalement bien situé au sein des organismes participants pour recevoir des plaintes concernant l'exploitation et les abus sexuels donne aux bénéficiaires la possibilité de s'adresser directement à l'organisme concerné, s'ils le souhaitent.

Pour plus d'informations sur la nécessité de mettre en place des mécanismes internes de plainte, voir le chapitre du Guide, « Renvoi des allégations de SEA aux fins d'enquête et de suivi ».



À retenir

L'un des avantages d'un Mécanisme interorganisations est qu'il n'est plus nécessaire pour les survivants de déterminer pour quel organisme travaille l'auteur de l'acte ni d'identifier les dispositifs de dépôt de plainte appropriés pour présenter des allégations. Cela étant dit, lorsque le plaignant connaît l'organisme qui emploie l'auteur présumé, il doit toujours avoir la possibilité de procéder à un signalement directement auprès de l'organisme concerné, s'il le souhaite.

22 MOS-PSEA (2012), norme 8 (« Des procédures internes de dépôt de plainte et d'enquête sont mises en place ») et Déclaration d'engagement (2006), principe n° 4.

Cartographie

Le Mécanisme doit conduire une évaluation dès le début pour identifier les voies de signalement existantes (par exemple, les mécanismes de plainte pour violences sexistes), afin qu'il puisse collaborer avec les systèmes existants et ne pas faire double emploi. L'évaluation doit aussi comporter une ventilation démographique des membres de la communauté pour faire en sorte que tous les groupes – femmes, enfants, hommes, personnes âgées, personnes illettrées, handicapés, etc. – disposent d'une voie de signalement qui leur soit accessible. Des groupes de discussion constitués de membres de la communauté sont très précieux pour déterminer l'emplacement des points d'accès, selon leurs préférences.



Conseil

Par exemple, recourir à un personnel enseignant de confiance, étant donné que les points focaux désignés au sein des communautés peuvent être un moyen de répondre aux besoins des enfants scolarisés.

Un Mécanisme doit être adapté aux enfants

Le Mécanisme doit être facilement accessible aux enfants, en particulier dans les lieux où des jeunes ont été signalés comme étant exposés à l'exploitation et aux abus sexuels. La création de points d'accès où les enfants peuvent soumettre des plaintes peut nécessiter la participation du Groupe de l'éducation ou du sous-groupe de la protection de l'enfance, une action de sensibilisation auprès des écoles et des enseignants par l'intermédiaire du Ministère de l'éducation, et le recours aux services d'un organisme de défense des droits de l'enfant dans la conception et la mise en œuvre du Mécanisme. Les acteurs ayant de l'expérience dans le domaine de la protection des enfants sont plus susceptibles de comprendre les protocoles spécifiques aux enfants et la législation locale qui a une incidence sur les enfants (par exemple, les lois sur l'obligation de signalement) et devraient être associés à la rédaction des directives/procédures du Mécanisme relatives aux relations avec les enfants plaignants.



Exemple

L'évaluation du projet pilote CBCM-PSEA du IASC a montré que les écoles et les centres qui proposent des activités aux enfants sont des lieux à privilégier pour servir de points d'accès au Mécanisme pour les enfants. Il faut néanmoins tenir compte du fait que les structures qui s'occupent d'enfants (le corps enseignant) sont, dans certaines circonstances, la source du problème de l'exploitation et des abus sexuels. Une formation spécifique à la PSEA doit, par conséquent, être dispensée à ceux qui sont régulièrement en contact avec des enfants afin qu'ils connaissent leurs obligations en matière de PSEA et la meilleure façon de collaborer avec le Mécanisme pour protéger les enfants dont ils s'occupent. Les principes de protection et des mesures visant à préserver l'enfant doivent être mis en œuvre pour éviter de faire courir des risques aux enfants en raison de leur participation au Mécanisme.

Signalement par le personnel

Lorsqu'un membre du personnel humanitaire a connaissance d'un incident de SEA ou en a des soupçons, il doit le signaler directement au département de son organisme, qui est chargé de recevoir des plaintes pour exploitation et abus sexuels, comme le prévoient la plupart des politiques des organismes²³. Comme énoncé dans la Circulaire du Secrétaire général relative à l'exploitation et aux abus sexuels (2003) et dans un grand nombre de politiques des organismes, le personnel est tenu de signaler tout indice ou soupçon d'exploitation ou d'abus sexuels « par l'intermédiaire des mécanismes créés à cet effet ». Ces politiques interdisent souvent au personnel de divulguer toute information sur un dossier à d'autres personnes ou entités, et stipulent que le non-respect de cette disposition peut entraîner des mesures disciplinaires contre le membre du personnel qui a donné ces informations.



À retenir

Obligation pour le personnel de procéder au signalement de SEA : Les travailleurs humanitaires sont tenus de signaler toute préoccupation, tout doute ou toute allégation en matière de SEA, conformément aux politiques et procédures internes de leur organisme, que l'auteur présumé appartienne ou non à l'organisme. En cohérence avec cette obligation de signalement, la protection des dénonciateurs d'abus par l'organisme doit être solide, afin que le personnel ne subisse pas de préjudices pour s'être acquitté de ses obligations.



À noter

Le signalement de SEA est obligatoire pour la majorité des travailleurs humanitaires, mais, dans la pratique, cette obligation peut entrer en conflit avec le principe de confidentialité et le droit du survivant de choisir la façon dont il souhaite procéder. Les organismes membres d'un Mécanisme devront régler ce conflit potentiel sur le plan interne, en trouvant un équilibre entre les droits du survivant et la sécurité de la communauté plus large, et les politiques internes des organismes participants. Une solution consiste à informer le survivant de cette obligation de signalement de tout acte d'exploitation et d'abus sexuels, avant de procéder à la réception d'une plainte.



Conseil

Le Mécanisme doit collaborer avec les organismes participants pour connaître leurs procédures et promouvoir ces informations dans le cadre des sessions de formation du personnel. Il doit tenir une liste des coordonnées des personnes à contacter pour chaque service d'enquête de l'organisme (ou le service qui reçoit toutes les plaintes), et afficher de manière visible cette liste, afin que les bénéficiaires et le personnel puissent la consulter.

23 Ce département ne sera pas le même dans tous les organismes. Dans certains organismes, les signalements de SEA seront envoyés directement au service d'enquête. Dans d'autres, le personnel doit communiquer les informations, par exemple, au département des ressources humaines, au bureau de déontologie, etc.

Informations de contact claires

Alors que de nombreux organismes demandent à leur personnel de procéder au signalement de SEA par l'intermédiaire de leurs mécanismes internes, le personnel ne sait pas toujours très bien comment accéder à ces mécanismes, en particulier le personnel contractuel et ceux qui travaillent sur le terrain. L'absence d'orientations sur l'obligation de signalement et les modalités de dépôt de plainte est un problème permanent sur le terrain. Chaque travailleur humanitaire doit connaître la procédure de signalement à suivre, lorsqu'il a lui-même connaissance ou est témoin d'un incident d'exploitation et d'abus sexuels, que l'allégation vise un collègue ou un membre du personnel d'un autre organisme.

Retour d'informations au Mécanisme

Lorsque les incidents sont signalés directement à l'organisme concerné, le Mécanisme ne participe pas au recueil ou à l'examen de la plainte. Lorsque les cas sont signalés directement et ne sont pas soumis à un examen par le Mécanisme, les organismes membres, au niveau du siège, sont invités, plus particulièrement, à communiquer des statistiques générales sur les cas, ainsi que le résultat des enquêtes, pour les raisons suivantes :

- La non-divulgation des informations a des effets sur la neutralité et d'indépendance, telles qu'elles sont perçues par la population touchée et le personnel. Ces éléments sont importants pour le Mécanisme, afin d'encourager le signalement.
- Le renvoi interne des plaintes, sans en informer le Mécanisme, ne permet pas un suivi cohérent des données, ni l'identification et l'analyse des tendances de l'exploitation et des abus sexuels.
- Le signalement des plaintes directement à l'organisme concerné sans en informer le Mécanisme manque de transparence, en particulier si l'organisme chargé de l'enquête n'a pas établi de règles pour le retour d'informations aux plaignants/survivants, ou si la politique et les procédures de l'organisme relatives à l'exploitation et aux abus sexuels interdisent de donner des informations sur le résultat des cas. Dans ce cas, le fait que le bénéficiaire ne soit pas tenu au courant peut affecter la crédibilité du Mécanisme, étant donné que les bénéficiaires ne sauront pas s'il a été donné suite à leur plainte.

Pour plus d'informations sur l'échange d'informations sur l'état d'avancement des dossiers, voir le chapitre du Guide, « Suivi et évaluation, et ajustement des programmes ».



Conseil

Le Mécanisme doit inviter les organismes participants à communiquer des données sur l'état d'avancement des dossiers de manière anonyme, afin qu'il puisse avoir une vue complète de la prévalence de l'exploitation et des abus sexuels sur l'ensemble d'un site et élaborer une réponse ciblée. Les procédures relatives au signalement direct par le personnel à leur organisme et à la communication d'informations sur l'état d'avancement des dossiers au Mécanisme doivent faire partie des procédures opérationnelles permanentes du CBCM.

Pour avoir des orientations supplémentaires sur les voies de signalement pour les travailleurs humanitaires et l'alignement sur les procédures internes de signalement, voir les Procédures opérationnelles mondiales concernant la coopération interorganisations au sein des mécanismes communautaires de plainte (annexe 3).

Aperçu sur une voie – La boîte à suggestions

La mise en place de boîtes à suggestions, en tant que voie de signalement, est devenue une pratique courante des mécanismes de plainte. Elles sont avantageuses dans la mesure où elles permettent de déposer des plaintes anonymes et n'exposent pas un plaignant à la pression sociale – celui-ci ne se sentirait pas à l'aise s'il devait procéder à un signalement en personne. Si elles sont conçues et présentées comme « des boîtes pour des plaintes générales », elles présentent un faible risque de stigmatisation des plaignants pour SEA. En outre, de nombreux bénéficiaires demandent spécifiquement de pouvoir choisir la boîte à suggestions lors des consultations.

Cependant, dans la pratique, l'inconvénient que présente l'utilisation de ces boîtes semble l'emporter sur les avantages, et peut en fait augmenter les risques en matière de protection au lieu de les réduire. Si les plaintes ne sont pas retirées discrètement, ou si leur emplacement est mal planifié, l'utilisation de la boîte peut faire courir des risques aux plaignants. Il y a d'autres inconvénients sur le plan logistique, comme l'accessibilité géographique (c'est-à-dire, la distance que doit parcourir le plaignant jusqu'à la boîte) ou la nécessité de savoir lire et écrire pour présenter une lettre de plainte. Lorsque la personne n'est pas guidée comme c'est le cas dans un entretien, les plaintes soumises en utilisant les boîtes à suggestions sont souvent incomplètes : il manque des informations essentielles qui sont nécessaires pour que le coordonnateur puisse renvoyer la plainte aux services compétents. Les boîtes à suggestions ne doivent, en aucune circonstance, être la seule méthode dont dispose la communauté pour présenter des plaintes.

Pour les informations essentielles, qui sont nécessaires pour présenter une allégation de SEA, voir la section intitulée « Formulaire de signalement des incidents », dans le chapitre du Guide, « Réception et examen des plaintes ».



Information

Emplacement des voies physiques : Les points d'accès physiques, comme les boîtes à suggestions, doivent être situés dans des lieux facilement accessibles aux survivants potentiels, identifiés lors des consultations auprès des communautés et dans les exercices de cartographie ; ils ne doivent comporter aucune indication sur « l'exploitation et les abus sexuels ». Cependant, les expériences de Mécanismes mis en place par le passé ont montré que l'installation de boîtes pour le dépôt de plaintes dans des lieux ouverts – comme les marchés et les écoles – ne garantit pas la sécurité et la confidentialité aux plaignants. Le Mécanisme doit déterminer des lieux qui soient facilement accessibles, mais dont l'accès physique est sûr.



À noter

L'un des plus grands problèmes que pose l'utilisation de ces boîtes est la difficulté de donner des informations en retour sur le suivi des allégations qui sont soumises de manière anonyme, ou lorsqu'on n'a pas les coordonnées de personnes que l'on pourrait contacter. Parce que le Mécanisme ne peut pas répondre directement à ces plaintes, ni même attester que la plainte a été reçue, documentée et bien transmise à l'organisme concerné, il se peut que le plaignant n'ait aucun moyen de savoir si sa plainte a été reçue ni si elle a fait l'objet d'un suivi. En outre, le fait qu'une plainte soit anonyme ne facilite pas l'enquête. Si la complicité de l'auteur de l'acte d'exploitation et d'abus sexuels n'a pas été établie, et que des mesures disciplinaires visibles n'ont pas été prises – ce qui échappe au contrôle du Mécanisme et est improbable s'il n'y a pas de preuves suffisantes – le plaignant percevra probablement la boîte à suggestions comme un « trou noir » dans lequel disparaissent à tout jamais les plaintes ou les informations. Cette perception nuit à la confiance dans le Mécanisme et, en fin de compte, à son efficacité.

Pour plus d'informations sur l'examen des plaintes anonymes, voir le chapitre du Guide, « Renvoi des allégations de SEA aux fins d'enquête et de suivi ».

Sécurité et transparence

Si les boîtes à suggestions sont utilisées, le Mécanisme doit prendre des mesures pour garantir la sécurité et la transparence dans la procédure d'ouverture pour retirer les plaintes présentées par écrit. Chaque boîte doit être verrouillée par deux cadenas ; les représentants de plus d'un organisme doivent avoir une clé, et deux ou trois représentants des organismes doivent être présents à l'ouverture. Le fait qu'il y ait plus d'un représentant donne l'image d'une « présence objective » et réduit aussi les risques pour la sécurité des représentants. Il ne faut pas que plus de deux ou trois personnes aient accès aux informations confidentielles contenues dans les plaintes. Ces modalités doivent faire l'objet de discussions et être établies explicitement dans les procédures opérationnelles permanentes du CBCM.

Alors que l'accès aux plaintes concernant des sujets délicats qui sont déposées dans les boîtes doit être contrôlé et limité, le retrait lui-même doit se faire dans la transparence et l'ouverture pour que les plaignants puissent voir que leurs plaintes seront traitées. Un calendrier pour l'ouverture des boîtes doit être fixé et communiqué à la communauté.



Exemple

Enseignement tiré du projet pilote du IASC : Alors que l'ouverture des boîtes de plaintes doit être publique pour que la communauté sache que les plaintes ont été reçues, le personnel ne doit pas porter de vêtements sur lesquels est apposé « exploitation et abus sexuels » lors du retrait des plaintes, et les boîtes ne doivent pas porter cette mention. Une telle pratique associe la boîte à l'exploitation et aux abus sexuels aux yeux de la communauté, ce qui peut avoir des effets préjudiciables pour les raisons précitées.



Exemple

Dans le projet pilote du IASC, les organismes membres, sur un site, ont mené des consultations approfondies après la destruction de nombreuses boîtes, afin de tenter de déterminer l'origine du problème et de savoir quel système aurait la préférence de la communauté. Malheureusement, les boîtes détruites sont restées dans cet état pendant quatre mois, ébranlant la confiance de la communauté dans le Mécanisme. Les organismes membres ont, par conséquent, décidé de suivre une nouvelle procédure : si une voie matérielle de signalement est détruite ou remise en question, le responsable régional de l'organisme chef de file devra en être informé dans les 24 heures, et des mesures seront prises pour y remédier dans les dix jours.

Préservation des voies physiques

Lorsqu'elle est mise en place, une boîte à suggestions, à bien des égards, incarne le Mécanisme aux yeux de la communauté. Si la boîte – ou tout point d'accès – sont laissés à l'abandon, la communauté n'aura plus confiance dans le système, en ayant le sentiment qu'il y a un manque de protection et de respect la part du Mécanisme.

Rumeurs

Un problème auquel se heurte en permanence le Mécanisme est l'absence de méthode pour gérer les rumeurs d'exploitation et d'abus sexuels. Un Mécanisme devra concevoir une méthode fondée sur les politiques internes des organismes participants, pour répondre aux plaintes « informelles ». Les représentants du Mécanisme entendront probablement des rumeurs au sujet d'incidents d'exploitation et d'abus sexuels sur le site, qui n'iront pas plus loin, en particulier lorsque le Mécanisme est bien intégré à la communauté. Comme c'est souvent le cas lorsqu'il s'agit de conduite répréhensible du personnel, ces cas émergent souvent d'abord sous la forme de rumeurs avant que les faits soient signalés en recourant à une voie « officielle ». Les organismes membres du Mécanisme souhaiteront peut-être examiner de manière proactive ces allégations incomplètes, afin de lutter contre des actes répréhensibles potentiels, avant qu'ils ne deviennent une réalité dans la communauté. Il peut être difficile pour les membres du Mécanisme de devoir attendre de recevoir des rapports « officiels » d'actes répréhensibles, en particulier s'ils ont des raisons de penser que les rumeurs sont fondées.

Cependant, en agissant face aux rumeurs d'exploitation et d'abus sexuels, il faut tenir compte du fait que c'est l'organisme concerné lui-même qui doit enquêter sur les plaintes, et également prendre en considération le droit du contrevenant présumé à une procédure régulière. La réputation d'une personne innocente peut être détruite par des enquêtes qui s'appuient sur des rumeurs infondées, faisant courir des risques inutiles au survivant. Lors de la conception du Mécanisme, les organismes membres doivent parvenir à un accord clair et explicite sur la manière dont le Mécanisme gérera les plaintes informelles pour SEA, étant donné que les rumeurs peuvent révéler un problème plus profond ou systémique d'exploitation et d'abus sexuels, ainsi qu'un manque de confiance potentiel dans le Mécanisme et ses dispositifs de signalement.



À retenir

Le rôle du Mécanisme est d'enregistrer et de documenter les plaintes ou les problèmes, et de déclencher une procédure d'intervention pour répondre au problème. Le Mécanisme n'est pas un organe d'enquête.

Nouvelles voies et technologies

L'absence de réseau téléphonique et de services internet reste un problème sur de nombreux sites d'opérations. Cependant, dans les lieux où la technologie est disponible, de nouvelles voies de signalement sont créées et souvent, elles offrent davantage de possibilités aux populations touchées. Grâce aux nouvelles technologies, les plaignants peuvent effectuer des signalements d'une manière qui les protège de la stigmatisation, sans être obligés de se déplacer pour aller dans un organisme ou un bureau. Un Mécanisme doit procéder, dès le début, à une évaluation des capacités technologiques qui existent sur un site donné, et examiner les options suivantes comme voies de signalement potentielles :

Note sur les voies présentées ci-après

La technologie peut ajouter une dimension avantageuse, dans le signalement des plaintes, mais il est important de toujours assurer la confidentialité. Dans certaines situations, les personnes se sentiront plus à l'aise dans des conversations en tête-à-tête. C'est le cas en particulier lorsqu'il s'agit d'une question aussi sensible que l'exploitation et les abus sexuels.

Appels téléphoniques

Étant donné que les téléphones portables sont de plus en plus courants, ceux qui conçoivent le Mécanisme devraient s'efforcer d'encourager le signalement par téléphone. Une partie de la campagne d'information peut consister à communiquer les numéros de téléphone, pour s'adresser directement aux points focaux des organismes et au bureau du Mécanisme.

Services SMS

De nouvelles technologies sont actuellement développées pour aider à mettre en place des services de messagerie mobiles et recueillir les avis des communautés. Le Mécanisme peut examiner diverses applications et divers logiciels qui permettent d'envoyer gratuitement des messages, avec la possibilité d'obtenir un retour d'informations.

- FrontlineSMS est un logiciel libre qui permet d'établir une communication bidirectionnelle instantanée vers un téléphone portable (www.frontlinesms.com/technologies/frontlinesms-overview/). Il a été utilisé jusqu'à présent pour suivre à grande échelle des incidents de protection et aussi pour répondre à des cas de violence touchant des populations vulnérables spécifiques, notamment les enfants.
- Le mécanisme mis en place par Transparency International au Kenya utilise une technologie bidirectionnelle qui permet d'envoyer et de recevoir des informations par SMS (textos) (www.tikenya.org/indexexamplephp?option=com_content&view=article&id=98&Itemid=101). Les plaintes peuvent être présentées par SMS et ensuite, un numéro de suivi est attribué à chaque plaignant, également par SMS. L'organisme concerné peut alors répondre au plaignant en utilisant ce système fondé sur le web et la messagerie SMS.
- Danish Refugee Council (DRC) a installé une plateforme en ligne pour recueillir les avis des bénéficiaires (<http://drc.onlinefeeds.org/>) en Somalie. En envoyant un SMS ou par téléphone, un bénéficiaire peut donner son avis sur les services qu'il a reçus de Danish Refugee Council, et également présenter des plaintes ; ces données sont enregistrées sur un tableau de bord en ligne aux fins de suivi. Dès que l'organisme concerné a reçu ces données et y a donné suite, une réponse automatique est envoyée au bénéficiaire.
- L'Organisation internationale pour les migrations (OIM) a élaboré la Carte de réponse communautaire – une plateforme de données en ligne qui facilite le recueil direct des avis des bénéficiaires en utilisant la technologie SMS (<http://communityresponsemap.org/>). Cette plateforme peut être utilisée conjointement avec une plateforme de suivi des plaintes en ligne, conçue pour un site.
- International Rescue Committee a créé et expérimenté, en 2015-2016, au Liban une application pour obtenir un retour d'informations des bénéficiaires sur le web, appelée *ServiceInfo*. Le logiciel, ainsi que des conseils et des recommandations pour utiliser l'outil et l'adapter à d'autres contextes humanitaires, seront rendus publics à la fin de 2016 ou au début de 2017. L'application est particulièrement adaptée à un travail en milieu urbain.

Internet

Lorsque la population touchée peut accéder à l'internet, le Mécanisme peut prévoir des voies de signalement supplémentaires en donnant des indications aux bénéficiaires sur la manière de signaler des cas directement à un organisme sur son site web, ou en communiquant les adresses électroniques des points focaux des organismes membres du Mécanisme. Ce dernier doit aider les organismes participants à renforcer leur site web afin de simplifier le dépôt de plaintes. L'accès à l'internet offre aussi des moyens de surmonter l'illettrisme, en tant qu'obstacle au signalement, en utilisant des technologies novatrices comme les serveurs vocaux interactifs.

Services d'assistance téléphonique

Ce sont des numéros de téléphone gratuits ou des adresses électroniques, accessibles tous les jours, 24 heures sur 24 (ou au minimum, pendant certaines heures), qui permettent à un plaignant de prendre contact directement avec un personnel formé, employé par un tiers indépendant. Ceux qui prennent l'appel enregistrent les données et les transmettent rapidement à une personne désignée de l'organisme/du mécanisme aux fins d'examen et de traitement, selon le cas.



Conseils

Ressources : L'utilisation d'un service d'assistance téléphonique comme point d'accès nécessite des ressources financières pour les effectifs. Cela ne sera pas nécessaire si le Mécanisme noue un partenariat avec un service d'assistance, axé sur des questions plus générales. Dans ce cas, le personnel du centre d'appel doit être formé à la PSEA et aux procédures de renvoi du Mécanisme.

CRÉATION DE VOIES DE SIGNALALEMENT SÛRES ET ACCESSIBLES

Obstacle	Recommendation
<ul style="list-style-type: none"> ✗ Les difficultés économiques auxquels se heurtent les plaignants potentiels peuvent limiter leur capacité à se rendre sur le lieu où se trouvent les voies de signalement. Elles peuvent aussi avoir une incidence sur leur accès à la technologie, comme les téléphones et les ordinateurs. ✗ Des barrières linguistiques existent si le Mécanisme ne donne pas la possibilité aux participants 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ L'utilisation de diverses voies de signalement, adéquates et bien situées, permettant de déposer une plainte par écrit et oralement dans la(s) langue(s) locale(s) peut résoudre un grand nombre des difficultés dues à des problèmes économiques, aux obstacles linguistiques et à l'illettrisme, ainsi qu'à des problèmes d'infrastructures. Dans le choix de l'emplacement et du type de voie de signalement, le Mécanisme doit prendre en considération des groupes démographiques particuliers qui peuvent avoir davantage de difficultés à présenter une plainte (par exemple, les enfants et les personnes handicapées), et faire en sorte que les voies qui sont en place leur soient accessibles.
<ul style="list-style-type: none"> ✗ Des problèmes d'infrastructure peuvent exister, notamment l'absence de réseau téléphonique et/ou de connexion à l'internet, ou un renforcement des contraintes de sécurité ; l'absence de routes pour accéder à des voies de signalement en tête-à-tête ou leur inaccessibilité à cause des conditions météorologiques. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Toute voie qui nécessite un dépôt de plainte par écrit doit comporter des mesures de protection de la confidentialité et de la sécurité physique du plaignant, étant donné que les plaignants peuvent recourir aux services d'un tiers pour formuler leurs allégations.
<ul style="list-style-type: none"> ✗ Un faible niveau d'alphanumerisation peut limiter l'accès aux voies de signalement pour de nombreux bénéficiaires. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ L'action d'information auprès de la communauté touchée peut consister à la sensibiliser à la question du signalement, afin de l'inciter à accepter ce processus.
<ul style="list-style-type: none"> ✗ Lorsque la communauté n'accepte pas le Mécanisme, le personnel et les membres de la communauté qui le mettent en œuvre – en particulier les points focaux du Mécanisme – peuvent être exposés à des risques lors du signalement en tête-à-tête. Ce manque d'acceptation peut aussi donner lieu à une destruction des voies matérielles de signalement (par exemple, les boîtes à suggestions). 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les points focaux du Mécanisme qui reçoivent les plaintes doivent s'efforcer d'instaurer des rapports de confiance avec les membres de la communauté.
<ul style="list-style-type: none"> ✗ Il se peut que les bénéficiaires n'aient pas confiance dans la personne qui reçoit les plaintes, si le Mécanisme n'est pas pleinement intégré dans la communauté ou pour d'autres raisons interpersonnelles. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓

CRÉATION DE VOIES DE SIGNALALEMENT SÛRES ET ACCESSIBLES		
Obstacle		Recommendation
<ul style="list-style-type: none"> ✗ Des voies pour déposer des plaintes en personne, connues de toute la communauté comme des « lieux de signalement de SEA » peuvent stigmatiser les plaignants en les qualifiant de « victimes d'exploitation et d'abus sexuels ». 	➡	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le Mécanisme doit utiliser les dispositifs existants comme voies de signalement, par exemple en désignant des points focaux dans les centres pour les femmes et/ou les dispensaires de santé, qui permettront aux survivants de « se mêler » aux visiteurs habituels et de ne pas être identifiés comme des survivants d'exploitation et d'abus sexuels ou des personnes ayant déposé une plainte pour ce type d'actes. Cela favorisera le signalement dans un lieu sûr, au sein d'un établissement de confiance, implanté dans la communauté.
<ul style="list-style-type: none"> ✗ Les voies de signalement anonyme sont préférables pour certains plaignants, mais elles peuvent donner lieu à des plaintes incomplètes qui ne donnent pas suffisamment d'informations au Mécanisme pour renvoyer la plainte vers l'entité concernnée (par exemple, si le nom de l'organisme n'est pas indiqué). 	➡	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lorsque des voies de signalement anonyme sont utilisées, l'action de sensibilisation doit notamment mettre l'accent sur les informations qui sont nécessaires à la constitution d'un dossier complet, afin que les membres de la communauté sachent quelles informations minimales une plainte doit comporter pour qu'une suite lui soit donnée.
<ul style="list-style-type: none"> ✗ Des pressions culturelles peuvent être exercées sur la communauté pour qu'elle présente des plaintes auprès des systèmes traditionnels de règlement des conflits. Ces systèmes peuvent être intégrés au Mécanisme ; néanmoins, il est possible que les structures communautaires elles-mêmes soient les entités qui engendrent l'exploitation et/ou des attitudes et des pratiques préjudiciables. 	➡	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tout en reconnaissant que ce sont les personnes qui commettent délibérément des actes répréhensibles contre des bénéficiaires qui sont la cause de l'exploitation et des abus sexuels, le Mécanisme doit aussi mener des activités de sensibilisation à l'exploitation et aux abus sexuels avec les structures locales, en s'efforçant de réduire les attitudes préjudiciables des communautés qui peuvent augmenter le risque d'exploitation et d'abus sexuels.
<ul style="list-style-type: none"> ✗ Le Mécanisme peut être informé, de façon officielle, d'incidents d'exploitation et d'abus sexuels ou de « l'origine du problème » sans recevoir de plainte officielle qu'il peut renvoyer aux fins de suivi. 	➡	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le Mécanisme doit élaborer un plan pour s'attaquer aux rumeurs d'exploitation et d'abus sexuels dans la communauté, car celles-ci peuvent indiquer un problème d'exploitation et d'abus sexuels plus profond ou démontrer le manque d'accès ou de confiance dans le mécanisme de signalement mis en place.
<ul style="list-style-type: none"> ✗ Si le Mécanisme ne donne pas d'informations en retour sur les plaintes en temps voulu, et n'accuse même pas réception de la plainte, la confiance dans le Mécanisme sera ébranlée et les communautés pourraient cesser de l'utiliser. 	➡	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le Mécanisme doit faire en sorte que ses procédures de réception des plaintes soient transparentes, pour qu'au minimum, les plaignants sachent que leurs plaintes ont été reçues et qu'ils peuvent utiliser en toute confiance les voies de signalement. Etudier comment les technologies (c'est-à-dire le signalement par SMS et par téléphone) peuvent être utilisées pour instaurer une communication dans les deux sens avec les survivants, afin de leur donner des informations sur l'état d'avancement de leur plainte et obtenir leur contribution au sujet de la qualité des services et du traitement des cas.

SECTION B. Structuration et création d'un Mécanisme interorganisations

CHAPITRE 4

RÉCEPTION ET EXAMEN DES PLAINTES



Pratique exemplaire

Le Mécanisme doit établir des procédures pour le traitement des plaintes reçues, afin d'homogénéiser l'examen et d'assurer l'équité et la cohérence dans le renvoi des plaintes aux organismes concernés.

Une des tâches préliminaires dans la mise en place du Mécanisme consiste à établir les modalités de réception et d'évaluation des plaintes afin d'identifier les allégations de SEA et de les renvoyer au service d'enquête de l'organisme concerné aux fins d'un suivi. L'homogénéisation du processus permettra de traiter toutes les plaintes de la même manière et de les renvoyer aux services compétents, ce qui contribue au respect des droits et des intérêts du plaignant, de la personne visée par la plainte et de l'organisme concerné.



À noter

Les divergences qui surgissent entre les organismes lorsqu'il s'agit de déterminer ce qu'est un « bénéficiaire » aux fins de l'exploitation et des abus sexuels peuvent engendrer un problème de cohérence sur place. L'homogénéisation de l'examen sur un site est l'un des avantages d'un Mécanisme interorganisations, parce que cela permet un examen cohérent des plaintes en vue d'évaluer si elles portent sur des faits d'exploitation et d'abus sexuels, en adoptant une position commune sur la définition du comportement prohibé, aux yeux de la population touchée et du personnel.

Les procédures pour la réception et l'examen des plaintes d'un Mécanisme, y compris les allégations de SEA, doivent définir un ensemble de mesures simples, destinées aux représentants des organismes membres du Mécanisme et/ou au coordonnateur du CBCM/PSEA. Elles doivent comprendre :

- Les principes humanitaires essentiels qui régissent les relations avec les bénéficiaires pour la réception des plaintes présentées en personne ;
- Les messages qui doivent être transmis aux plaignants ;
- Une description claire du rôle et des responsabilités du coordonnateur dans l'évaluation de la plainte aux fins d'un renvoi et ;
- Une description de la procédure type pour l'évaluation d'une plainte.

Réception d'une plainte

Le traitement des plaintes est un processus limité qui doit être clairement exposé, afin de ne pas sortir du champ d'application du Mécanisme (par exemple, rejeter des plaintes au lieu de les renvoyer ; procéder à l'établissement des faits ou à un recueil de preuves). Les seules procédures de réception et d'examen incombant à un Mécanisme sont les suivantes :

- Recevoir la plainte initiale
- Déterminer les besoins immédiats de protection et d'assistance de la victime/du plaignant
- Établir la nature de la plainte
- Identifier l'organisme auquel les allégations seront transmises
- Renvoyer les allégations
- Notifier au plaignant que sa plainte a été reçue (si elle n'a pas été recueillie en personne)
- Orienter le survivant vers les services de protection des victimes appropriés²⁴.

Réception des plaintes – Principes

Toutes les plaintes doivent être recueillies conformément aux principes essentiels suivants :

Confidentialité

Les plaignants et les personnes visées par une plainte ont droit à la confidentialité. Quiconque ayant accès à des informations sensibles contenues dans une plainte doit signer un accord de confidentialité élaboré par le Mécanisme à cette fin²⁵. Les dossiers doivent être conservés dans un lieu sûr pour éviter la divulgation d'informations par inadvertance ou sans autorisation. Les informations qui seront conservées à des fins de suivi doivent être rendues anonymes dans toute la mesure du possible. La confidentialité est un principe particulièrement important dans les plaintes pour exploitation et abus sexuels, étant donné qu'un plaignant qui soumet des allégations de SEA peut faire l'objet de représailles.



Information

Mesures pour préserver la confidentialité : Des mesures spéciales doivent être prises pour préserver la confidentialité à tout moment. Les formulaires de signalement des incidents et de renvoi des plaintes, en version papier, seront conservés dans une armoire fermée à clé, dont l'accès sera strictement limité. L'accès aux bases de données électroniques utilisées pour enregistrer et suivre les informations relatives aux dossiers doit être restreint, et les personnes habilitées doivent signer un engagement de confidentialité, conformément aux politiques internes de leur organisme. Un numéro de dossier sera attribué à chaque plainte pour assurer l'anonymat de la supervision et du suivi. Les Procédures opérationnelles permanentes du CBCM doivent exposer de manière détaillée les modalités de traitement des informations relatives aux plaintes reçues par voie physique et électronique, en cas d'urgence.

²⁴ Pour plus d'informations sur l'orientation vers les services d'assistance, voir le chapitre du présent Guide, « Fourniture d'une aide rapide et appropriée aux plaignants et aux victimes ».

²⁵ Voir des exemples de clauses de confidentialité à l'annexe 4.



Conseil

Idée novatrice : Dans le domaine médical, quiconque mène une recherche sur un sujet délicat doit participer à un cours obligatoire sur la protection des données en ligne, visant à assurer la confidentialité à l'égard du patient. Ce modèle peut être appliqué à tout représentant d'un Mécanisme qui s'occupe de plaintes délicates concernant l'exploitation et les abus sexuels – le cours préliminaire devrait mieux faire comprendre l'importance des mesures de confidentialité et les incidences du non-respect de la confidentialité dans les dossiers d'exploitation et d'abus sexuels.

Dans certains cas, il ne sera pas possible de garantir la confidentialité, par exemple, lorsque la plainte est renvoyée aux autorités nationales en vertu de lois sur le signalement obligatoire. La meilleure pratique consiste à informer le plaignant de la suite qui pourrait être donnée à la plainte afin qu'il puisse décider de procéder à un signalement en connaissance de cause. Les procédures du Mécanisme devront indiquer clairement de quelle manière les organismes participants entendent assurer la confidentialité, tout en respectant les lois et les politiques relatives au signalement obligatoire.

Pour plus d'informations sur les lois relatives au signalement obligatoire, voir la section intitulée « Cas d'exploitation et d'abus sexuels qui sont des infractions pénales », dans le chapitre du Guide, « Renvoi des allégations de SEA aux fins d'enquête et de suivi ».



Conseil

Ne jamais promettre à un plaignant « l'entièvre confidentialité », car cela peut susciter des attentes auxquelles il sera impossible de répondre. Il faut être honnête à l'égard du plaignant au sujet de l'importance accordée par le Mécanisme et les organismes à la confidentialité, l'informer des éventuelles dispositions relatives au signalement obligatoire et lui laisser prendre sa décision en connaissance de cause.

Confidentialité de l'identité : Les noms de toutes les parties à une plainte doivent rester confidentiels. L'identité de la personne visée par la plainte doit être protégée, dans un souci de respect de la procédure régulière, pour éviter d'éventuelles représailles et en raison de la présomption d'innocence. Il est impératif que le nom du survivant ou du plaignant ne soit pas révélé à la personne visée par la plainte. Dans certaines circonstances, le nom d'un survivant peut être révélé par l'organisme chargé de l'enquête – jamais par le Mécanisme – en vue de sélectionner des personnes pour des motifs clairement justifiés, dont les noms seront communiqués, par exemple, à l'organe administratif qui procède à un examen disciplinaire, si les éléments de preuves sont insuffisants pour mener une enquête, sans leur témoignage²⁶. Dans ce cas, les organismes membres du Mécanisme, en consultation avec les services d'enquête des organismes, peuvent prendre des mesures supplémentaires raisonnables pour protéger le survivant/plaignant de représailles ou d'une stigmatisation potentielles.

²⁶ Les critères d'établissement de la preuve peuvent être différents selon les organisations. Par exemple, une décision du Tribunal administratif des Nations Unies établit qu'aucune mesure disciplinaire ne peut être prise uniquement sur la base d'un témoignage anonyme. Voir le jugement n° 2010-UNAT-087 (27 octobre 2010) : *Liyanarachchige contre Secrétaire général des Nations Unies*.

Sécurité

Il est essentiel que le Mécanisme effectue une évaluation des risques pour chaque survivant, et élabore un plan de sécurité/protection si nécessaire, fondé sur les besoins personnalisés. La sécurité du survivant doit être une considération première à chaque instant lors du signalement, pendant l'enquête et ultérieurement. Les mécanismes de plainte doivent prendre en considération les dangers et les risques potentiels pour toutes les parties (le survivant, le plaignant, si ce n'est pas la même personne²⁷, la personne visée par la plainte et les entités concernées), et incorporer des moyens de prévenir un préjudice supplémentaire. Cela consiste à offrir une protection physique, selon que de besoin, et avec le consentement en connaissance de cause du survivant, et à prendre des mesures de prévention en cas d'éventuelles représailles contre tous les plaignants.



Information

Un Mécanisme ne peut pas garantir la sécurité d'un survivant/plaignant – cette responsabilité incombe aux organes locaux de sécurité. Cependant, le Mécanisme doit s'efforcer de construire une solide relation professionnelle avec les services de sécurité locaux et informer en toute honnêteté le plaignant des mesures de sécurité potentielles et de ses limites quant à sa capacité de protection.

Santé et soutien psychosocial

Un acte d'exploitation ou d'abus sexuels ne peut jamais être imputé au survivant. Fréquemment, les acteurs humanitaires et les membres de la communauté touchée qualifieront certains types d'exploitation ou d'actes répréhensibles de « mécanismes d'adaptation préjudiciables » (par exemple, se livrer au commerce du sexe), écartant le préjudice causé à la victime. Cette expression ne doit jamais être utilisée pour amoindrir la responsabilité du membre du personnel humanitaire qui a commis l'acte, ni réduire la nécessité pour le survivant de bénéficier de services d'assistance.



Exemple

Les points focaux du Mécanisme sur le site du projet pilote en République démocratique du Congo ont été confrontés à ce problème, à savoir que la communauté locale ne considérait pas l'exploitation sexuelle comme un « véritable » acte répréhensible. Reconnaissant que le déni du préjudice peut aggraver le traumatisme psychologique du survivant, les points focaux ont intensifié les formations sur l'interdiction de cette forme de violence à l'intention du personnel, de la communauté et des fournisseurs de services.

Il faut toujours garder à l'esprit le bien-être psychosocial du survivant dans le suivi des cas. Par exemple, en élaborant un plan de sécurité/protection, les points focaux et le coordinateur du CBCM/PSEA doivent envisager la possibilité que certains survivants d'exploitation et d'abus sexuels soient ostracisés en raison de croyances culturelles locales. Les mesures et les

²⁷ Les représailles potentielles contre des plaignants qui ne sont pas des victimes – par exemple, les dénonciateurs d'abus – sont l'une des raisons pour lesquelles une assistance immédiate doit toujours être disponible, pas seulement pour les victimes, et s'appuyer sur une évaluation personnalisée des besoins. Pour plus d'informations sur l'évaluation des besoins concernant tous les plaignants, voir le chapitre du présent Guide, « Fourniture d'une aide rapide appropriée aux plaignants et aux victimes ».

interventions de toutes les organisations doivent être guidées par le respect des choix, des souhaits, des droits et de la dignité du survivant. Le survivant doit pouvoir accéder à des groupes d'entraide et/ou à des conseils en cas de crise pour l'aider à gérer des sentiments de crainte, de culpabilité, de honte, etc.

Pour plus d'informations sur les besoins sanitaires et psychosociaux, voir le chapitre du Guide, « Fourniture d'une aide rapide et appropriée aux plaignants et aux victimes ».

Réception des plaintes – Protocoles

Recueil des plaintes présentées en personne

Il existe des règles pour les relations avec les plaignants qui sont des bénéficiaires lorsque les plaintes sont présentées en personne²⁸, qui consistent à :

- Traiter le plaignant avec respect et le mettre à l'aise autant que possible.
- Aborder les questions relatives à la confidentialité en expliquant qu'elle a des limites, dans la mesure où le personnel de l'organisme est tenu de signaler les plaintes, en donnant aux plaignants l'assurance que seules les informations « strictement nécessaires » seront communiquées ».
- Éviter de poser trop de questions. Ne poser que les questions qui sont nécessaires pour bien comprendre la plainte, afin qu'elle puisse être renvoyée au service d'enquête de l'organisme concerné. Le processus ne doit pas être mené hâtivement, et il faut laisser du temps aux plaignants pour qu'ils puissent bien décrire la situation avec leurs propres mots, avant de chercher à la clarifier.
- Ne poser que des questions pertinentes. Par exemple, la question de la virginité d'une survivante est **inappropriée** et ne doit pas être abordée.
- Veiller à ce que toutes les informations soient bien documentées pendant l'entretien, afin que l'allégation puisse être renvoyée immédiatement à l'organisme chargé de l'enquête. Un point focal du Mécanisme ne doit pas mener de multiples entretiens, étant donné que cela peut aggraver le traumatisme et nuire à l'enquête, en compromettant éventuellement la validité des preuves.
- Demander au plaignant sous quelle forme il préférerait recevoir les communications du Mécanisme.
- Dans le cas de survivants de sexe féminin, il faut toujours s'efforcer de mener des entretiens avec un personnel féminin, y compris des traductrices. Dans le cas de survivants de sexe masculin qui peuvent indiquer leur préférence, il vaut mieux leur demander s'ils préfèrent qu'un homme ou une femme mène l'entretien.
- Enregistrer la plainte par écrit en utilisant un formulaire type de réception des plaintes, élaboré par le Mécanisme à cet effet.



Outils

Les Directives du CIAB relatives à des organisations plus sûres (2007) et les Procédures types du IASC (2004) donnent des orientations sur la réception des plaintes présentées en personne.

²⁸ Les plaintes qui ne sont pas présentées en personne (c'est-à-dire celles qui sont envoyées par SMS ou déposées dans une boîte à suggestions) ne sont pas concernées par ces interactions personnelles ; les points énoncés dans ce paragraphe ne s'appliquent donc pas.

Le formulaire de signalement des incidents

Les informations qui sont obtenues lors du recueil de la plainte doivent être aussi claires et précises que possible, parce qu'elles peuvent être utilisées pour prendre des mesures disciplinaires ou engager une action en justice ultérieurement. En outre, la constitution d'un dossier complet évitera de poser plusieurs fois les mêmes questions au plaignant sur l'incident. Lors de l'entretien, il faut recueillir le plus possible d'informations pertinentes, en rappelant que cela ne fait pas partie d'une procédure d'enquête. Il faut poser les questions minimales qui permettront d'obtenir les éléments suivants :

- Le nom exact de toutes les personnes/tous les organismes mis en cause, les numéros d'identité des témoins, le cas échéant et, si possible des photos de l'auteur présumé ;
- Le moment, le lieu et les dates indiqués par le plaignant ;
- Une description de tout signe visible de violences ou d'autres blessures, y compris une carte du corps, si c'est utile (Note : un point focal ne doit **pas** procéder à un examen, celui-ci ne peut être effectué que par un dispensaire médical) ;
- Un compte rendu précis des déclarations du plaignant en utilisant ses propres mots ;
- Toute observation pertinente de la personne qui reçoit la plainte ;
- Le nom de toute personne qui aurait connaissance de ces informations ou qui les aurait reçues.

Eclairage sur la plateforme commune de signalement

La Plateforme commune de signalement est un dispositif de recueil de plaintes en ligne, élaboré pour le projet pilote du IASC de mise en place de CBCM/PSEA. La Plateforme permet de recueillir des plaintes de manière homogène en utilisant un formulaire commun de signalement des incidents ; elle suit le traitement du dossier à partir du moment où une plainte a été reçue, en donnant des indications sur le type de plainte (SEA ou « non-SEA »), la date du renvoi de l'allégation et le nom de l'entité vers laquelle elle a été renvoyée, et le(s) fournisseur(s) de services d'assistance aux victimes. Les données rendues anonymes sont présentées dans un « tableau de bord » et sous la forme d'une carte pour faciliter le suivi des tendances. La confidentialité est assurée grâce à une protection par mot de passe – seuls les utilisateurs autorisés ont accès aux données sensibles, et seul l'administrateur du site peut donner l'autorisation. La Plateforme peut être développée pour des Mécanismes sur d'autres sites d'opérations.

La plateforme commune de signalement est présentée plus en détail à l'annexe 5 de ce Guide, dans la section intitulée « Un aperçu de la Plateforme commune de signalement ».

Plaintes anonymes

Le fait qu'une plainte soit anonyme ne signifie pas automatiquement qu'elle aura moins de valeur qu'une plainte où le plaignant s'identifie et est prêt à fournir des éléments de preuve. Les plaintes anonymes doivent être traitées aussi sérieusement que les plaintes « nominatives » et renvoyées de la même manière au service d'enquête de l'organisme compétent. Cependant, le renvoi et l'enquête peuvent être plus difficiles lorsque l'identité du survivant et/ou de l'auteur présumé ne sont pas connues. Dans le pire des cas, la plainte anonyme est trop vague, ce qui ne permet pas au point focal d'obtenir suffisamment de renseignements pour pouvoir renvoyer la plainte aux fins d'enquête.



À noter

Le Mécanisme devra examiner, avec les organismes participants, la manière de faciliter le renvoi de plaintes anonymes.

Préoccupations particulières concernant les enfants plaignants

Lorsque le plaignant est un enfant, il doit recevoir toutes les informations nécessaires pour prendre une décision en connaissance de cause, à l'aide de techniques qui l'encouragent à s'exprimer. La capacité d'un enfant à donner son consentement pour l'utilisation des informations et la crédibilité de celles-ci dépendront de son âge, de sa maturité, et de son aptitude à s'exprimer librement. Lors de l'établissement des procédures de fonctionnement, le Mécanisme doit élaborer des directives sur les interactions avec des enfants plaignants avec l'aide de personnes qui sont formées pour gérer les besoins spéciaux des enfants survivants d'abus sexuels, et qui sont familiarisées avec les lois et les politiques nationales relatives à la protection de l'enfant.



Outil

Les Directives du CIAB et les Procédures types du IASC (citées ci-dessus) donnent aussi des orientations sur les besoins des enfants survivants lors de la réception d'une plainte.

Participation des parents

La question qui se pose, dans le cas d'enfants survivants, est celle de savoir s'il faut informer les parents de la plainte qui a été déposée. On estime généralement que les parents (ou les tuteurs/personnes qui s'occupent de l'enfant) doivent être informés car ils sont les mieux placés pour apporter un soutien et une protection à l'enfant. Dans certaines circonstances, cependant, au nom de l'intérêt supérieur de l'enfant, il serait préférable de ne pas informer les parents, par exemple : lorsqu'un parent est soupçonné de faciliter l'exploitation et les abus sexuels ; si l'enfant pourrait faire l'objet de représailles, notamment de maltraitance physique ou psychologique, être chassé de chez lui, ou si son bien-être pourrait être affecté ; si l'enfant ne veut pas que ses parents soient impliqués et est capable de prendre une telle décision ; ou lorsque l'enfant n'est pas accompagné. Le Mécanisme doit faire en sorte que ces points soient pris en compte dans le cas d'enfants survivants d'exploitation et d'abus sexuels, par exemple, en prévoyant une disposition dans les cadres de référence selon laquelle les représentants du Mécanisme pourraient être associés au traitement des cas d'enfants survivants (voir des exemplaires de cadres de référence, à l'annexe 4).



Conseil

Les points et les procédures décrits ci-dessus peuvent aussi s'appliquer aux plaignants/survivants ayant des problèmes de santé mentale ou souffrant d'incapacité intellectuelle. Comme dans tous les cas, les souhaits du plaignant/survivant doivent être respectés autant que raisonnablement possible.

Suivi auprès du plaignant

Toutes les plaintes recueillies en personne et, dans toute la mesure du possible, celles qui sont reçues par d'autres voies doivent faire l'objet d'un retour d'informations et d'un suivi. Tout d'abord, il faut informer le plaignant que sa plainte a été reçue et qu'une suite lui sera donnée. Le simple fait de notifier au plaignant qu'il a été entendu et que sa plainte sera traitée est un solide outil de responsabilisation qui créera la confiance, tant que la plainte est traitée dans son intégralité et qu'il est tenu au courant de l'avancement du dossier. Cependant, le Mécanisme doit aussi expliquer aux plaignants que la décision de mener une enquête, le résultat de l'enquête et les mesures disciplinaires prises ainsi que le degré d'information donnée dépendent de l'organisme chargé de l'enquête et de ses procédures internes.

Autres communications nécessaires après le dépôt de la plainte :

- Informer le plaignant des conséquences potentielles, sur le plan social et de la sécurité, du dépôt de sa plainte. Par exemple, dans les cas de violences sur la personne d'un mineur, les parents peuvent se demander s'il faut régler l'affaire en recourant à une méthode traditionnelle de règlement des conflits qui consiste à accepter de l'argent à titre de compensation, plutôt que d'engager une action en justice. Cette décision aura une incidence sur la famille, et affectera la crédibilité du Mécanisme et/ou de l'organisme chargé de l'enquête, si les membres de la famille affirment qu'ils ont subi des pressions dans le choix de leur démarche.
- Expliquer au plaignant ce qu'il peut attendre après avoir déposé la plainte (évaluation, renvoi potentiel et délais escomptés), eu égard aux différentes procédures au sein des organismes participants. Le plaignant doit aussi être informé du résultat potentiel de la plainte, comme suit :
 - L'allégation est confirmée et des mesures disciplinaires sont appliquées.
 - Le dossier pourrait être déféré aux autorités nationales aux fins de l'ouverture d'une procédure pénale.
 - La personne visée par la plainte est disculpée et la plainte est close.
 - Les éléments de la plainte sont insuffisants pour ouvrir une enquête, et l'organisme aura besoin de davantage d'informations.
- Gérer les attentes des plaignants en leur faisant comprendre ce que le Mécanisme peut et ne peut pas faire, en ce qui concerne la plainte. Par exemple, le Mécanisme ne peut pas mener d'enquête, mais il répondra aux questions du plaignant, dans la mesure du possible, et communiquera toute information qu'il recevra de l'organisme chargé de l'enquête. Le degré d'information donnée dépend cependant de la politique interne de l'organisme chargé de l'enquête.

Formation du personnel

Toutes les personnes qui recevront des plaintes, par quelque moyen que ce soit, doivent bénéficier d'une formation approfondie et participer régulièrement à des cours de remise à niveau pour faire en sorte que les plaintes soient dûment traitées. Ces cours porteront, entre autres, sur les principes de confidentialité et la sécurité des plaignants/survivants, et sur les procédures de gestion des dossiers de chaque organisme membre du Mécanisme, de façon à gérer les attentes et à bien expliquer ce que l'on peut attendre du renvoi d'une plainte. Les participants doivent être formés aux méthodes de réception des plaintes présentées en personne, notamment pour pouvoir être à l'écoute des plaignants, gérer la détresse qu'ils peuvent ressentir et les orienter vers les services appropriés. Toute personne qui procédera à la réception d'une plainte pour le Mécanisme doit savoir comment

recueillir les informations adéquates sur la plainte, afin que les procédures du Mécanisme n'interfèrent pas avec un examen administratif qui sera effectué ultérieurement par un organisme, et/ou une affaire pénale. Ces personnes ne vont pas mener d'enquête, mais il est recommandé qu'elles soient formées au recueil d'éléments de preuve, pour ne pas interférer avec les enquêtes de l'organisme (pour comprendre l'incidence des preuves sur une enquête, comment des éléments de preuve pourraient être entachés d'irrégularités et inutilisables dans une action administrative, etc.).

Pour plus d'informations sur les procédures fondées sur des principes, voir l'ouvrage du CIAB intitulé, Building Safer Organizations Guidelines (2007).

Examen de la plainte aux fins de renvoi

Lorsque la plainte a été reçue par le Mécanisme, que les étapes suivantes ont été expliquées au plaignant et que le survivant a été orienté vers des services de santé pour recevoir des soins immédiats, le point focal du Mécanisme qui recueille la plainte doit faire en sorte qu'elle soit envoyée au coordonnateur du CBCM/PSEA aux fins d'évaluation. Ce n'est pas la responsabilité d'un représentant d'un organisme membre du Mécanisme de vérifier si la plainte est véridique ou non. Il est chargé de recueillir les informations pertinentes auprès du plaignant et de les consigner dans le formulaire de signalement des incidents, et de suivre les procédures du Mécanisme pour que le coordonnateur puisse renvoyer l'allégation de SEA au service d'enquête de l'organisme concerné, en vue de déterminer si un suivi administratif potentiel ou une enquête sont recommandés.

Pour plus d'informations sur l'orientation vers les services, voir le chapitre du Guide, « Fourniture d'une aide rapide et appropriée aux plaignants et aux victimes ».



À retenir

Le Mécanisme doit donner un aperçu des modalités d'examen des plaintes dans ses procédures opérationnelles permanentes aux fins de transparence.

Le coordonnateur doit répondre à trois questions pour renvoyer une plainte :

1. Est-ce que la plainte concerne une allégation d'exploitation et/ou d'abus sexuels ?
2. Les informations sont-elles suffisantes pour renvoyer la plainte ?
3. Quel est l'organisme concerné ?

Toutes les plaintes doivent être évaluées en respectant strictement les règles de confidentialité. Le coordonnateur est la personne désignée pour évaluer les plaintes dans le but de déterminer leur nature et de les transmettre à l'organisme approprié (ou au groupe sectoriel/secteur/mécanisme de responsabilisation, s'il ne s'agit pas d'exploitation et d'abus sexuels) pour qu'une suite leur soit donnée, et il doit signer un engagement de confidentialité.

I. Est-ce que la plainte concerne une allégation d'exploitation et d'abus sexuels ?

Les plaintes pour exploitation et abus sexuels seront évaluées pour déterminer s'il semble, de prime abord, qu'elles aient été présentées de bonne foi, et si elles font état d'un comportement qui entre dans le cadre de la définition de l'exploitation et des abus sexuels. Cette évaluation est nécessaire, étant donné que la plupart des plaintes reçues par un Mécanisme n'auront pas pour objet l'exploitation et les abus sexuels, mais cette évaluation n'est, en n'aucune manière, une procédure d'établissement des faits. Cette étape ne vise pas à déterminer la validité des allégations, mais uniquement à établir s'il s'agit d'une allégation pour exploitation et abus sexuels (par opposition, par exemple, à une plainte concernant les programmes WASH et ceux relatifs aux abris).

2. Les informations sont-elles suffisantes pour renvoyer la plainte ?

S'il n'y a pas suffisamment d'informations pour que la plainte soit complète (par exemple, le contrevenant présumé n'est identifié d'aucune manière, que ce soit individuellement ou à travers l'organisme auquel il appartient), le coordonnateur est chargé d'obtenir davantage d'informations pour compléter la plainte, si possible. Il doit collaborer avec l'organisme concerné, s'il est connu, pour décider de la marche à suivre pour la plainte incomplète. Le Mécanisme ne doit, en aucune circonstance, omettre de communiquer des informations sur toute plainte à un organisme connu ni décider, de sa propre initiative, de rejeter la plainte. Lorsque l'organisme concerné est connu ou peut être identifié, le coordonnateur doit l'informer de la plainte reçue.

Le Mécanisme ne procède pas à des examens et ne mène pas d'entretiens au-delà de ce qui est nécessaire au recueil de la plainte ou à la collecte d'éléments de preuve, sauf si l'organisme concerné demande *explicitement* une assistance pour le suivi.

3. Quel est l'organisme concerné ?

Pour renvoyer la plainte, le coordonnateur doit identifier l'organisme concerné par l'enquête. En premier lieu, il s'agira de l'organisme pour lequel travaille le contrevenant présumé ou la personne visée par la plainte. La réponse à cette question peut cependant se compliquer lorsque l'on traite avec des organismes partenaires et des sous-traitants, ou avec des organismes qui ne sont pas membres du Mécanisme. Le coordonnateur doit néanmoins faire en sorte que la plainte parvienne au service de l'organisme approprié, qui reçoit des plaintes pour exploitation et abus sexuels, en s'appuyant sur les accords interorganisations mis en place au sein du Mécanisme pour faciliter le renvoi des cas.

Voir l'encadré intitulé,
« Participation des
partenaires d'exécution »,
dans le chapitre du Guide,
« Organismes humanitaires ».

Étapes suivantes

Lorsque le coordonnateur reçoit une allégation de SEA comportant suffisamment d'informations pour la renvoyer à l'organisme qui a été identifié, il doit le faire en suivant les procédures établies. Toutes les allégations de SEA seront renvoyées directement par le coordonnateur au service d'enquête de l'organisme dans lequel la personne visée par la plainte est employée, afin de poursuivre la procédure, notamment pour évaluer si la plainte est possible de poursuites, mener une enquête et informer en retour le survivant/plaignant, conformément aux politiques internes de l'organisme.

Pour les procédures de renvoi,
voir le chapitre du Guide,
« Renvoi des allégations de SEA
aux fins d'enquête et de suivi ».

Une plainte qui ne porte pas sur une allégation de SEA, mais concerne une question plus large d'aide humanitaire sera transmise à l'organisme concerné²⁹ ou au groupe sectoriel/secteur qui coordonne l'intervention (par exemple, « abris », « suivi, évaluation, redevabilité et apprentissage », etc.) pour qu'elle puisse être renvoyée à l'organisme compétent aux fins d'un suivi. Le Mécanisme doit enregistrer la réception et le renvoi/la transmission des plaintes pour exploitation et abus sexuels, et des plaintes « non-SEA », aux fins de suivi et de supervision.

Pour plus d'informations sur l'enregistrement des informations sur les plaintes, voir le chapitre du Guide, « Suivi et évaluation, et ajustement des programmes ».

Le délai de traitement maximal d'une plainte avant son renvoi à l'organisme concerné doit être court, autant qu'il est raisonnablement possible, et être clairement fixé dans les procédures opérationnelles permanentes du CBCM. A partir du moment où la plainte est reçue, elle doit être renvoyée dans les 48 heures. De même, le Mécanisme doit notifier au plaignant dans la mesure du possible (si elle n'a pas été présentée en personne) que sa plainte a été reçue et l'informer de la manière dont elle sera gérée. Les délais pour le retour d'informations au plaignant doivent également être fixés dans les procédures opérationnelles permanentes du CBCM.

Pour plus d'informations sur les délais pour le renvoi et le retour d'informations, voir les Procédures opérationnelles mondiales concernant la coopération interorganisations au sein des mécanismes communautaires de plainte (annexe 3).



Exemple

L'évaluation du projet pilote du IASC a montré que sur les deux sites, les plaignants ont déclaré qu'ils avaient reçu des informations sur leur plainte, quelle qu'en soit l'origine, dans un délai de deux semaines à quatre mois à partir du moment où ils ont eu accès au Mécanisme. L'exploitation et les abus sexuels étant un sujet délicat, un délai de quatre mois pour qu'un survivant apprenne que sa plainte a été examinée est trop long. Alors que le Mécanisme n'a aucun moyen de contrôle direct sur la rapidité avec laquelle l'organisme mènera l'enquête sur la plainte ni pour savoir si les mesures disciplinaires qui s'imposent ont été prises, il lui incombe directement d'attester qu'une plainte a été examinée, ce qui est en soi une information précieuse pour un bénéficiaire.

Pour s'assurer que l'allégation est parvenue au service compétent de l'organisme concerné, le coordonnateur doit lui demander, lorsqu'il procède au renvoi, de confirmer, dans un délai de deux jours ouvrables : 1) que l'allégation a été reçue, et 2) qu'aucune autre action n'est nécessaire de la part du coordonnateur du CBCM/PSEA³⁰. Cette demande de confirmation est une étape nécessaire pour le coordonnateur, afin que le Mécanisme puisse achever toutes les tâches qui lui incombent concernant la procédure de renvoi.

29 Lorsque l'organisme concerné est clairement indiqué, les signalements doivent lui être transmis directement, sans passer par le groupe sectoriel compétent, afin de réduire au minimum le nombre de personnes intervenant dans le traitement des cas, étant donné que certaines plaintes « non-SEA » peuvent être tout aussi sensibles ou avoir des conséquences en matière de protection.

30 La procédure qui consiste à demander une confirmation et à inviter l'organisme concerné à répondre est décrite dans les Procédures opérationnelles normalisées mondiales, qui ont été établies conjointement entre les organismes au niveau du siège. Ces procédures invitent l'organisme concerné à envoyer un accusé de réception – même si ce n'est que sous la forme d'une lettre type – dans les deux jours ouvrables.

RÉCEPTION ET EXAMEN DES PLAINTES		Obstacle	Recommandation
		<p>✗ Les principes de confidentialité et ceux qui régissent les lois/politiques sur le signalement obligatoire de SEA sont strictement respectés pour le bien des bénéficiaires, et peuvent entrer en conflit lors du processus de réception et de renvoi.</p>	<p>✓ Pour éviter ce conflit, le Mécanisme doit toujours informer le plaignant des incidences d'un dépôt de plainte, afin qu'il puisse prendre une décision en connaissance de cause. Il devrait, avec tous les organismes concernés et en prenant en considération les lois locales, établir des procédures sur la manière de gérer une telle situation, afin de pouvoir recueillir et examiner toutes les plaintes de la même manière.</p>
		<p>✗ Dans le cas de plaintes anonymes et/ou incomplètes, il sera difficile d'identifier l'organisme concerné.</p>	<p>✓ Les activités de sensibilisation à l'exploitation et aux abus sexuels et au rôle du Mécanisme doivent inclure le recueil des informations nécessaires à la constitution d'un dossier complet, afin que le Mécanisme reçoive des plaintes qui contiennent suffisamment d'informations pour pouvoir les renvoyer à l'organisme approprié aux fins d'un suivi.</p>
		<p>✗ Un mécanisme de plainte pourrait être utilisé à des fins de vengeance.</p>	<p>✓ Lorsque le Mécanisme est préoccupé par le dépôt de fausses plaintes, il doit en faire part à l'organisme concerné. Il doit néanmoins transmettre toutes les informations sur les plaintes, parce que ce n'est pas son rôle de déterminer la légitimité de la plainte.</p>

SECTION B. Structuration et création d'un Mécanisme interorganisations

CHAPITRE 5

RENVOI DES ALLÉGATIONS DE SEA AUX FINS D'ENQUÊTE ET DE SUIVI



Pratique exemplaire

Dans un Mécanisme interorganisations, un solide système de renvoi des allégations est nécessaire pour faire en sorte que les organismes humanitaires reçoivent toutes celles faisant état d'actes d'exploitation et d'abus sexuels, afin qu'ils puissent prendre des mesures adéquates, et pour renforcer la responsabilité collective.

Le renvoi des allégations de SEA à l'organisme qui emploie le contrevenant présumé aux fins d'une enquête et d'un suivi potentiels est l'un des rôles les plus importants du Mécanisme. Des modalités de communication entre le Mécanisme et l'organisme chargé de l'enquête lors du processus de renvoi doivent être établies conjointement et exposées clairement dans les procédures opérationnelles permanentes du CBCM. Dans le renvoi des plaintes, ce dernier est responsable à l'égard de la communauté touchée et des organismes membres, parce que le renvoi de plaintes incomplètes ou qui n'ont pas été traitées correctement nuira à l'efficacité du Mécanisme, et l'organisme concerné ne pourra pas mener d'enquête approfondie sur des allégations de SEA mettant en cause contre son propre personnel.

Si un système de renvoi n'a pas été mis en place :

- La population touchée ne croira plus au système et des cas ne seront pas signalés ;
- Des cas ne seront pas traités et aucune mesure disciplinaire/préventive ne sera prise, et
- Les organismes ne pourront pas être tenus responsables à l'égard de la population touchée.

Rôle des organismes

Pour qu'un organisme puisse adhérer à un mécanisme de plainte interorganisations, il est fondamental qu'il ait son propre système interne de traitement des plaintes. Si ce n'est pas le cas, lorsqu'il reçoit des plaintes transmises par le Mécanisme, il n'aura pas l'infrastructure nécessaire pour mener des enquêtes, et ne pourra pas prendre les mesures disciplinaires qui s'imposent. Le fait qu'un organisme puisse mener une enquête sans avoir mis en place des procédures normalisées présente des risques, tant pour les droits du survivant présumé que pour le droit du contrevenant présumé à une procédure régulière. En outre, une mauvaise gestion interne des plaintes compromettra la crédibilité du Mécanisme, qui a renvoyé la plainte, et des autres organismes participants, remettant en cause l'adhésion de la communauté au mécanisme. Par conséquent, il faut disposer des capacités internes pour pouvoir recevoir des plaintes avant d'adhérer à un Mécanisme interorganisations.



À retenir

Les voies internes de traitement des plaintes des organismes doivent être bien établies, accessibles, cohérentes et, ce qui est plus important, connues du personnel à tous les niveaux. Alors qu'un grand nombre d'organismes ont des codes de conduite qui décrivent les comportements prohibés, souvent, les membres du personnel ne savent pas clairement quelles sont leurs procédures internes pour signaler une plainte, en cas de non-respect du code, ou quelles mesures doivent être prises si l'information sur la conduite répréhensible du personnel provient d'une source externe. Tout aussi important, les organismes doivent donner des directives à leur personnel pour qu'il sache comment procéder s'il a connaissance d'informations concernant une plainte contre un membre du personnel d'un autre organisme participant. Des informations sur les voies de signalement doivent aussi être communiquées aux partenaires d'exécution.

Pour plus d'informations sur le contenu des formations du personnel, voir le chapitre du Guide, « Personnel humanitaire : formation et renforcement des capacités ».

Les dispositifs internes de gestion des plaintes seront variables d'un organisme à l'autre, en fonction de la taille, de la structure et d'autres aspects organisationnels. D'une manière générale, ils doivent :

- Établir clairement les fonctions du personnel associées au processus de gestion des plaintes. Pour la plupart des entités, l'organe qui traitera le dossier est le service d'enquête de l'organisme ; les modalités de transmission d'une plainte à ce service peuvent néanmoins diverger au sein des organismes.
- Définir clairement les responsabilités des responsables, lorsqu'une plainte a été signalée, ainsi que les obligations de toute personne associée aux enquêtes sur les plaintes, et donner des orientations aux responsables et/ou aux points focaux du Mécanisme qui recevront les plaintes.
- Avoir des modalités de communication qui soient claires pour la gestion des plaintes, c'est-à-dire, qui établissent quelles informations seront données au plaignant et/ou au survivant, et à la personne visée par la plainte.

Avant la mise en place du Mécanisme, les procédures relatives à la coopération interorganisations pour recevoir les plaintes, orienter les victimes vers les services d'assistance et renvoyer les allégations de SEA aux organismes concernés doivent être clairement établies, afin que les responsabilités et les règles soient bien comprises et ne soient pas remises en question. Ces procédures opérationnelles permanentes doivent compléter les politiques et les procédures internes des organismes participants et toute réglementation locale pertinente, et également identifier les voies d'orientation des victimes sur le site.



À retenir

Utilisation des Procédures opérationnelles mondiales comme modèle : L'harmonisation des modalités de coopération a été l'une des principales difficultés dans la mise en place de Mécanismes interorganisations, parce que les procédures internes des organismes varient et que les méthodes de coopération sont mal définies. Lors de la rédaction des procédures du Mécanisme concernant le traitement, le renvoi et le suivi des plaintes, les parties prenantes doivent utiliser les *Procédures opérationnelles mondiales concernant la coopération interorganisations au sein des mécanismes communautaires de plainte*, récemment approuvées, comme modèle. Ainsi, le personnel sur le terrain n'aura plus besoin de définir de nouvelles façons de procéder, en ayant des règles déjà établies pour la coopération, qui s'alignent sur les politiques internes des organismes, auxquelles des modifications minimales peuvent être apportées pour s'adapter au contexte local.

Le rôle du coordonnateur

Lorsqu'une plainte est présentée au Mécanisme, le coordonnateur du CBCM/PSEA est chargé de la renvoyer au service d'enquête de l'organisme concerné, en utilisant un formulaire de renvoi des plaintes (voir le modèle de formulaire de renvoi des plaintes du IASC, à l'annexe 4). Il n'effectue pas d'évaluation pour établir le bien-fondé de la plainte – cette décision incombe à l'organisme concerné. Il doit simplement déterminer si la plainte porte sur des allégations de SEA, identifier l'organisme concerné et procéder au renvoi. Le coordonnateur doit renvoyer tout dossier qui a été reçu à l'organisme concerné, pour ne pas porter préjudice à la sécurité du plaignant et ne pas compromettre l'intégrité du Mécanisme.

Pour plus d'informations sur l'examen des plaintes et les responsabilités du coordonnateur en matière de renvoi, voir le chapitre du Guide, « Mise en place de l'infrastructure du Mécanisme ».



Information

Le Mécanisme doit envoyer toutes les allégations de SEA directement au service d'enquête de l'organisme dans lequel le contrevenant présumé ou la personne visée par la plainte sont employés (c'est-à-dire « l'organisme concerné »). Le Mécanisme doit identifier ce service et communiquer les coordonnées des personnes à contacter pour chaque organisme membre du Mécanisme, ainsi que pour les organismes qui ne sont pas membres du Mécanisme, opérant sur le même site où se déroule l'intervention humanitaire.

Traitement des allégations de SEA selon différents scénarios

- *Le plaignant est anonyme, mais la personne visée par la plainte et l'organisme où elle travaille sont connus* : le Mécanisme transmettra l'allégation à cet organisme aux fins de suivi.
- *La personne visée par la plainte n'est pas connue, mais le plaignant et l'organisme concernés sont connus* : le Mécanisme transmettra l'allégation à cet organisme aux fins de suivi.
- *Le plaignant est connu, mais ni l'identité de la personne visée par la plainte ni le nom de l'organisme qui l'emploie ne sont connus* : les parties prenantes du Mécanisme doivent décider si le coordonnateur du CBCM/PSEA (ou un autre représentant) peut interroger le survivant/plaignant pour demander plus de précisions sur les allégations, en accordant la priorité à l'intérêt supérieur du survivant, et à la nécessité de réduire les entretiens afin d'éviter un nouveau traumatisme et une altération éventuelle des éléments de preuve. C'est une bonne question à discuter avant la mise en œuvre du Mécanisme, afin que des procédures soient mises en place avant que le problème ne se pose.
- *L'identité du plaignant et de la personne visée par la plainte, et le nom de l'organisme qui l'emploie ne sont pas connus* : les parties prenantes du Mécanisme doivent décider d'une procédure sûre et efficace pour se renseigner auprès des membres de la communauté au sujet de « rumeurs » d'exploitation et d'abus sexuels.

Pour avoir des orientations sur la gestion des rumeurs, voir le chapitre du Guide, « Voies sûres et accessibles pour le signalement de SEA ».

Autres scénarios de renvoi

- **Transfert des plaintes « non-SEA » :** Un Mécanisme doit avoir mis en place un système pour transmettre des plaintes « non-SEA » à l'organisme/la structure concerné(e). Il doit s'attendre à recevoir des plaintes sur une grande diversité de questions relatives à l'aide humanitaire (abris, WASH (eau, assainissement et hygiène), etc.) ou sur des cas d'exploitation ou d'abus sexuels mettant en cause une personne qui ne fait pas partie du personnel humanitaire (par exemple, membre de la famille, enseignant, etc.), quel que soit le champ d'application visé du Mécanisme. Des procédures doivent être établies pour que ces plaintes parviennent aux parties concernées (par exemple, le groupe sectoriel/secteur qui coordonne cette intervention, ou l'organisme concerné, s'il est clairement identifié). Les parties prenantes du Mécanisme doivent coopérer avec les groupes sectoriels/ secteurs/organismes concernés et les consulter, y compris les services d'enquête compétents, pour coordonner le renvoi des plaintes « non-SEA » aux acteurs appropriés, qui doivent aussi être consultés au sujet des procédures opérationnelles permanentes du CBCM. Celles-ci doivent définir clairement les modalités de traitement de ces plaintes, et la formation dispensée aux points focaux sur le traitement des plaintes doit établir une distinction claire entre les procédures SEA et les autres.
- **Renvoi des allégations à l'extérieur du CBCM :** Un Mécanisme doit aussi avoir établi des procédures pour le renvoi des plaintes présentées contre des acteurs qui ne sont pas employés par un organisme participant (par exemple, un partenaire d'exécution) ou contre un personnel qui ne fait pas partie du milieu humanitaire (police, armée, missions de maintien de la paix, personnel gouvernemental, etc.). Un Mécanisme doit s'efforcer d'établir des procédures de renvoi avec tous les organes potentiels sur le site de mise en œuvre, avant que de tels cas se produisent, mais doit s'attendre à une certaine résistance, sur le plan de la coordination, de la part de structures qui ne se sont pas engagées à participer au Mécanisme.
- **Traitements des plaintes anonymes :** Les parties prenantes du Mécanisme doivent prendre en considération les difficultés juridiques que peut poser pour l'organisme concerné l'ouverture d'une enquête ou d'une procédure disciplinaire dans les cas où le survivant/plaignant ne veut pas être identifié. Le coordonnateur du CBCM/PSEA, et les organismes participants devront parvenir à un accord sur la manière de gérer ce scénario, étant donné qu'il faudra trouver un équilibre entre les lois sur le signalement obligatoire (le cas échéant) et les souhaits/le droit du plaignant/survivant à la confidentialité.



Exemple

Le CBCM/PSEA mis en place en République démocratique du Congo a entrepris une démarche proactive auprès de la police et des forces armées du camp pour les sensibiliser au Mécanisme et à son rôle. Après cette action de sensibilisation, la police a demandé à participer à des formations à la PSEA, dispensées par le Mécanisme.



Outils

- Modèle de formulaire pour le renvoi des plaintes : formulaire type pour le renvoi des allégations parmi les organismes. Il permet de recueillir des données sur le contexte des allégations, des informations sur l'organisme concerné et les informations disponibles sur la personne visée par la plainte (voir l'annexe 4).
- Diagramme de traitement des plaintes : donne des orientations sur le processus de réception d'une plainte et la procédure de renvoi (voir l'annexe 4).
- Les Procédures types du IASC (2004) servent de modèle pour le recueil par les organismes des informations nécessaires, lorsqu'une allégation de SEA est portée contre un membre du personnel. Elles comprennent aussi des pratiques recommandées pour le traitement des plaintes qui – après avoir été modifiées aux fins de la coordination interorganisations – peuvent aider les parties prenantes dans la conception du Mécanisme.

Rôle du Mécanisme après le renvoi

Après le renvoi de la plainte, c'est à l'organisme concerné qu'il incombe d'entreprendre toute autre action, notamment évaluer si la plainte peut donner lieu à une action en justice, ouvrir une enquête si cela se justifie, et informer en retour le survivant/plaignant conformément à ses politiques internes. Le Mécanisme joue un rôle de soutien auprès de l'organisme concerné, à sa demande, et assure la liaison avec le plaignant/survivant. L'organisme concerné décidera si une enquête sur les allégations est justifiée, et si c'est le cas, il mènera une enquête, conformément à ses propres procédures.

Assistance en matière de suivi

Le Mécanisme ne mène pas d'enquêtes. Cependant, il peut offrir une assistance, à la demande de l'organisme chargé de l'enquête. Les petites ONG et/ou les organisations communautaires n'ont peut-être pas les capacités internes pour mener des enquêtes pour exploitation et abus sexuels, ou des enquêtes qui répondent aux normes internationales. Dans de tels cas, ces organismes membres du Mécanisme peuvent décider de constituer une liste de réserve d'enquêteurs formés aux questions relatives à l'exploitation et aux abus sexuels, à laquelle ils peuvent : 1) demander d'enquêter à leur place, ou 2) demander une aide pour leurs enquêtes, en renforçant les capacités de l'organisme³¹. Si une telle équipe est utilisée, les enquêteurs doivent être bien informés des engagements et des procédures en matière de PSEA, sur le plan international et au niveau des politiques spécifiques des organismes qui participent au Mécanisme.

³¹ Dans certaines circonstances, un organisme gouvernemental peut aussi demander à figurer dans la liste de réserve d'enquêteurs. Cela s'est produit dans le Mécanisme mis en place au Nord-Kivu (République démocratique du Congo).



Exemple

Le recours à une liste de réserve d'enquêteurs en République démocratique du Congo : Sur le site du projet pilote en République démocratique du Congo, une étude réalisée dans le cadre du Mécanisme sur l'évaluation des besoins a mis en évidence un manque de capacités internes en matière d'enquête parmi les organismes. Avec l'accord de l'organisme, le Mécanisme a créé une liste de réserve d'enquêteurs, en tant que ressource optionnelle pour les organismes qui n'avaient pas la capacité, sur le plan interne, de mener des enquêtes pour exploitation et abus sexuels. Les organismes pouvaient choisir de demander l'assistance de l'équipe, au cas par cas, et travailler avec les enquêteurs à des fins d'apprentissage et de renforcement des capacités.



Outils

CHS Alliance organise des ateliers de formation pour les enquêteurs, en mettant spécialement l'accent sur les enquêtes liées à la PSEA. En outre, le groupe tient une liste d'enquêteurs formés, qui peuvent être déployés à la demande des organismes. Voir le site : www.chsalliance.org/what-we-do/capacity-strengthening. Le Bureau des Nations Unies pour les services d'appui aux projets et le HCR gèrent aussi de telles listes.

Une autre possibilité pour les organismes plus petits ou les ONG qui n'ont pas la capacité de mener des enquêtes sur le plan interne est d'accéder à un fichier de réserve d'enquêteurs formés à la PSEA ; un certain nombre de ces fichiers sont gérés par des organismes et des groupes (par exemple, CHS Alliance). Les chefs des organismes au niveau national doivent s'informer pour savoir quelles sont les ressources qui peuvent servir aux enquêtes. Le Mécanisme peut inviter les organismes à utiliser les fichiers existants et/ou à concevoir d'autres possibilités de mener des enquêtes externes, lors des réunions des parties prenantes.

Pratiques exemplaires d'enquête – Recommandation

Alors que le Mécanisme n'a pas le pouvoir d'intervenir sur la manière dont un organisme mène son enquête, sur le plan de la responsabilité, il doit recommander que les organismes membres du Mécanisme suivent au moins les normes internationales minimales. Ces normes s'appuient sur les engagements des organismes qui existent. Par exemple, le Mécanisme doit recommander que les politiques internes des organismes incluent explicitement un délai de réponse minimum à partir du moment où un cas est renvoyé pour l'ouverture d'une enquête, lorsqu'elle est justifiée. Selon la norme en vigueur, les enquêtes doivent commencer dans un délai de trois mois³², mais les procédures internes peuvent et doivent exiger que l'enquête commence plus tôt.

³² MOS-PSEA, norme 8, indicateur 5.



Information

En raison d'une évaluation globale récente concernant le système de maintien de la paix des Nations Unies, le Secrétaire général Ban Ki-moon a annoncé une restructuration en profondeur du système à la fin de 2015, qui comprendra la mise en place d'« équipes d'intervention immédiate » chargées de réunir, dans les 72 heures, des éléments de preuve en cas d'allégations faisant état d'une conduite sexuelle répréhensible. Les politiques internes des organismes doivent instaurer un délai de réponse similaire.

Les délais pour terminer une enquête doivent être respectés de la même manière. Ainsi, en 2015, le Secrétaire général des Nations Unies a fixé un délai de six mois aux entités des Nations Unies responsables pour achever les enquêtes sur les cas d'exploitation sexuelle ou d'atteintes sexuelles, qui sera ramené à trois mois « si la situation porte à croire qu'il y a urgence et qu'il importe de faire davantage diligence »³³. Les organismes qui ne font pas partie du système des Nations Unies doivent être invités à fixer les mêmes délais pour les enquêtes³⁴. Les pratiques exemplaires et les engagements qui existent dans la conduite d'enquêtes incluent aussi le respect du droit à une procédure régulière de la personne visée par la plainte, le recours à des enquêteurs expérimentés et à des professionnels qualifiés formés aux enquêtes délicates³⁵ et aux principes du Mécanisme (confidentialité, sécurité, etc.), et la prise des mesures disciplinaires qui s'imposent, lorsque l'acte d'exploitation et d'abus sexuels a été prouvé³⁶.



Conseil

Bien que ne faisant pas partie de l'enquête, le Mécanisme peut recommander aux organismes de suivre les Directives du CIAB relatives à des organisations plus sûres (ou d'autres directives) et de former leur personnel pour qu'il se familiarise avec les normes internationales en vigueur pour la conduite d'enquêtes.

Retour d'informations au Mécanisme

A partir du moment où la plainte est reçue par l'organisme concerné, il est fortement recommandé que celui-ci transmette au Mécanisme des informations sur l'état d'avancement du cas. Alors que le Mécanisme n'a pas le pouvoir de demander à l'organisme de communiquer des informations internes, il doit recommander à être tenu informé des éléments essentiels :

- Date de réception de la plainte par le service d'enquête³⁷ ;
- Date d'ouverture d'une enquête, le cas échéant, ou mention indiquant que la plainte n'était pas suffisamment fondée pour engager une procédure ;

³³ Assemblée générale des Nations Unies, rapport du Secrétaire général intitulé « Dispositions spéciales visant à prévenir l'exploitation et les atteintes sexuelles », (A/70/729) (16 février 2016), par. 50-51 ; dispositions renforcées dans son rapport oral au Conseil de sécurité de Nations Unies, le 10 mars 2016 ; et qu'il a rappelées instamment aux Etats Membres dans la résolution 2272 du Conseil de sécurité des Nations Unies (S/RES/2272, 11 mars 2016).

³⁴ Les organismes des Nations Unies et autres entités se sont engagés à « enquêter sur les allégations d'exploitation et d'abus sexuels en temps utile et de manière professionnelle » (Déclaration d'engagement, 2006, principe n° 6). MOS-PSEA (2012), norme 8, indicateur 4.

³⁵ MOS-PSEA (2012), norme 8, indicateur 4.

³⁶ MOS-PSEA (2012), norme 8, indicateur 6 : « Les plaintes qui sont fondées ont donné lieu à des mesures disciplinaires ou ont eu des conséquences en matière de contrat et, si ce n'était pas le cas, l'entité peut le justifier. »

³⁷ Selon les procédures des organismes, les signalements de SEA doivent être transmis au chef du bureau extérieur, ou adressées directement au service d'enquête au siège. Dans le premier cas, la date de réception des allégations par le chef du bureau extérieur et la date de leur transmission au siège doivent être communiquées au Mécanisme.

- Date d'achèvement de l'enquête ;
- Résultat de l'enquête ;
- Date à laquelle le résultat (ou toute information) a été communiqué au survivant, le cas échéant, ou mention indiquant que le retour d'informations est interdit par les politiques de l'organisme chargé de l'enquête.

Un grand nombre d'organismes se sont engagés à communiquer ces informations³⁸, bien que cette pratique soit limitée. Par souci de transparence et au nom du principe de responsabilité à l'égard des populations touchées, les services d'enquête des organismes sont fortement invités à communiquer au Mécanisme des statistiques anonymes sur les cas d'exploitation et d'abus sexuels qui ont été signalés et/ou font l'objet d'une enquête, et sur les mesures disciplinaires prises, le cas échéant, sur le lieu où l'incident se serait produit. La communication entre l'organisme concerné et le Mécanisme est essentielle pour permettre un traitement efficace des cas.



Information

Parce que les dossiers portant sur l'exploitation et les abus sexuels comportent des informations extrêmement confidentielles et délicates, il faudra trouver un équilibre entre la nécessité d'un échange et d'un examen des informations entre les organismes, leurs politiques internes de protection des données et les droits du survivant à la confidentialité et à l'anonymat. Il faut s'attendre à des divergences entre les organismes participants au sujet de l'échange d'informations, et le Mécanisme devra en informer les plaignants. L'engagement à mettre à disposition ces informations doit être clarifié dans les discussions interorganisations avant la mise en œuvre, en s'appuyant sur les protocoles convenus dans les Procédures opérationnelles mondiales, et défini clairement dans les Procédures opérationnelles permanentes du CBCM.

En se basant sur les informations qui sont communiquées par l'organisme chargé de l'enquête, le Mécanisme doit suivre l'état d'avancement du dossier dans la mesure du possible pour s'assurer que la plainte fait l'objet d'un suivi. Il doit gérer les dossiers en cours pour chaque plainte, faciliter la diffusion d'informations au plaignant/survivant et être disponible pour aider l'organisme concerné tout au long des étapes suivantes, à sa demande.

³⁸ Déclaration d'engagement (2006), principe n° 9 : « Informer régulièrement notre personnel et les communautés des mesures prises pour prévenir et lutter contre l'exploitation et les abus sexuels. Les informations communiquées seront élaborées et diffusées localement en coopération avec les autres organismes compétents, traiteront des mécanismes de plainte, donneront un aperçu général de l'état d'avancement et du résultat des enquêtes, tiendront compte des mesures adoptées à l'encontre des auteurs de ces actes et des mesures de suivi mises en œuvre, et indiqueront les formes d'aide offertes aux plaignants et aux victimes. » Les *Procédures opérationnelles mondiales concernant la coopération interorganisations au sein des mécanismes communautaires de plainte* qui ont été établies conjointement entre les organismes au niveau du siège incitent aussi à communiquer les informations essentielles au Mécanisme et apportent un soutien pour ce retour d'informations.



À noter

L'absence de transparence à l'égard des populations touchées, en particulier les plaignants/survivants, pendant les enquêtes sur les cas est une préoccupation constante. Susciter chez les plaignants le sentiment que leur plainte n'a pas été traitée est un manque de responsabilité, ébranlera la confiance dans le Mécanisme, et portera préjudice aux relations des bénéficiaires avec tous les organismes humanitaires intervenant sur le site. Le Mécanisme doit constamment recommander aux organismes chargés de l'enquête de communiquer des informations sur l'état d'avancement des dossiers et d'informer en retour les parties intéressées. Entre-temps, pour que les bénéficiaires continuent d'avoir confiance dans le Mécanisme, les représentants doivent s'efforcer de gérer les attentes du plaignant/survivant en les avisant que le degré d'information donnée sur le résultat d'un dossier dépend des politiques internes de l'organisme chargé de l'enquête.



Outils

L'utilisation d'une base de données sur les plaintes (par exemple, la Plateforme commune de signalement, élaborée dans le cadre du projet pilote du IASC de mise en place de Mécanismes) peut aider à gérer les informations sur les allégations qui ont été renvoyées et permettre de savoir si l'affaire est en cours ou close – mais pas d'obtenir des informations sur les mesures disciplinaires qui ont été prises.

Cas d'exploitation et d'abus sexuels qui sont des infractions pénales

Lorsqu'un incident d'exploitation et d'abus sexuels constitue une infraction pénale, c'est l'organisme chargé de l'enquête qui doit décider de renvoyer l'affaire aux autorités judiciaires compétentes, conformément aux procédures internes de l'organisme. La décision de l'organisme de renvoyer une affaire aux autorités nationales peut nécessiter le consentement du survivant/du plaignant, lequel peut ne pas souhaiter faire intervenir les autorités locales. Cependant, dans certains cas, le gouvernement central et les administrations locales du pays où est situé le Mécanisme peuvent avoir des lois qui rendent obligatoire le signalement d'incidents d'exploitation et d'abus sexuels. Il incombe aux points focaux du Mécanisme de se tenir au courant des lois nationales pertinentes et de les incorporer aux procédures du Mécanisme et aux informations qui sont transmises aux survivants/plaignants, le cas échéant.



À noter

La relation entre les lois nationales sur le signalement obligatoire et les plaintes pour exploitation et abus sexuels présentées à un Mécanisme est une question qui doit être étudiée plus en avant*. Les parties prenantes du Mécanisme devront être conscientes de la nécessité de trouver un équilibre entre les procédures de renvoi et les lois nationales, les politiques de toutes les parties concernées et les souhaits du plaignant/survivant. Il s'agira d'un processus ad hoc, sauf si des orientations générales sont données.

* Dans la Déclaration du IASC sur la PSEA (2015), les responsables du IASC se sont engagés à élaborer et à mettre en commun des pratiques exemplaires concernant le renvoi aux autorités nationales. Au moment de la réaction du présent Guide, ce processus était dans sa phase initiale.

Le Mécanisme doit avoir aussi mis en place des procédures claires sur la manière d'aider le plaignant, à sa demande, à engager des poursuites auprès de l'autorité judiciaire locale, s'il y a infraction pénale, et doit consulter l'UNDSS au sujet de la rédaction de ces procédures. Étant donné la gravité de l'acte d'exploitation et d'abus sexuels et la vulnérabilité des survivants, le mécanisme de plainte doit être disposé à offrir une assistance juridique et une aide psychosociale, si une action pénale est engagée. Dans le cas où un survivant souhaite avoir un conseil juridique, les représentants du Mécanisme l'orienteront vers les services juridiques existants (par exemple, par le biais des programmes GBV).



À retenir

Alors que la décision de livrer la personne visée par la plainte aux autorités nationales est du ressort de l'organisme concerné, les survivants ont un droit distinct à demander une aide juridictionnelle par le biais des services d'assistance aux victimes.

Pour plus d'informations sur l'assistance juridique aux survivants, voir le chapitre du Guide, « Fourniture d'une aide rapide et appropriée aux plaignants et aux victimes ».

Retour d'informations aux survivants – Fin du processus

Outre la transmission d'informations sur l'état d'avancement des dossiers au Mécanisme, les organismes d'enquête ont la responsabilité de communiquer au plaignant, en temps utile et de manière sûre, le résultat de leur enquête³⁹. Le retour d'informations aux plaignants/survivants est une double responsabilité : cela fait partie du résultat exigé des organismes en matière d'enquête, en vertu des engagements internationaux, et des mesures d'aide aux victimes.



Information

Une réponse exhaustive aux plaintes, dans les délais, contribue aussi, dans une large mesure, à inspirer confiance à la communauté et à obtenir son adhésion au Mécanisme. Si l'organisme concerné mène une enquête minutieuse, avec professionnalisme, mais n'informe pas le plaignant/survivant de l'ouverture d'une enquête, il y a toujours le risque d'une perte de confiance. De la même manière, s'il faut une année pour achever une enquête interne pour exploitation et abus sexuels et que le plaignant/survivant n'est informé que lorsque l'enquête est terminée, il ne croit déjà plus à l'utilité du Mécanisme. Il est dans l'intérêt du Mécanisme de recommander que des informations sur l'état d'avancement des dossiers soient communiquées, dans des délais appropriés, aux survivants.

Pour plus d'informations sur l'aide aux victimes, voir le chapitre du Guide, « Fourniture d'une aide rapide et appropriée aux plaignants et aux victimes ».

³⁹ MOS-PSEA, norme 8, indicateur 5 : « Les enquêtes commencent dans un délai de trois mois, et des informations sur le résultat sont communiquées au plaignant ». Déclaration d'engagement (2006), principe n° 9 : « Informer régulièrement notre personnel et les communautés des mesures prises pour prévenir et lutter contre l'exploitation et les abus sexuels. Les informations communiquées... donneront un aperçu général de l'état d'avancement et du résultat des enquêtes, [et] tiendront compte des mesures adoptées à l'encontre des auteurs de ces actes et des mesures de suivi mises en œuvre ».

**Exemple**

Mécanisme interorganisations au Kenya : Une évaluation du programme a fait état d'un manque de confiance dans le système, parce le plaignant ou la communauté plus large ont constaté que des cas n'avaient pas été résolus. « A cause de cette situation, un sentiment de vulnérabilité perdure parmi les bénéficiaires, qui évoquent la crainte de représailles comme la raison du signalement limité de cas, et parmi les travailleurs humanitaires nationaux, qui estiment que le code de conduite peut être utilisé pour les mettre en cause par des déclarations malveillantes. »*

* International Rescue Committee, Evaluation finale du projet pour la prévention de l'exploitation et des abus sexuels (septembre 2007), Nairobi (Kenya).

**Conseil**

Idée pour le retour d'informations – Rapport annuel sur la PSEA : Un moyen d'instaurer la confiance dans le Mécanisme et les organismes opérationnels est l'établissement d'un rapport annuel, par le siège d'un organisme, sur les plaintes pour exploitation et abus sexuels et sur la manière dont elles ont été traitées par l'organisme. Le rapport montre que l'organisme reconnaît qu'il a des problèmes liés à l'exploitation et aux abus sexuels et qu'il assume sa responsabilité à l'égard des populations touchées ; en outre, il a une fonction de suivi et d'apprentissage. Le rapport ne doit pas révéler d'informations confidentielles ni faire des allusions qui pourraient révéler l'identité des plaignants, des survivants ou des auteurs des actes.

C'est le rôle du Mécanisme de faciliter l'échange d'informations. Il peut agir comme point focal de l'organisme chargé de l'enquête pour tenir au courant le plaignant/survivant d'une manière sûre, éthique et acceptable. Idéalement, les informations doivent être communiquées par écrit pour éviter la confusion et/ou des divergences d'interprétation. Les Procédures opérationnelles permanentes du CBCM doivent indiquer comment la responsabilité de diffuser l'information sera partagée entre l'organisme chargé de l'enquête et la(s) partie(s) intéressée(s), conformément aux procédures internes de l'organisme.

**Conseil**

Les acteurs du Mécanisme désireront éventuellement créer un formulaire type pour le retour d'informations au survivant/plaignant et à la personne visée par la plainte (voir les modèles de formulaire, à l'annexe 4). C'est à l'organisme chargé de l'enquête et non au Mécanisme qu'il incombe d'informer la personne visée par la plainte. Cependant, le modèle de formulaire de retour d'informations peut être utile pour des ONG nationales et des organisations communautaires qui élaborent des politiques internes relatives à la PSEA et aux enquêtes. En outre, le Mécanisme doit rester accessible au plaignant/survivant pour répondre aux questions, selon les besoins.

Les procédures du Mécanisme, comme celles des organismes, doivent être claires au sujet des informations qu'un plaignant pourrait recevoir et des délais. Le Mécanisme doit en informer le plaignant dès réception de la plainte.

Pour plus d'informations sur la transmission des informations nécessaires aux plaignants, voir le chapitre du Guide, « Réception et examen des plaintes ».

**Information**

Dans les Mécanismes interorganisations, le degré d'information donnée sur le processus d'enquête et son résultat variera considérablement selon l'organisme qui mène l'enquête, conformément à ses politiques et procédures internes relatives au traitement des dossiers et à la protection des données. Le Mécanisme doit en informer les plaignants, en recommandant aux organismes d'assurer un retour d'informations, conformément aux normes et engagements internationaux.

RENUVOI ET SUIVI DES ALLÉGATIONS DE SEA		Obstacle	Recommandation
✗	Le personnel des organismes participants ne connaît peut-être pas très bien son rôle dans le renvoi des plaintes ni les voies de renvoi de l'organisme.	✓	Les formations dispensées à tout le personnel des organismes participants doivent inclure des instructions pour le signalement et le renvoi des plaintes dans leur organisme, et les responsabilités de toute personne ayant un rôle dans la PSEA doivent être énoncées clairement dans son cadre de référence.
↔	Le Mécanisme doit former les points focaux des organismes pour qu'ils connaissent leur rôle dans le renvoi des plaintes, les voies de renvoi du Mécanisme et les procédures de base relatives aux plaintes de chaque organisme participant, afin qu'ils aient une vue globale du processus de renvoi.	✓	Le Mécanisme doit former les points focaux des organismes pour qu'ils connaissent leur rôle dans le renvoi des plaintes, les voies de renvoi du Mécanisme et les procédures de base relatives aux plaintes de chaque organisme participant, afin qu'ils aient une vue globale du processus de renvoi.
✗	Le processus de renvoi se complique lorsque des allégations sont reçues visant le personnel d'organismes qui n'ont pas mis en place de politiques ou de processus pour la PSEA. Si l'organisme n'est pas membre du Mécanisme, il se peut que le coordonnateur n'ait même pas le nom d'une personne/unité dans l'organisme à laquelle il pourrait s'adresser.	✓	Pour pouvoir gérer d'éventuelles plaintes contre le personnel d'entités qui ne sont pas membres du Mécanisme (par exemple, la police et les forces armées ou des organismes humanitaires non participants et des sous-traitants), le Mécanisme doit prendre contact de manière préventive avec ces entités pour faire en sorte qu'elles connaissent le Mécanisme et pour nouer des liens, idéalement en obttenant l'accord de ces entités pour recevoir des allégations visant leur personnel.
✗	Le délai entre le signallement d'un incident d'exploitation et d'abus sexuels par un plaignant et le renvoi de l'allégation par le Mécanisme peut être trop long. Par exemple, si le Mécanisme retire les plaintes déposées dans une boîte à suggestions deux fois par mois, et qu'il faut deux semaines pour examiner et renvoyer une plainte, le plaignant peut attendre un mois, avant qu'il soit donné suite à sa plainte.	✓	Les modalités pour le renvoi des plaintes et le retour d'informations doivent être établies et exposées dans les Procédures opérationnelles permanentes du CBCM, avant sa mise en place. Elles doivent s'appuyer sur les Procédures opérationnelles mondiales et inclure les responsabilités de tous les organismes membres du Mécanisme et des parties prenantes concernées, par exemple, ceux qui fournissent une aide aux victimes, et fixer des délais pour le renvoi des allégations.
✗	Préserver la confidentialité pour toutes les personnes (survivant/plaignant/personne visée par la plainte) peut être difficile dans le processus de communication des informations sur les plaintes entre les organismes.	✓	Il faut accorder une priorité élevée à la confidentialité dans le processus de renvoi. Tous les acteurs qui ont accès à des données sensibles sur une plainte doivent signer un accord de confidentialité. Le nombre de personnes qui y auront accès doit être limité, et toutes les données d'identification doivent être effacées des rapports statistiques dans la plus large mesure du possible.
✗	Le Mécanisme ne peut pas intervenir dans le processus d'enquête et ne joue aucun rôle à cet égard, bien que son efficacité soit directement affectée par les normes suivies par les parties prenantes du Mécanisme pour mener leurs enquêtes.	✓	La plupart des organismes se sont engagés à ouvrir une enquête sur des allégations de SEA dans un délai de trois mois ; en outre, ils enquêteront de manière professionnelle et dans les délais. Lorsque cela est nécessaire, le Mécanisme doit recommander que les organismes respectent leurs engagements.

CHAPITRE 5 Renvoi des allégations de SEA aux fins d'enquête et de suivi

SECTION B. Structuration et création d'un Mécanisme interorganisations

RENVOI ET SUIVI DES ALLÉGATIONS DE SEA		
Obstacle	Recommandation	
<p>X Lorsque les organismes accusent réception d'une plainte, il peut s'écouler beaucoup de temps depuis la réception de la plainte jusqu'à son renvoi. En raison de ce délai, le plaignant pourrait croire que sa plainte ne sera pas traitée.</p>		⇒
<p>X L'expérience de Mécanismes mis en place par le passé montre que, souvent, les organismes ne donnent pas d'informations sur une allégment – notamment pour confirmer qu'elle a été reçue – et sur l'état d'avancement des dossiers aux survivants ou au Mécanisme.</p>		⇒
<p>X L'obligation du personnel/des organismes de renvoyer aux autorités nationales les actes d'exploitation et d'abus sexuels qui constituent des infractions pénales n'est pas claire ni homogénéisée.</p>		⇒
<p>X Les survivants peuvent choisir d'abandonner une plainte, préférant un règlement à l'amiable, par exemple, accepter une indemnisation pour « régler » le problème ou modifier leurs déclarations, compromettant l'efficacité du Mécanisme, le processus de renvoi et la mise à l'écart des auteurs d'actes d'exploitation et d'abus sexuels. La question du suivi se pose aussi si le survivant ne s'adresse pas d'abord au Mécanisme pour déposer une plainte, préférant recourir au « règlement traditionnel des conflits ».</p>		⇒
<p>✓ Un retour d'informations cohérent de la part du Mécanisme peut aider à rétablir la bonne foi, si le processus d'enquête dure longtemps. Le Mécanisme devrait mettre en place une procédure pour accuser immédiatement réception d'une plainte, et informer le plaignant du renvoi de la plainte, en utilisant le moyen que celui-ci préfère. (Note : cela ne pose pas de problème pour les plaintes soumises en personne, mais cette nécessité d'un retour d'informations illustre l'inconvénient que présente l'utilisation des boîtes à suggestions comme voie de signalement).</p>		⇒
<p>✓ Les Mécanismes doivent recommander aux organismes participants de communiquer des informations sur l'état d'avancement des cas, comme convenu dans les Procédures opérationnelles mondiales, et de communiquer au plaignant/survivant les informations essentielles sur le résultat du cas. Ils doivent inviter fermement les organismes à accuser formellement réception des allégations qui leur ont été transmises et à fournir des informations sur les mesures prises.</p>		⇒
<p>✓ Si l'engagement de poursuites pénales pour des actes d'exploitation et d'abus sexuels est une bonne méthode pour que les auteurs rendent compte de leurs actes, le renvoi aux autorités nationales incombe à l'organisme chargé de l'enquête, pas au Mécanisme. Celui-ci doit aider les organismes, à leur demande, à recommander le renforcement des engagements internationaux en matière de renvoi des cas aux fins de poursuites*.</p>		⇒
<p>✓ Les organismes membres du Mécanisme doivent préciser leurs politiques institutionnelles en ce qui concerne les lois sur le signalement obligatoire.</p>		⇒
<p>✓ Dans le cas où le plaignant a modifié ses allégations en échange d'une indemnisation, les procédures de renvoi devront être suivies, dans la mesure du possible. La plainte peut être renvoyée à l'organisme concerné et, dès qu'il la reçoit, celui-ci doit déterminer si une enquête est justifiée, même si une décision administrative pourrait s'avérer impossible (par exemple, on ne disposerait pas de preuves suffisantes de la conduite répréhensible, sans le témoignage du survivant).</p>		⇒

* La Déclaration du IASC sur la PSEA (2015) demande de renforcer les enquêtes et les mesures de protection concernant les allégations d'exploitation et d'abus sexuels, notamment en développant et en mettant en commun des pratiques exemplaires relatives aux renvoi des cas d'exploitation et d'abus sexuels, qui peuvent constituer une infraction pénale, aux autorités compétentes. L'Équipe spéciale AAP/PSEA du IASC a inclus cette activité dans son plan de travail pour 2016-2017.

SECTION B. Structuration et création d'un Mécanisme interorganisations

CHAPITRE 6

ASSURER LA DURABILITÉ DU MÉCANISME



Pratique exemplaire

La question de la durabilité devrait être au cœur de toutes les grandes décisions, lors de l'instauration du Mécanisme. Sans cette réflexion, un Mécanisme perdra sa dynamique face à des problèmes de personnel et de financement, et compromettra la confiance et la sécurité de la population touchée.

Pourquoi la durabilité est-elle une préoccupation pour le Mécanisme

- Un plan de durabilité est nécessaire pour faire face aux changements inévitables, comme les mouvements de personnel, le départ d'organismes qui intervenaient sur un site et les difficultés de financement.
- Les organismes humanitaires n'ont pas pour objectif de mener des opérations à long terme, sur un site, aussi faut-il prévoir une stratégie de sortie pour la remise du Mécanisme, lorsqu'ils quittent le lieu. Les entités et la communauté locales doivent avoir les moyens de le faire fonctionner, lorsque les grandes organisations cessent leurs activités.
- Un CBCM-PSEA, s'il est bien géré, inspirera confiance à la communauté qu'il sert. La disparition d'un système de gestion des plaintes bien établi peut nuire aux relations des acteurs humanitaires avec la communauté.

Obstacles à la durabilité

Les obstacles au fonctionnement durable d'un Mécanisme ont été exposés tout au long du présent Guide : un Mécanisme qui n'est pas pleinement intégré à la communauté, dont les voies de signalement sont inaccessibles, ou qui n'informe pas le plaignant ou le fait de manière incohérente sera un échec à long terme, car il ne sera plus utilisé par des plaignants potentiels.

En outre, l'un des obstacles majeurs au maintien de la dynamique de PSEA sur un site est le renouvellement du personnel des organismes, en particulier des points focaux du Mécanisme. A cause du taux élevé de renouvellement du personnel sur le terrain, les Mécanismes sont confrontés en permanence à cette situation, à savoir que le personnel des organismes se forme à la PSEA, acquiert de l'expérience dans les procédures du Mécanisme et ensuite, il quitte le site. Lorsque des points focaux bien formés s'en vont, ils emportent avec eux l'expérience qu'ils ont acquise en matière de PSEA, et l'organisme repart à zéro avec un nouveau représentant du CBCM-PSEA. Ce manque de continuité a des effets préjudiciables sur les progrès du Mécanisme, et sur la connaissance qu'ont les organismes des questions de PSEA sur le site.



Information

Des points focaux des organismes membres du Mécanisme qui sont très actifs peuvent être l'élément moteur des activités de PSEA sur un lieu d'intervention. Le départ d'un personnel compétent peut provoquer une stagnation des activités sur le site, si aucune mesure n'est prise pour assurer la relève. Dans le pire des cas, des programmes entiers peuvent cesser de fonctionner (boîtes pour le dépôt de plaintes qui ne sont pas ouvertes, plaintes qui s'accumulent sur un bureau, etc.) à cause de la perte d'une ou de deux personnes essentielles.

Un autre obstacle majeur à la durabilité est le manque de communication très répandu entre les organismes. La coopération interorganisations peut être extrêmement difficile à mettre en œuvre, même lorsque les organismes ont accepté de collaborer. Au niveau relationnel, beaucoup de questions relatives au Mécanisme peuvent être résolues ou minimisées grâce à une collaboration informelle du personnel des organismes (par exemple, des points focaux qui remarquent qu'un membre d'un organisme ne participe pas et interviennent pour savoir ce qui se passe). Au niveau institutionnel, dans de nombreux cas, les bureaux sur le terrain sont informés par leur siège des engagements à participer à des activités interorganisations concernant la PSEA, mais ne reçoivent pas d'orientations sur la manière d'agir concrètement, en raison de divergences dans les politiques institutionnelles et de la nécessité de ne pas divulguer les informations de l'organisme. Sans consensus sur les méthodes de coopération pour le traitement conjoint des plaintes, les Mécanismes se heurtent à des difficultés pour obtenir la participation des organismes à des activités de financement et/ou de PSEA, et également à l'incompréhension des partenaires locaux.

Solutions pour la durabilité

La durabilité est un trait commun à toutes les pratiques exposées dans le présent Guide, parce que le suivi de bonnes pratiques peut généralement contribuer à l'efficacité d'un Mécanisme, renforçant sa durabilité. Beaucoup d'obstacles à la durabilité peuvent être éliminés en menant des consultations avec les communautés et en répondant à leurs besoins, afin que les bénéficiaires aient confiance dans le Mécanisme et l'utilisent en toute liberté. D'autres pratiques existent, cependant, et elles peuvent être recommandées par le Mécanisme, pour qu'il continue de fournir des services efficaces sur un site.

Coordonnateur indépendant du CBCM/PSEA

La présence d'une personne sur place qui agit comme coordonnateur indépendant du CBCM/PSEA est l'une des mesures les plus efficaces qu'un Mécanisme peut prendre pour assurer sa durabilité. Cet acteur coordonnera toutes les activités relatives à la PSEA sur le site, tiendra des réunions régulières avec les organismes membres, assurera la liaison entre les organismes et le(s) gouvernement(s) hôte(s), examinera les plaintes et procédera à leur renvoi/transmission, et donnera de l'élan, d'une manière générale, à l'action de PSEA. Étant donné que les responsabilités dans ce domaine, y compris l'élaboration de mécanismes de plainte, ont récemment été renforcées dans le mandat du coordonnateur de l'action humanitaire⁴⁰,

Pour plus d'informations sur le rôle du coordonnateur dans l'examen des plaintes, voir le chapitre du Guide, « Mise en place de l'infrastructure du Mécanisme ».

⁴⁰ Déclaration de l'IASC sur la PSEA (2015).

celui-ci doit être pleinement associé à la désignation du coordonnateur du CBCM/PSEA. En outre, le rôle du coordonnateur du Mécanisme est de promouvoir des relations professionnelles plus étroites et un meilleur partage d'informations. Il sera chargé d'établir la liaison avec le coordonnateur de l'action humanitaire et de mobiliser les principaux acteurs, lors de l'élaboration de plans pour la mise en place du Mécanisme (tels que l'équipe de pays pour l'action humanitaire et l'Équipe spéciale AAP/PSEA du IASC), en vue de recommander un engagement de haut niveau et pour faire en sorte que les participants aux forums mondiaux soient informés régulièrement des activités dans les pays⁴¹. Le coordonnateur peut être désigné au niveau national dans un pays ou être basé sur le site opérationnel, comme le décidera le comité de pilotage.



Conseil

Parce que le coordonnateur du CBCM/PSEA agit comme point focal entre tous les acteurs qui s'occupent de cette question, il doit établir une solide relation professionnelle avec le personnel des organismes participants, et informer les instances mondiales qui s'occupent de la PSEA, (par exemple, l'Équipe spéciale AAP/PSEA du IASC) des initiatives et des difficultés du Mécanisme au niveau du pays.

Compte tenu de l'importance des fonctions du coordonnateur et du facteur temps dans l'accomplissement de ses tâches – en particulier l'examen et le renvoi des plaintes –, il doit s'y consacrer exclusivement et ne pourra pas exercer d'autres fonctions. Étant donné que le coordonnateur est la seule personne qui évalue les plaintes aux fins d'un renvoi, des mesures doivent être mises en place, lorsqu'il est en congé de détente ou quitte le poste, pour éviter que des plaintes soient en attente d'examen, ce qui pourrait engendrer des problèmes de sécurité pour la victime/les plaignants et nuirait à la confiance de la communauté dans le Mécanisme. Ces mesures doivent être approuvées par les organismes membres du Mécanisme et décrites dans les Procédures opérationnelles permanentes du CBCM et dans le cadre de référence du coordonnateur. Dans son cadre de référence, il faut indiquer que le poste doit être occupé par un membre du personnel suffisamment chevronné, bien formé à la PSEA, à la protection des données, à l'aide aux victimes et aux mesures de confidentialité.

Le coordonnateur peut contribuer à la constitution de la base de connaissances du Mécanisme sur les questions relatives à l'exploitation et aux abus sexuels. Pour remédier au manque de connaissances dû au taux élevé de renouvellement du personnel dans les organismes membres du Mécanisme, les points focaux qui quittent leur poste peuvent faire un compte rendu au coordonnateur, afin de recueillir cette connaissance institutionnelle. Le coordonnateur peut ensuite mettre au courant les nouveaux points focaux à leur arrivée sur le terrain, afin que les connaissances et les expériences soient transmises d'une personne à l'autre. Le compte rendu des points focaux s'ajoutera à leur responsabilité d'informer en permanence leur organisme des progrès du CBCM-PSEA, qui doit faire partie de leurs cadres de référence.

41 Un des avantages d'informer l'Équipe spéciale du IASC des initiatives menées dans les pays visant à créer un Mécanisme interorganisations est que le siège des organismes opérationnels sera au courant du projet de création d'un Mécanisme et pourra recommander aux chefs de bureau, au niveau du pays, d'y participer activement. Pour plus d'informations, voir l'encadré Eclairage sur l'Équipe spéciale du IASC dans la section du présent Guide, « Organismes humanitaires ».

**Conseil**

Il n'est pas nécessaire de créer un poste de coordonnateur du CBCM/PSEA pour que les organismes suivent la pratique qui consiste à organiser des séances d'information/de compte rendu à l'intention de leur personnel sur l'expérience en matière de PSEA. Le recours au coordonnateur est recommandé, pour qu'une personne ait un aperçu global des questions sur le site, mais dans tous les cas, il est conseillé aux organismes de réduire la perte des connaissances due aux mouvements de personnel.

Système de signalement à une « personne de confiance » – Exemple du CBCM en Thaïlande

Alors que le système des points focaux du Mécanisme est la structure type, et que les organismes se sont engagés à mettre en place ces fonctions⁴², ce système n'est pas nécessairement le seul modèle viable pour recevoir des plaintes. Face au personnel débordé et au taux élevé de renouvellement du personnel, le Mécanisme mis en place en Thaïlande⁴³ a expérimenté un système qui encourageait les bénéficiaires à signaler les cas à tout membre du personnel de confiance sur place, qui était formé pour faire rapport au comité de pilotage du Mécanisme. Ce système a nécessité des mesures de précaution supplémentaires pour assurer la confidentialité, mais les responsables du Mécanisme ont estimé que l'élargissement de la catégorie des membres du personnel, auxquels les bénéficiaires pouvaient s'adresser, était une solution aux mouvements de personnel dans une situation prolongée.

Prise en considération systématique de la PSEA

La prise en considération systématique de la PSEA s'entend de la stratégie ou pratique qui consiste à intégrer systématiquement cette question dans la culture, les opérations, les politiques et les procédures d'une organisation. Le Mécanisme doit recommander aux parties prenantes d'incorporer la PSEA dans les systèmes de gestion et la programmation de l'ensemble de l'organisation. La question de l'exploitation et des abus sexuels est un thème transversal et, par conséquent, la prévention doit être intégrée dans tous les aspects de l'intervention humanitaire. Quelques exemples :

- Les politiques et les activités relatives à la PSEA sont incluses dans les audits effectués régulièrement sur le terrain.
- Le siège de l'organisme recense les ressources qu'il peut allouer aux initiatives de PSEA au niveau du terrain ; les directeurs et les responsables dans le pays reçoivent un soutien de la direction pour gérer un environnement qui dissuade toute personne de se livrer à l'exploitation et aux abus sexuels.
- Le personnel chargé de l'élaboration des programmes et les administrateurs de programme conçoivent et mettent en place des programmes afin de réduire le risque d'exploitation et d'abus sexuels, et font en sorte que les projets qui sont proposés démontrent comment la PSEA sera prise en considération et mise en œuvre dans chaque secteur technique.

42 Circulaire du Secrétaire général relative à l'exploitation et aux abus sexuels (2003), MOS-PSEA (2012), norme n° 3.

43 Comité de coordination des services aux personnes déplacées en Thaïlande (CCSDPT), projet intitulé « Prévention de l'exploitation et des abus sexuels dans les camps de réfugiés à la frontière entre la Thaïlande et la Birmanie ».

- Les hauts responsables conçoivent des messages clés qui seront communiqués à leurs équipes à toutes les étapes de la mise en œuvre de nouvelles politiques de PSEA.
- La PSEA fait partie des descriptions de poste et des critères d'évaluation, en particulier en ce qui concerne les hauts responsables.



Outils

Outils d'InterAction en matière d'intégration. Ces outils sont conçus pour aider les organismes à évaluer eux-mêmes le degré de prise en considération systématique de la PSEA. Le Mécanisme peut apporter un soutien aux organismes en mettant à disposition ces outils et/ou en les utilisant pour élaborer une version adaptée à la situation locale.

- **SEA 201: Mainstreaming of Sexual Exploitation and Abuse** : Il s'agit d'un module de 35 minutes qui donne des orientations sur les éléments fondamentaux, nécessaires à la prise en considération systématique de la prévention et de la lutte contre l'exploitation et les abus sexuels, au sein des organismes. Voir le site : www.interaction.org/courses/sea201/index.html
- **Auto-vérification : Audit Your Organization Against the IASC Minimum Operating Standards for PSEA** : Cet outil donne aux organismes des objectifs mesurables, des indicateurs, etc., pour évaluer l'application des Normes opérationnelles minimales relatives à la protection contre l'exploitation et les abus sexuels (MOS-PSEA).

La prise en considération systématique est un moyen efficace de promouvoir la viabilité d'un projet, tant qu'elle est mise en œuvre de manière cohérente par les organismes partenaires et que les bénéficiaires du projet sont informés de ce processus. La prise en considération systématique de la PSEA présente un risque, à savoir que les activités et les responsabilités ne sont pas ancrées ni supervisées dans un endroit précis – c'est-à-dire si une personne ou une équipe n'est pas désignée spécialement pour s'occuper de cette question, celle-ci ne fera probablement pas l'objet d'un suivi. C'est pourquoi les points focaux des organismes membres du Mécanisme sont des postes clés, et c'est la raison pour laquelle ces postes doivent être pourvus par des personnes suffisamment chevronnées pour que les politiques soient mises à jour régulièrement, que les Mécanismes fonctionnent et que l'ensemble du personnel connaisse ses responsabilités quant à la PSEA. L'incorporation récente des responsabilités en matière de PSEA dans le mandat du coordonnateur de l'action humanitaire contribuera aussi à la supervision de cette question.

Dotation en ressources

Les organismes doivent fournir aux Mécanismes des ressources financières et humaines. L'absence de ressources a été un écueil majeur et c'est l'une des raisons pour lesquelles les mécanismes mis en place par le passé n'ont pas pu fonctionner durablement. Avoir un plan de financement durable est fondamental pour les Mécanismes, parce qu'il est en soi difficile d'obtenir des fonds externes pour des initiatives relatives à la PSEA, étant donné que les actes d'exploitation et d'abus sexuels sont liés à la conduite répréhensible du personnel. Par conséquent, il faudra examiner et solliciter, auprès d'organismes humanitaires, un financement et/ou des contributions en nature, afin que le Mécanisme puisse continuer de fonctionner. Le Mécanisme doit, en priorité, continuer de plaider auprès des organismes participants pour satisfaire les besoins en ressources qui sont nécessaires pour assurer son fonctionnement à long terme.



À retenir

Au minimum, un Mécanisme a besoin de :

- Fonds suffisants et/ou contributions en nature pour embaucher, gérer les voies de signalement, mener des activités de sensibilisation et de formation, et fournir une assistance aux victimes, si les fournisseurs de services qui existent n'offrent pas les services nécessaires.
- Ressources humaines suffisantes pour traiter et renvoyer les plaintes dans les délais, et consacrer du temps et de l'énergie au Mécanisme, notamment pour les comptes rendus aux organismes membres et la participation aux formations.

Financement pour le renforcement des capacités : Un Mécanisme doit avoir suffisamment de ressources pour former les points focaux des organismes, afin de transmettre le savoir institutionnel et de prévenir les effets des mouvements de personnel. On ne peut pas se permettre qu'un Mécanisme échoue à cause de la perte d'un ou de deux points focaux actifs – une méthode de transmission des connaissances dans le domaine de la PSEA doit être intégrée et financée au sein du Mécanisme.

Alors qu'un Mécanisme est conçu pour intégrer les structures de dépôt de plainte et d'assistance qui existent, lorsque cela est possible, certaines activités de PSEA nécessitent un financement continu, c'est-à-dire la coordination, la gestion du Mécanisme et les activités de prévention – en particulier la formation. Les organismes participants ont la responsabilité de financer le Mécanisme⁴⁴. La conception et la mise en place d'un Mécanisme nécessitent d'investir dans la formation du personnel, la sensibilisation et d'autres activités complexes qui prennent du temps (comme les consultations auprès des communautés, et la réception et le renvoi des plaintes). Cependant, investir dans la qualité est en soi un moyen important de réduire les coûts opérationnels supplémentaires. L'allocation de ressources pour la mise en place d'un Mécanisme interorganisations est un investissement en matière de responsabilité et de qualité.



Exemple

L'évaluation du projet pilote du IASC a montré que les coûts en ressources humaines constituaient une grande partie du financement essentiel (71 % et 67 % pour le projet à Melkadida et en République démocratique du Congo, respectivement). Dans un lieu ouvert où les structures sont dispersées, le coût du voyage peut aussi être important : par exemple, en République démocratique du Congo, le trajet que devaient parcourir les points focaux entre les sites pouvait prendre jusqu'à 7 heures.

Un Mécanisme bien établi peut, dans de nombreux contextes humanitaires, constituer un projet pouvant être financé séparément. Sous l'angle du rapport coûts-avantages, un Mécanisme peut être d'un bon rapport coût-efficacité, car il constitue un système organisé pour les interactions avec la population touchée. L'intégration aux dispositifs de dépôt de plainte qui existent et aux structures locales contribue particulièrement à l'efficacité d'un Mécanisme, et ses avantages se traduiront par une meilleure capacité des organisations à gérer leurs ressources et à s'acquitter de leur mandat.

⁴⁴ Un mécanisme de plainte est une étape obligatoire dans la responsabilisation, comme indiqué dans la circulaire du Secrétaire général relative à l'exploitation et aux abus sexuels (2003). Ainsi, le financement de telles initiatives s'inscrit dans cette exigence.

Participation des donateurs

Pour faire en sorte qu'une activité de PSEA soit durable, les donateurs peuvent associer le respect de la PSEA au financement de projets. Actuellement, certains donateurs demandent des preuves du respect de la PSEA (c'est-à-dire, formuler et mettre en œuvre des engagements en matière de PSEA) pour bénéficier d'un financement continu. La participation à un Mécanisme interorganisations est un moyen pour les organismes de démontrer leur engagement. En effet, les conditions fixées par les donateurs, en matière de PSEA, peuvent être une incitation à atteindre les objectifs et les résultats du Mécanisme.



Information

Exemples d'un financement des donateurs associé à la PSEA : La législation des Etats-Unis exige qu'une organisation qui reçoit des fonds de l'USAID/OFDA adopte un code de conduite comportant des dispositions relatives à la protection contre l'exploitation et les abus sexuels dans les opérations de secours humanitaires. Le code doit être conforme aux six principes relatifs à l'exploitation et aux abus sexuels du IASC, et être accompagné d'un paragraphe décrivant la manière dont l'organisation met en œuvre le code dans les opérations. Tout sous-récipiendaire doit aussi avoir ou adopter un tel code, sous la responsabilité du récipiendaire principal*.

* Agence pour le développement international (USAID) et Bureau d'assistance en cas de catastrophe à l'étranger (OFDA), des Etats-Unis, « Guidelines for Proposals » (2012).

ASSURER LA DURABILITÉ DU MÉCANISME		
Obstacle		Recommandation
✗ Le manque d'intégration du Mécanisme à la communauté locale peut conduire à un manque d'adhésion et d'efficacité.	⇒	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le renforcement continu des capacités des communautés, des organisations locales et des partenaires contribue à la durabilité des initiatives de PSEA. La création de solides réseaux entre les organismes membres du Mécanisme et les structures communautaires permet d'obtenir la participation des communautés, par exemple, lors de la conception des points d'accès et du traitement des plaintes.
✗ Le manque de communication entre les organismes peut conduire à des réponses parcellaires et à des points de vue divergents sur les objectifs du Mécanisme.	⇒	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Encourager la communication interorganisations par des méthodes formelles et informelles. Recruter un coordonnateur du CBCM/PSEA, afin d'avoir un aperçu global du Mécanisme.
✗ Les mouvements de personnel ont souvent comme conséquence une perte des connaissances sur la PSEA et sur le Mécanisme, au sein des organismes.	⇒	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recommander aux organismes que l'établissement de comptes rendus réguliers par les points focaux, quand ils sont de retour dans l'organisme, fasse explicitement partie de leurs cadres de référence, et encourager ces comptes rendus dans la pratique.
✗ Les ressources du Mécanisme – ressources humaines, temps et argent – sont insuffisantes.	⇒	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sensibiliser en permanence les organismes aux avantages que représentent pour le Mécanisme les ressources humaines et financières, par exemple, la mise en œuvre des engagements des organismes en matière de PSEA et l'adhésion aux exigences des donateurs relatives à la responsabilité et à la PSEA.
✗ Les organismes pourraient ne plus accorder la priorité à la PSEA dans des situations d'urgence et/ou lorsque des priorités concurrentes « l'emportent » sur les stratégies de protection.	⇒	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Intégrer la PSEA dans les activités des programmes, et incorporer et faire respecter des clauses y relatives dans les accords avec les partenaires d'exécution et les sous-traitants.

SECTION B. Structuration et création d'un Mécanisme interorganisations

NOTE SPÉCIALE SUR LES CODES DE CONDUITE COMMUNS

Presque tous les organismes qui fournissent une aide humanitaire ou travaillent dans le domaine du développement ont adopté des codes de conduite institutionnels que le personnel doit suivre dans le cadre de ses obligations contractuelles. Un grand nombre des dispositions énoncées dans ces codes, qui se rapportent à la PSEA, s'appuient directement sur la Circulaire du Secrétaire général des Nations Unies relative à l'exploitation et aux abus sexuels (2003). Malgré les points communs des codes de conduite des organismes, les divergences qui persistent – en particulier au sujet de la définition d'une conduite prohibée – peuvent compromettre les initiatives conjointes visant à mettre en place un CBCM-PSEA.

Il ne serait pas réaliste de s'attendre à ce que les grands et les petits organismes adoptent le même code de conduite. Néanmoins, il est possible d'élaborer un code de conduite commun que pourront utiliser les organismes qui fournissent une aide ou interviennent dans un lieu précis. Ce code commun viserait à renforcer le code de conduite interne d'un organisme, qui reste prédominant, et non à s'y substituer.



À retenir

Le fait que le code commun soit lié au contexte opérationnel est un point important. Les codes de conduite communs varieront selon les lieux, étant donné qu'ils sont axés sur les besoins et les questions propres à un site opérationnel particulier, et seront basés sur les accords des organismes présents sur ce lieu.

Un code de conduite commun peut répondre à de nombreux objectifs liés au Mécanisme :

- Il offre au personnel un cadre d'action commun et un ensemble de valeurs communes avec lesquelles il peut s'identifier, ce qui contribue à responsabiliser un plus grand nombre de membres du personnel dans un lieu donné, en présentant un ensemble de normes à la population touchée.
- Il apporte une solution à la difficulté qu'ont les bénéficiaires à identifier les organismes qui emploient le personnel.
- Avoir un code commun signifie que toute activité de sensibilisation, au sein du personnel et de la population touchée, visant à faire connaître les normes que doit respecter le personnel d'un organisme, peut être menée avec un meilleur rapport coût-efficacité, en évitant les pertes de temps. Une action cohérente des organismes peut renforcer la compréhension, de même que le sentiment d'appartenance.
 - Par exemple, une réunion est organisée au sein de la communauté pour informer les bénéficiaires des types de comportement qui sont interdits explicitement aux travailleurs de douze organismes présents dans ce lieu. Il ne sera donc plus nécessaire que chaque organisme mène séparément une discussion avec ce groupe.

- L'application d'un code commun facilite un meilleur suivi des dossiers et des tendances.
- Les codes de conduite communs aident à établir quels comportements peuvent faire l'objet d'une enquête auprès des organismes, en normalisant la définition des actes d'exploitation et d'abus sexuels. Alors que les mesures disciplinaires peuvent diverger d'une organisation à l'autre, le fait d'avoir des normes établies améliore la cohérence du traitement de cette question par les organismes et, par conséquent, la perception, parmi le personnel et la population touchée, de l'objectivité ou de l'indépendance des organismes dans la fourniture de leurs services.



Exemple

Un exemple de réussite : Le Mécanisme mis en place en Thaïlande a élaboré un code de conduite interorganisations, que les organismes étaient tenus de signer, la deuxième année de mise en œuvre du programme, pour devenir des membres participants*.

* Comité de coordination des services aux personnes déplacées en Thaïlande (CCSDPT), projet intitulé « Prévention de l'exploitation et des abus sexuels dans les camps de réfugiés à la frontière entre la Thaïlande et la Birmanie ».

Si l'élaboration et l'adoption d'un code de conduite commun sont envisagées dans le cadre des procédures du Mécanisme, parvenir à un accord sur les comportements prohibés peut prendre beaucoup de temps et les décisions à ce sujet pourraient entrer en conflit avec les codes internes des organismes. Par conséquent, il faut déterminer, dès le début, la valeur ajoutée globale de cet exercice. Une autre approche consiste à établir un niveau minimum de normes qui soit acceptable pour les organismes participants – par exemple, le code d'un organisme doit inclure les six principes relatifs à l'exploitation et aux abus sexuels. Sans ces données de référence, il sera difficile pour les organismes d'élaborer un message efficace et cohérent sur la PSEA et le comportement que doit avoir le personnel.



Outils

- Utiliser des codes de conduite communs comme modèle – voir, par exemple, les codes communs utilisés à Fidji ou lors de l'intervention humanitaire après le passage du typhon Haiyan (annexe 4).
- Pour identifier les normes minimales en matière de PSEA, les Directives du IASC relatives aux MOS-PSEA (2013) donnent des indications utiles sur les mesures spécifiques que doivent prendre les organismes pour remplir leurs engagements en matière de PSEA.

Exemple de scénario*

Trois organismes distincts (A, B et C) déploient un membre de leur personnel pour une intervention dans le cadre d'une catastrophe humanitaire. Les trois membres du personnel sont affectés au même service, et chacun a des relations sexuelles avec un bénéficiaire. Selon les politiques actuelles, pour déterminer si leur comportement est approprié ou inapproprié, il faudrait examiner leur contrat et le code de conduite de chaque organisme pour savoir quel membre du personnel peut ou ne peut se livrer à de telles relations.

Les membres du personnel de l'organisme A sont « vivement incités » à ne pas avoir de relations sexuelles avec des bénéficiaires. Quant à leurs collègues de l'organisme B, il leur est interdit d'avoir des « relations sexuelles ou romantiques avec les membres des communautés avec lesquels ils travaillent directement », mais si cela se produit, les membres du personnel de l'organisme B sont censés discuter de la question avec leur supérieur hiérarchique. Celui-ci, de son côté, doit déterminer s'il est possible de trouver une solution « adéquate sur le plan professionnel ». Pour ce qui est de l'organisme C, son code de conduite reconnaît « le conflit d'intérêts inhérent et l'abus de pouvoir potentiel » dans les relations sexuelles avec des membres des communautés avec lesquelles il travaille. Cependant, si les membres du personnel de l'organisme C se livrent à des relations sexuelles qu'ils considèrent comme « exemptes d'exploitation et consenties », ils doivent le signaler à leur supérieur hiérarchique pour recevoir des « orientations appropriées ». Tous ces membres du personnel travaillent côté à côté sur le site, et ont des contacts réguliers avec les mêmes bénéficiaires.

L'étude de cas montre comment l'absence de normes communes complique la PSEA pour l'ensemble du personnel humanitaire intervenant sur le site, et pour le Mécanisme, qui aura avantage à présenter à la communauté un message uniifié sur la PSEA. S'il n'y a pas de cohérence dans la définition des comportements acceptables et inacceptables, le message sur les normes de conduite qui sera communiqué aux donateurs, au personnel et aux bénéficiaires, sur un site, ne sera pas homogène. Cela signifie qu'il faut superviser différentes normes de conduite sur le même site opérationnel. Quant au personnel, il doit identifier les normes adéquates, pour son comportement, et accepter que des collègues soient traités différemment pour le même type de comportement. Enfin, les communautés doivent savoir quelles normes s'appliquent à tel membre du personnel et comprendre pourquoi les normes relatives à la PSEA semblent être appliquées de manière incohérente. En bref, l'incertitude au sujet des normes adéquates rend plus difficile une condamnation directe de l'exploitation et des abus sexuels.

* Adaptation d'une étude de cas présentée dans le rapport intitulé, *A Report based on a review of CARE's Efforts on Prevention and Response to Sexual Exploitation and Abuse* (juillet 2008).

ELABORATION D'UN CODE DE CONDUITE COMMUN		Obstacle	Recommandation
✗	Un code de conduite commun est un document interne qui fait partie intégrante des organismes. Ceux-ci s'opposeront à l'adoption d'un nouveau code de conduite, s'ils considèrent qu'il se substitue à leur code interne.	⇨	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recommander que les organismes s'entendent pour élaborer un code commun, en soulignant les avantages susmentionnés et le fait que le code commun ne remplace pas les codes internes. ✓ Lorsque les organismes ont la volonté de coordonner leur action, le Mécanisme doit piloter l'élaboration et la diffusion du code de conduite commun, et la formation à son utilisation.
✗	La Circulaire du Secrétaire général relative à l'exploitation et aux abus sexuels (2003) et les condamnations additionnelles dans ce domaine ne précisent pas, de manière intentionnelle, quels comportements relèvent de l'exploitation et des abus sexuels. Il peut être difficile de parvenir à un accord entre les organismes sur la délimitation des normes de conduite appropriées, en particulier lorsque les organismes ont différentes conceptions d'un acte d'exploitation et d'abus sexuels.	⇨	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Même s'il y a des divergences au sein des organismes, des normes de conduite minimales sont énoncées dans les engagements internationaux en matière de PSEA. Le Mécanisme doit proposer de diriger le processus de recherche et de rédaction.
✗	Le choix du langage dans les codes de conduite est une tâche difficile et nécessite beaucoup d'efforts. Il se peut que les organismes ne souhaitent pas consacrer des efforts à l'élaboration d'un code commun, en particulier lorsqu'ils ont déjà leur propre code et n'y voient pas d'utilité particulière.	⇨	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lorsqu'un accord sur un code de conduite commun ne peut pas être obtenu, le Mécanisme doit collaborer avec les organismes pour identifier les normes de conduite minimales à inclure dans les initiatives de sensibilisation, afin qu'il y ait une approche unifiée et cohérente parmi tous les organismes participants.

sûreté
et sécurité
INTÉGRITÉ
responsabilité
CONFIDENTIALITÉ
Confidentialité
Prix
Voie
Voice
Participation
Humanité
DIGNITÉ
Respect

respect
Non à l'exploitation
et aux abus sexuels
enquête
Participation
Protection
changement de comportement
sûreté et sécurité
confidentialité
Autonomisation
INTÉGRITÉ
responsabilité
Respect
Recours
Boîte à suggestions
RESPECT
PARTICIPATION
AUTONOMISATION
Paix
et aux abus sexuels
PARTICIPATION
DIGNITÉ
sûreté et sécurité
Changeement de comportement
JUSTICE
Humanité

SECTION C

Sensibilisation à la PSEA

SECTION C. Sensibilisation à la PSEA

CHAPITRE I

PERSONNEL HUMANITAIRE : FORMATION ET RENFORCEMENT DES CAPACITÉS



Pratique exemplaire

Tous les membres du personnel qui travaillent avec les bénéficiaires doivent participer régulièrement à des formations exhaustives sur les questions relatives à la PSEA, ainsi que sur les politiques et les procédures de leur organisme dans ce domaine. Le renforcement des capacités du personnel des organismes membres d'un Mécanisme est une étape importante vers un changement de comportement, et une stratégie de prévention qui a fait ses preuves.

La sensibilisation à la PSEA est l'une des principales fonctions d'un CBCM-PSEA. La formation du personnel humanitaire sur le rôle et les responsabilités en matière de PSEA, les incidences sur les survivants, les processus du Mécanisme et les procédures de signalement des organismes participants contribuent au but général, qui est la protection des bénéficiaires contre l'exploitation et les abus sexuels. Les activités de sensibilisation qui s'adressent à l'ensemble de la communauté – les travailleurs humanitaires, la population touchée et les communautés d'accueil – doivent être menées en parallèle, afin d'élaborer une réponse globale à l'exploitation et aux abus sexuels. Ce sont les membres du personnel qui commettent délibérément des actes répréhensibles contre des bénéficiaires, qui sont à l'origine du problème, de sorte que la sensibilisation comme méthode de prévention doit cibler en priorité le personnel humanitaire. Un Mécanisme doit mener des activités de prévention qui visent à informer le personnel en ce qui concerne la conduite prohibée et la PSEA, mais également d'autres activités qui susciteront un changement de comportement. Toute formation du personnel doit avoir comme objectif d'éliminer la culture de l'acceptation des abus et, en particulier, de dissuader les auteurs potentiels de commettre délibérément de tels actes contre des personnes qu'ils ont pour mission de protéger.

Nécessité d'un changement de comportement :

« Nous avons du pouvoir. En conduisant nos gros véhicules blancs et en distribuant l'aide, nous sommes perçus comme des personnes qui se sentent puissantes. Il y a toujours un déséquilibre des pouvoirs entre les travailleurs des ONG et les bénéficiaires. Il est facile d'avoir une idée erronée de la vulnérabilité des bénéficiaires et d'en tirer profit. »

InterAction, *PSEA Basics Training Guide* (Guide de la formation de base à la PSEA)



Information

Le changement de comportement que l'on attend des travailleurs humanitaires consiste à : comprendre qu'ils doivent répondre de leurs actes aux communautés et tenir compte de leur avis ; nouer des relations respectueuses et égalitaires avec les membres de la communauté ; et contribuer à la réduction des incidents d'exploitation et d'abus sexuels.



Exemple

Dans l'évaluation du projet pilote du IASC, sur les deux sites, les bénéficiaires ont déclaré que le personnel leur a témoigné davantage de respect après la mise en œuvre du Mécanisme. Dans les discussions de groupe, les bénéficiaires et le personnel ont constaté des changements positifs dans le comportement du personnel, qui ont été associés explicitement à la formation sur la PSEA que ce dernier a reçue.

Formation de l'ensemble du personnel

Renforcement des capacités

Les formations axées sur le renforcement des capacités du personnel l'aideront à s'investir dans la PSEA et dans le Mécanisme. Le personnel humanitaire est celui qui pourrait transgresser les normes en commettant des actes d'exploitation et d'abus sexuels et, en même temps, en raison de ses interactions avec les communautés touchées, il est aussi celui qui peut apporter aux plaignants un appui et lui donner la possibilité de signaler des cas. Alors qu'une grande partie de la formation du personnel, gérée par les organismes, est consacrée aux règles et à l'obligation de prévenir ces actes, il est tout aussi important de mener des formations ciblant le personnel humanitaire, qui soutiendra et pilotera le Mécanisme.

Au minimum, l'enseignement dispensé au personnel humanitaire doit comporter les éléments suivants :

- La définition de l'exploitation et des abus sexuels, et les engagements internationaux qui ont été pris pour lutter contre ce problème
- Le rôle et les responsabilités de chaque acteur dans la PSEA
- Le signalement et les procédures de renvoi dans l'organisme et au sein du Mécanisme
- Le comportement approprié du personnel humanitaire
- Les besoins des survivants et la fourniture de l'aide

Changement de comportement

Des séminaires répétitifs qui ne font que présenter la Circulaire du Secrétaire général (2003) et les engagements des organismes en matière de PSEA sont insuffisants et rébarbatifs pour le personnel. Les formations doivent mobiliser le personnel en soulignant son rôle dans le réseau PSEA et en expliquant comment la protection peut les affecter concrètement. Il incombe aux organismes de former leurs employés à la PSEA⁴⁵, mais le Mécanisme doit

⁴⁵ MOS-PSEA (2012), norme 7 : « Des mécanismes efficaces et globaux sont créés pour sensibiliser le personnel à l'exploitation et aux abus sexuels ».

aussi être disponible pour concevoir, avec ses organismes membres, des activités de sensibilisation innovantes dans ce domaine, qui mobiliseront effectivement le personnel et visent un changement de comportement.



Outil

Servir avec fierté (vidéo) : Ce film de 20 minutes, destiné au personnel des Nations Unies et au personnel apparenté, examine les conséquences de l'exploitation et des abus sexuels sur les personnes et les communautés, et présente les obligations énoncées dans la Circulaire du Secrétaire général relative à l'exploitation et aux abus sexuels (2003). Disponible sur le site : www.pseataskforce.org/ (en plusieurs langues).



Outil

Les modules de formation sur la PSEA peuvent être adaptés à chaque Mécanisme. Exemples de guides exhaustifs :

- Le guide d'InterAction, *PSEA Basics Training Guide*
- La formation des formateurs de l'UNICEF sur la violence sexiste, l'exploitation et la maltraitance sexuelles



Outil

Des outils de surveillance doivent être utilisés pour mesurer l'efficacité de la formation :

- La Plateforme commune de signalement, élaborée à partir du projet pilote du IASC de mise en place de Mécanismes, permet d'enregistrer des activités de sensibilisation et leurs incidences. Cet outil peut être reproduit pour être utilisé sur d'autres sites.
- Les enquêtes CAP, pour comparer les connaissances initiales à celles qui ont été acquises ultérieurement.

Bonne communication des politiques de PSEA et des voies de signalement à tout le personnel

Actuellement, de nombreux organismes dispensent au personnel des formations sur la PSEA, qui leur permettront de reconnaître l'exploitation et les abus sexuels, et sur les responsabilités des travailleurs humanitaires à l'égard des populations touchées. Dans les formations des organismes, il manque souvent des orientations au sujet de cette question : que doit faire le personnel quand il entend parler d'un incident d'exploitation et d'abus sexuels ? Il y a manifestement un décalage entre les engagements pris par le siège en matière de PSEA, et la compréhension de cette question sur le terrain. Alors qu'un grand nombre d'organismes ont adopté un code de conduite qui énonce les comportements prohibés, de nombreux membres du personnel ne savent pas toujours très bien quels sont leurs processus internes pour signaler une plainte ou ce qu'ils doivent faire s'ils reçoivent une information provenant d'une source extérieure, faisant état d'une infraction au code. Autre point, tout aussi important : les organismes ne donnent pas de directives à leur personnel sur la manière de procéder s'ils ont connaissance d'un acte présumé d'exploitation et d'abus sexuels commis par le personnel d'un autre organisme. Pour que les politiques de PSEA soient

efficaces, il faut qu'elles soient comprises et acceptées par le personnel, et communiquées de manière impérative sur le terrain, accompagnées d'orientations claires⁴⁶.



Outil

La brochure sur le signalement de SEA, destinée au personnel du HCR (annexe 4), est un excellent exemple de document d'information, simple mais exhaustif, facilement accessible au personnel.



À retenir

Tous les membres du personnel – en particulier ceux qui sont en poste sur le terrain – doivent savoir clairement à qui ils doivent s'adresser dans leur organisme pour signaler l'exploitation et les abus sexuels, et les coordonnées des personnes à contacter doivent leur être communiquées.* *Un mécanisme de signalement est inefficace si le personnel ne sait pas comment y accéder.*

* MOS-PSEA (2012), norme 8, indicateur 2 : « Les membres du personnel sont informés régulièrement des modalités de dépôt de plainte/signalement et des procédures relatives au traitement des plaintes ».

Confusion des termes

Bien que de nombreux organismes aient mis en place des programmes de formation qui intègrent la question de l'exploitation et des abus sexuels dans les normes minimales de formation, il y a une certaine confusion, parmi le personnel, au sujet de cette définition. Le personnel ne fait pas toujours la distinction entre l'exploitation et les abus sexuels, et le harcèlement sexuel et la violence sexuelle/sexiste. Il considère que tous ces actes constituent une forme de violence, qui comporte plusieurs degrés : le harcèlement, l'exploitation sexuelle et les abus sexuels. Cette classification nuit au message essentiel sur les actes autorisés et les actes prohibés, et engendre une confusion au sujet des procédures appropriées de signalement et d'aide aux victimes. Les formations doivent aborder cette conception erronée, lorsqu'elle est présente au sein du personnel.



Information

La confusion suscitée par la définition de l'exploitation et des abus sexuels est due aux divergences des politiques des organismes dans ce domaine, et le personnel sur un site peut recevoir des informations contradictoires. La coordination interorganisations des formations du personnel doit notamment permettre de mettre en évidence les points comportant des différences essentielles, dans les politiques des organismes – et ainsi, une partie des formations dispensées dans le cadre du Mécanisme peut consister à donner un aperçu des incidences des politiques de chaque organisme sur le comportement du personnel.

⁴⁶ Déclaration du IASC sur la PSEA (2015), point d'action 1 : La pleine application des normes opérationnelles minimales nécessite « une formation continue et efficace du personnel, dispensée par tous les organismes humanitaires ».



Outil

Les guides sur la formation à la PSEA – comme le manuel de formation des facilitateurs du HCR sur la PSEA, qui paraîtra prochainement, et les guides cités ci-dessus – contiennent des études de cas qui présentent des situations potentielles d'exploitation et d'abus sexuels pour aider le personnel et les populations touchées à reconnaître les comportements inappropriés. Le Mécanisme peut prendre ces exemples, et ils peuvent être modifiés pour illustrer la manière dont le code de conduite de chaque organisme membre traiterait chaque situation.

Les formations organisées régulièrement à l'intention du personnel humanitaire doivent aussi porter sur le contenu du code de conduite de l'organisme auquel il appartient, et sur les conséquences pratiques du non-respect de ce code⁴⁷. Les formations doivent renforcer l'obligation de signaler l'exploitation et les abus sexuels, et expliquer de manière approfondie la politique de protection contre les représailles qui est en place⁴⁸. Le personnel est souvent préoccupé par la confidentialité et par la manière dont la plainte sera traitée, étant donné qu'on lui a dit de signaler des cas à des pairs. Ces questions doivent être abordées plus particulièrement pendant les formations.



À retenir

Conséquences du non-respect du code de conduite – Toute mesure disciplinaire prise contre un membre du personnel qui a commis un acte d'exploitation et d'abus sexuels sera basée sur le fait que cet acte constitue une violation du code de conduite de l'organisme auquel il appartient. Les organismes doivent, par conséquent, avoir un code de conduite solide qui inclut explicitement l'exploitation et les abus sexuels, et appliquer strictement les dispositions de ce code en cas de non-respect. En prenant ces mesures, le code devient une puissante stratégie de dissuasion et de prévention, et le Mécanisme doit recommander aux organismes d'être cohérents dans l'application de leur propre code*.

* Déclaration du IASC sur la PSEA (2015), point d'action 3 : « Renforcer les enquêtes et les mesures de protection en cas d'allégations de SEA ».



Exemple

Changement de comportement au sein du Mécanisme PSEA au Kenya: Une évaluation du projet final, en 2007*, a constaté qu'une préoccupation au sujet de la sécurité de l'emploi était la cause principale de la baisse du nombre de cas d'exploitation et d'abus sexuels signalés, due au fait que les travailleurs humanitaires devaient signer le code de conduite à caractère contraignant dès leur entrée en fonction. Les enseignants craignent désormais « d'être renvoyés », si bien « qu'ils ne plaisantent plus avec les étudiants sur des questions de sexe ». Les enseignants n'envisagent plus d'épouser des jeunes filles scolarisées, alors que cette pratique n'était pas considérée comme anormale auparavant. Ces résultats montrent l'effet dissuasif d'un solide code de conduite : si des contrevenants potentiels ont une raison de penser qu'ils pourraient être renvoyés, cela les dissuadera de commettre des actes d'exploitation et d'abus sexuels.

* International Rescue Committee, rapport intitulé « Final Evaluation – Preventing Sexual Exploitation and Abuse (PSEA) Project », (septembre 2007), Nairobi (Kenya).

47 MOS-PSEA (2012), norme 7, indicateur 1 : « Le personnel participe chaque année à des cours de remise à niveau sur les normes de conduite, est informé [...] des conséquences du non-respect de ces normes ».

48 MOS-PSEA (2012), norme 7, indicateur 3.

Communiquer le résultat des cas, un moyen de changer les comportements

L'attitude du personnel qui ne prend pas au sérieux l'exploitation et les abus sexuels est un facteur de risque réel, en laissant ces formes de violence se perpétuer. Selon la culture qui prévaut dans un organisme ou une localité, l'exploitation sexuelle aux fins d'un « profit » pour le bénéficiaire n'est pas considérée comme un acte « répréhensible », ce qui donne lieu à une acceptation passive. Il est facile de comprendre pourquoi cette attitude a pu se répandre, eu égard au faible nombre de mesures disciplinaires visibles qui sont prises contre des auteurs d'actes d'exploitation et d'abus sexuels. Une stratégie de prévention, plus susceptible d'engendrer un changement de comportement que des formations sur un code de conduite, est la communication par les organismes du résultat des mesures disciplinaires qu'ils ont prises⁴⁹. La transparence dans la communication du résultat des dossiers montrera au personnel, ainsi qu'à l'ensemble de la communauté humanitaire, que l'organisme prend au sérieux la PSEA et son code de conduite ; et ainsi, le code aura un effet dissuasif. Les formations du personnel doivent citer ces statistiques sur les cas, lorsqu'elles sont disponibles, pour montrer que l'organisme prendra des mesures disciplinaires, lorsque cela est nécessaire, en renforçant le message qui leur est diffusé, à savoir que les abus sexuels sont inacceptables.



À noter

Impression d'impunité pour des infractions pénales: Les conventions internationales accordent aux représentants des institutions des Nations Unies l'immunité de poursuites pénales dans certaines situations, afin que l'ONU puisse exercer ses fonctions en toute indépendance*. De nombreux actes d'exploitation et d'abus sexuels constituent des infractions pénales, selon les lois nationales, ainsi que des violations du code de conduite d'un organisme. Cependant, il ressort des consultations menées lors de l'évaluation du projet pilote du IASC que les représentants locaux du personnel des Nations Unies estiment, à tort, que les priviléges et immunités accordés au titre de ces conventions signifient qu'ils sont protégés contre « toute poursuite pénale en cas d'exploitation et d'abus sexuels ou d'autres infractions ». Ce sentiment d'impunité révèle une grave lacune sur le plan de la responsabilisation. Le fait qu'une partie du personnel humanitaire pense être à l'abri des conséquences d'un acte d'exploitation et d'abus sexuels qu'il commettrait peut engendrer une culture de l'acceptation, qui pourrait « contaminer » tous les travailleurs humanitaires sur le site. Les formations dispensées au personnel doivent expliquer en quoi consistent les priviléges et immunités. En vertu de ces conventions, le personnel ne bénéficie de l'immunité que pour « les actes accomplis dans l'exercice de [ses] fonctions », c'est-à-dire globalement : pour des actes accomplis dans le cadre de sa mission. Cela ne s'applique pas aux actes d'exploitation et d'abus sexuels contre des bénéficiaires et, par conséquent, le personnel des Nations Unies ne bénéficie pas de l'immunité de poursuites pénales pour des actes d'exploitation et d'abus sexuels**.

* Voir la Convention sur les priviléges et immunités des Nations Unies (13 février 1946) et la Convention de Vienne sur les relations diplomatiques (1961).

** Voir aussi le manuel des procédures d'enquête du Bureau des services de contrôle interne des Nations Unies, intitulé « Investigations Manual – Provisional, pending promulgation of the revised ST/AI/371 », p. 32-33 : « La plupart des comportements criminels ne se produisent pas dans le cadre d'une fonction officielle », et lorsque c'est le cas, l'immunité peut être levée si « elle empêcherait que justice soit faite ».

49 Toutes les informations sur les procédures disciplinaires doivent être anonymes – ce n'est pas le nom des personnes qui est important, mais le fait que des mesures aient été prises.

Formation avant l'emploi/le départ

Tous les membres du personnel doivent être formés à la PSEA pendant toute la durée de leur mission. Une première formation doit leur être dispensée lorsqu'ils signent le code de conduite, avant leur entrée en fonction. L'importance de la PSEA sera ainsi renforcée, et le personnel sera capable de gérer un incident d'exploitation et d'abus sexuels, dès qu'il prendra ses fonctions. Associer les formations à la signature du code est bien plus efficace, pour ce qui est de la rétention du contenu, que la simple signature d'un code qui inclut la PSEA, étant donné que, souvent, le personnel ne lit pas et/ou ne retient pas les dispositions exactes. Cependant, il faut faire en sorte que cette formation préliminaire destinée au personnel sur le terrain soit exhaustive et englobe les questions relatives à la PSEA qui concernent spécifiquement la région où est affecté le personnel. Le Mécanisme doit établir une stratégie, avec les organismes participants, pour que le personnel déployé sur le terrain comprenne ses obligations en matière de PSEA, avant son entrée en fonction.

Idées novatrices en matière de formation du personnel

Utiliser le modèle des exposés sur les questions de sécurité de l'UNDSS, avant le déploiement de tout membre du personnel sur le terrain, afin qu'il soit formé à la PSEA avant de prendre ses fonctions. Le personnel pourrait participer à une séance de questions-réponses sur l'exploitation et les abus sexuels avant son affectation, dans le cadre du cours d'orientation et d'initiation, et la délivrance d'une attestation de formation à la sécurité, ainsi que le versement des indemnités journalières de subsistance seraient liés à l'achèvement de la formation à la PSEA. Ainsi, toute personne qui vient travailler sur le terrain aura les connaissances de base et pourra faire un compte rendu sur l'importance de cette question, au retour de sa mission. La formation pourrait inclure les lacunes les plus courantes et les plus préjudiciables dans les connaissances du personnel, comme la distinction entre la SEA et d'autres formes de violence sexiste, et également donner des indications sur les points focaux du Mécanisme désignés par chaque organisme – à l'instar de l'UNDSS, qui désigne des personnes relais pour les questions de sécurité – afin que le personnel sache exactement où effectuer un signalement de SEA avant d'être déployé sur le terrain.

Extrait du projet relatif à la prévention de l'exploitation et des abus sexuels dans les camps de réfugiés au Kenya : Lorsque le personnel du Département des services mondiaux de la Fédération luthérienne mondiale au camp de réfugiés de Kakuma a reçu ses fiches de paie, en 2006, chaque fiche comportait une indication demandant instamment aux employés de signaler tous les cas suspectés d'exploitation et d'abus sexuels sur le lieu de travail. Les employés ont reçu des orientations claires sur la manière de déposer une plainte (sur les procédures et le lieu où ils peuvent la présenter), en toute confidentialité.

Extrait de l'atelier sur les pratiques exemplaires relatives au projet pilote CBCM-PSEA du IASC : Créer des outils d'auto-évaluation qui permettront au personnel d'examiner son propre comportement dans ses relations quotidiennes avec les communautés. Par exemple, une application pour téléphone portable avec des listes récapitulatives, que le personnel remplira et présentera chaque trimestre.

Extrait du projet pilote du IASC en République démocratique du Congo : Organiser des activités de sensibilisation à la PSEA à l'occasion des journées consacrées à l'égalité entre les sexes, et aux droits des enfants et des femmes, par exemple : la Journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes, le 25 novembre, et la Journée des droits de l'homme, le 10 décembre.

Pour que le personnel obtienne plus facilement les documents d'orientation de son organisme, le Mécanisme doit inviter les organismes à faire en sorte que leurs bases de données internes (stockage de données sur les politiques et gestion des documents) soient complètes et faciles à consulter.

Formations supplémentaires à l'intention des responsables

Les responsables doivent être formés, plus particulièrement, à la question de l'exploitation et des abus sexuels et connaître les engagements pris par leur siège en matière de protection. Les hauts responsables sur le terrain jouent un rôle fondamental dans la PSEA en mettant en œuvre les politiques des organisations, qui devraient empêcher que de tels actes soient commis. Ils doivent bien connaître la position de leur organisation sur la PSEA, et l'obligation qui leur incombe de l'intégrer dans la conception et l'évaluation des programmes.



Information

Selon les « Six principes fondamentaux relatifs à l'exploitation et aux abus sexuels » énoncés dans la Circulaire du Secrétaire général relative à l'exploitation et aux abus sexuels (2003) et dans la Déclaration d'engagement (2006), et incorporés dans les codes de conduite des organisations, les organismes humanitaires doivent instaurer et préserver un environnement propre à prévenir toute exploitation et tous abus sexuels, et promouvoir l'application de leurs codes institutionnels respectifs. *En particulier, il incombe aux responsables, à tous les niveaux, de soutenir et de mettre en place des structures visant à préserver un environnement exempt d'exploitation et d'abus sexuels.*

En outre, les responsables sont souvent les personnes auxquelles le personnel fait part, de manière informelle, de ses préoccupations en matière de SEA sur le site. En tant que tels, ils doivent savoir comment reconnaître l'exploitation et les abus sexuels et transmettre toute préoccupation au service compétent de leur organisme aux fins de suivi. Ils doivent être formés pour bien s'acquitter de leur obligation de signaler toute préoccupation et de soutenir leurs employés, en préservant un environnement propre à prévenir l'exploitation et les abus sexuels⁵⁰.



À noter

Les responsables et les chefs des bureaux extérieurs sont souvent confrontés à la tâche difficile de mettre en œuvre les directives du siège, en tenant compte des spécificités culturelles des communautés au sein desquelles ils travaillent. En l'absence de directives claires sur la responsabilité de la direction de signaler tout cas d'exploitation et d'abus sexuels, la sensibilisation à la culture peut amener le personnel à accepter que ces actes fassent « partie de la culture locale ». Les Mécanismes doivent aider à former les responsables à la tolérance zéro dans la politique relative à l'exploitation et aux abus sexuels qu'ils sont tenus de respecter.

* Voir l'exemple donné dans le rapport intitulé, *A Report based on a review of CARE's Efforts on Prevention and Response to Sexual Exploitation and Abuse* (juillet 2008), p. 23-24.



Outil

Les Directives du CIAB relatives à des organisations plus sûres comportent des normes de signalement à l'intention des responsables.

Formation des points focaux des organismes membres du Mécanisme

Outre l'enseignement sur la PSEA qui leur sera dispensé par leurs organismes respectifs, les points focaux doivent suivre des formations qui leur permettront de bien s'acquitter de leurs tâches liées au Mécanisme. Ce dernier doit faire en sorte qu'ils soient familiarisés avec les politiques et les procédures des autres organismes membres, et qu'ils aient une connaissance approfondie des principes généraux qui guident tous les Mécanismes.

Pour les principes directeurs du Mécanisme, voir le chapitre du Guide, « Mise en place de l'infrastructure du Mécanisme ».



Information

Les points focaux d'un Mécanisme devront gérer avec soin les attentes des plaignants, compte tenu de la diversité des procédures d'enquête des organismes. Ils doivent, par conséquent, être familiarisés avec les procédures de tous les organismes membres participants, afin que des informations précises soient communiquées aux plaignants.

Renforcement des capacités des points focaux du Mécanisme

Des formations bien structurées renforceront la capacité des représentants des organismes membres à participer à la gestion du Mécanisme, en dispensant les compétences techniques nécessaires à la mise en œuvre et au suivi. Un renforcement adéquat des capacités des points focaux se traduira aussi par une meilleure capacité à mobiliser les membres de la communauté et à la sensibiliser au Mécanisme, ce qui peut améliorer l'appropriation et l'utilisation efficiente par la population touchée.

Comme indiqué ci-dessus, tous les travailleurs humanitaires sur le site doivent connaître le Mécanisme, parce qu'ils peuvent éventuellement recevoir des plaintes lorsqu'ils s'occupent des bénéficiaires, dans les activités quotidiennes effectuées dans le cadre des programmes humanitaires. Dans cette perspective, les points focaux sont censés être les premières personnes qui reçoivent des plaintes présentées en personne, et ils doivent être bien familiarisés avec le processus intégral de traitement des plaintes du Mécanisme, ainsi qu'avec les procédures de leur organisme et celles des autres organismes.



Conseil

Les allégations de SEA seront parfois mêlées à d'autres questions liées à la conduite répréhensible, par exemple un incident faisant état d'exploitation sexuelle et de corruption. Pour bien s'acquitter de leur fonction de réception, les points focaux du Mécanisme doivent recevoir une formation sur d'autres formes de conduite répréhensible, outre l'exploitation et les abus sexuels, afin d'améliorer leur capacité à reconnaître l'exploitation et les abus sexuels, lorsqu'ils sont mêlés à d'autres questions.



Information

Lorsqu'un Mécanisme utilise un système « informel » de points focaux (points focaux des communautés, système de signalement à une « personne de confiance », etc.), ces personnes doivent aussi être formées plus en profondeur aux procédures.

Assurant la liaison entre le Mécanisme et leur organisme, les points focaux sont chargés de le représenter au sein du Mécanisme, et de transmettre les connaissances et les outils qu'ils auront acquis, grâce à cette collaboration, à leur organisme. Ils doivent connaître en profondeur le code de conduite et les procédures relatives aux plaintes de leur organisme, ainsi que les procédures de signalement et d'enquête des autres organismes participants, afin de savoir exactement comment seront renvoyées les plaintes. Ils devront aussi être familiarisés avec la législation et les réglementations locales qui auront des effets sur le Mécanisme, comme les lois sur le signalement obligatoire.



Information

Par exemple, les plaintes concernant des membres du personnel d'institutions qui s'occupent d'enfants (orphelinats, écoles ou garderies) seront souvent couvertes par les lois du pays hôte. Les points focaux du Mécanisme doivent connaître et comprendre les dispositions législatives relatives à la divulgation.

En tant que représentants de leur organisme auprès de la communauté touchée pour les questions relatives à la PSEA, les points focaux doivent aussi être formés aux principes directeurs des Mécanismes. Les normes relatives à la confidentialité, et aux besoins des survivants en matière de protection et de santé/soutien psychosocial doivent être communiquées avec précision à toute personne ayant des relations avec les plaignants.

Les Mécanismes doivent coordonner les réunions des points focaux des organismes, qui se tiendront fréquemment. Des réunions qui ont lieu régulièrement facilitent le partage d'informations sur : 1) les mesures mises en place par tous les organismes membres du Mécanisme pour prévenir et combattre l'exploitation et les abus sexuels ; 2) les incidents documentés (en préservant la confidentialité) ; et 3) le suivi du traitement des incidents. Ces réunions régulières permettent aux points focaux et, à travers eux, aux organismes membres, d'être tenus au courant de l'état d'avancement des activités de PSEA sur le site. Elles sont aussi un lieu de rencontre permettant aux points focaux de nouer des liens et encouragent les communications ouvertes entre les organismes sur les questions relatives à la PSEA.



Conseil

Un organisme ou le coordonnateur du CBCM/PSEA doit diriger ces réunions à des fins de coopération et pour maintenir la dynamique.



Conseil

Le Mécanisme peut examiner la possibilité de constituer un fichier d'urgence pour le personnel compétent, formé à la PSEA. L'élaboration d'un tel fichier à l'échelle nationale ou même mondiale pourrait aider les organismes à identifier un personnel bien formé qui pourrait être déployé, tout en motivant le personnel humanitaire, sur le plan professionnel, pour qu'il se forme à la PSEA.

Toute personne travaillant au sein du Mécanisme doit aussi être étroitement familiarisée avec le mode d'interaction du Mécanisme avec les autres programmes humanitaires intervenant sur le site. Cette formation approfondie spécifique doit porter sur les procédures détaillées pour le renvoi des plaintes et les processus de traitement des plaintes des organismes participants, ainsi que sur les procédures de transmission des plaintes « non-SEA » à l'organisme/groupe sectoriel/mécanisme de responsabilisation compétent. La formation dispensée aux points focaux concernant le traitement des plaintes doit leur permettre de bien distinguer les procédures de SEA des autres.



À retenir

Les chefs des principaux groupes sectoriels sur le site doivent aussi être informés de la mise en place du Mécanisme et être invités à participer à des activités de formation exhaustives. Le Mécanisme doit travailler en coordination avec les groupes sectoriels, en particulier les groupes de l'éducation, de la protection, de la coordination et la gestion des camps, et des abris, ainsi que le sous-groupe sectoriel GBV, étant donné que ces acteurs ont des contacts réguliers avec les bénéficiaires et qu'ils doivent savoir comment fonctionne le Mécanisme. Pour cela, il faut faire en sorte que les coordonnateurs de ces groupes soient sensibilisés au Mécanisme et comprennent les procédures d'orientation des victimes vers les services d'assistance et les procédures de renvoi des allégations de SEA, et également qu'ils reçoivent une formation leur permettant de reconnaître et de traiter les cas potentiels d'exploitation et d'abus sexuels. Parce que l'exploitation et les abus sexuels sont une forme de violence sexiste, il est particulièrement important que le coordonnateur du sous-groupe sectoriel GBV connaisse les principes fondamentaux et les responsabilités essentielles, en matière de PSEA, et s'emploie à les promouvoir, et qu'il collabore avec le Mécanisme pour la fourniture de l'aide aux victimes et le renvoi des allégations.

Formation aux partenaires d'exécution

Des actes d'exploitation et d'abus sexuels se produisent et restent impunis, notamment parce qu'ils sont commis par des partenaires ou des travailleurs contractuels, qui ne sont peut-être pas liés par des engagements en matière de PSEA. Il se pourrait que les petits organismes humanitaires n'aient pas incorporé cette question dans leur code de conduite, et n'aient donc aucun moyen de prendre des mesures disciplinaires lorsque de tels incidents surviennent. Tous les organismes qui travaillent avec des partenaires ont, par conséquent, la responsabilité d'inclure des clauses relatives à la PSEA dans leurs contrats de partenariat, et c'est dans leur intérêt de le faire⁵¹. De la même manière, pour les travailleurs qui ont des contrats avec les organismes – y compris les stagiaires et les volontaires –, il faut inclure une clause relative à la PSEA dans leur contrat (voir des exemples de clauses, à l'annexe 4). Les activités de sensibilisation destinées au personnel des organismes humanitaires doivent englober les partenaires et les travailleurs contractuels, afin de renforcer leurs connaissances et leur capacité à prévenir et combattre l'exploitation et les abus sexuels.

Formation à la conduite d'enquêtes

Toute personne ou tout organisme chargés de mener des enquêtes pour des faits d'exploitation et d'abus sexuels doivent être formés aux normes internationales relatives au recueil d'éléments de preuve et, plus particulièrement, aux questions liées à l'exploitation et aux abus sexuels. Pour un grand nombre de Mécanismes, il ne sera plus nécessaire de dispenser des formations à la conduite d'enquêtes, étant donné que la majorité des organismes humanitaires mènent des enquêtes au niveau du siège uniquement. Cependant,

51 MOS-PSEA (2012), norme 2, indicateur 2 : « Des procédures sont mises en place pour obtenir l'accord par écrit des entités ou des personnes ayant conclu des accords de coopération avec l'organisme, selon lequel elles respecteront les normes de la politique relative à la PSEA, qui ont été portées à leur connaissance ». Déclaration du IASC sur la PSEA (2015), point d'action 3 : Le renforcement des interventions concernant les allégations de SEA nécessite des efforts conjoints pour faire appliquer les clauses contractuelles relatives à la PSEA avec les partenaires d'exécution.

lorsque les Mécanismes jouent un rôle dans les enquêtes sur des incidents d'exploitation et d'abus sexuels (par exemple, en recourant à la liste de réserve d'enquêteurs, en tant que ressource optionnelle), tout enquêteur doit alors être formé dans les domaines suivants :

- La conduite d'un entretien avec des survivants d'abus
- Les principes de confidentialité et de sécurité
- La structure de base du processus de renvoi du Mécanisme
- Les délais d'enquête
- La détermination de la charge de la preuve, dans tous les organismes concernés

Pour une introduction sur la liste de réserve d'enquêteurs, en tant que ressource optionnelle, voir le chapitre du Guide, « Renvoi des allégations de SEA aux fins d'enquête et de suivi ».

En outre, tout représentant d'un organisme membre du Mécanisme qui traitera des plaintes pour exploitation et abus sexuels doit être formé aux procédures relatives au recueil d'éléments de preuve. Même s'ils ne mèneront pas d'enquête eux-mêmes, ils doivent être familiarisés avec les normes de preuve, établies sur le plan international, afin de ne pas compromettre les enquêtes qui seront ouvertes par des organismes.

FORMATION ET RENFORCEMENT DES CAPACITÉS DU PERSONNEL		Obstacle	Recommandation
x	Dans beaucoup d'organismes, tout membre du personnel, qui vient d'être recruté, signe le code de conduite au département des ressources humaines, mais aucun suivi n'est assuré pour savoir si la personne a lu et compris le code.	➤	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le Mécanisme doit recommander que l'ensemble du personnel soit formé à la PSEA lors de son recrutement, et participe régulièrement à des formations obligatoires par la suite. Un code de conduite doit être présenté et expliqué à tout nouveau membre du personnel, et celui-ci doit le signer en même temps que le contrat de travail. ✓ Pour suivre l'amélioration des connaissances, conduire une évaluation initiale des connaissances, lorsque le personnel est recruté, puis effectuer des tests mensuels pour mesurer ce qu'il a compris.
x	Les organismes membres du Mécanisme auront des capacités différentes en matière de formation du personnel. Lorsque des ressources sont disponibles et que la direction a donné son accord, le module de formation d'un organisme ne portera que sur ses politiques et procédures de PSEA, et n'abordera pas celles des autres organismes participants du Mécanisme.	➤	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Un Mécanisme doit pouvoir s'adapter aux diverses capacités des organismes et être disposé à sensibiliser/former aux questions qui le concernent. Il doit prendre l'initiative d'élaborer une formation complète sur la coopération interorganisations pour la PSEA et la diffuser auprès des parties prenantes.
x	Il est difficile de mesurer l'incidence des activités de sensibilisation sur le changement de comportement.	➤	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Élaborer des outils et des cadres de suivi et d'évaluation pour superviser les activités de sensibilisation et leurs incidences. L'analyse des données sur les incidents d'exploitation et d'abus sexuels et les tendances dans ce domaine peut indiquer s'il y a une baisse des incidents dans les secteurs où des activités de sensibilisation sont menées. Discuter avec les bénéficiaires pour savoir comment ils perçoivent l'attitude du personnel à leur égard peut être un autre indicateur d'un changement de comportement.
x	Les partenaires pourraient ne pas être d'accord sur les avantages de la sensibilisation. Certains membres du personnel pourraient refuser ou être empêchés de participer aux formations, parce qu'ils ont d'autres priorités/directives données par les responsables.	➤	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le Mécanisme doit organiser des ateliers pour les chefs des organismes sur le site opérationnel, afin de renforcer l'importance des formations du personnel sur la PSEA. Une telle initiative renforcera l'engagement des organismes et le soutien des hauts responsables aux points focaux du Mécanisme. L'atelier devrait déboucher sur la signature d'un engagement visant à rendre opérationnel un plan d'action interorganisations, en complément du plan d'action de chaque organisme pour la PSEA.

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recommander « une stratégie de sensibilisation du haut vers le bas ». Les organismes doivent approuver les stratégies de sensibilisation au niveau du siège/de la direction et les diffuser à tous les échelons jusqu'au terrain pour qu'elles soient mises en œuvre. Ainsi, les directives du siège seront diffusées de manière appropriée, afin que l'organisme puisse remplir les engagements qu'il a pris en matière de PSEA.
➡	➡	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organiser des séances de compte rendu avec le coordonnateur du CBCM/PSEA, pour réduire les pertes de savoir institutionnel dues aux mouvements de personnel, lorsque c'est possible.
✖	✖	<ul style="list-style-type: none"> ✖ Mouvements de personnel : le personnel formé à la PSEA et au Mécanisme partira et/ou changera d'employeur, emportant les connaissances qu'il a acquises et laissant un vide derrière lui.

SECTION C. Sensibilisation à la PSEA

CHAPITRE 2

COMMUNAUTÉS TOUCHÉES

**Pratique exemplaire**

Une action de sensibilisation bien conçue à l'intention de tous les membres de la communauté est une stratégie essentielle pour donner aux personnes les capacités de réduire le risque d'exploitation et d'abus sexuels dans leur communauté, et atténuer les effets préjudiciables de ces actes.

La sensibilisation de la communauté touchée à la PSEA est un élément fondamental des activités du Mécanisme. Les communautés, sur les sites où des organismes humanitaires fournissent une aide, doivent être informées, pour comprendre ce qu'est « l'exploitation et les abus sexuels » et le rôle que joue le Mécanisme pour lutter contre ce problème. Lorsqu'un CBCM/PSEA existe, les organismes membres ont la responsabilité de sensibiliser les bénéficiaires et les communautés d'accueil à leurs droits en matière de PSEA, à la manière de signaler ces actes, et aux sources de soutien qui existent. En l'absence de tels programmes de sensibilisation, les membres de la communauté ne seront pas en mesure d'affirmer leur droit à une aide humanitaire inconditionnelle.

« La PSEA ne laisse aucun réfugié indifférent »

Citation extraite d'un atelier sur les pratiques exemplaires, Kigali, 2015

Les campagnes d'information doivent expliquer clairement aux bénéficiaires les paramètres de l'exploitation et des abus sexuels et du Mécanisme. Par exemple, les plaignants potentiels doivent savoir que la définition du « travailleur humanitaire », dans le contexte de l'exploitation et des abus sexuels, englobe tous les travailleurs qui sont engagés par des organismes humanitaires pour mener leurs activités, y compris les volontaires et les entrepreneurs locaux. Si la définition du travailleur humanitaire est mal comprise, il y a le risque que les signalements ne soient pas effectués, lorsqu'un bénéficiaire doit se demander si sa plainte entre dans le cadre de la définition de l'exploitation et des abus sexuels.

**Information**

Un programme efficace de sensibilisation de la communauté vise à :

- Démystifier l'exploitation et les abus sexuels, et
- Expliquer ce qu'est le mécanisme de plainte et comment y accéder

Message clé

« Toute aide fournie par des organismes humanitaires est fondée sur le besoin et est gratuite. Les organismes humanitaires et leur personnel travaillent selon les principes d'humanité, d'impartialité et de respect. Vous avez droit à une aide et vous avez le droit de signaler tout comportement inapproprié, toute exploitation et tous abus de la part d'un travailleur humanitaire. Un système de dépôt de plaintes a été mis en place à [insérer le nom du groupe sectoriel/organisme/lieu]. Personnes à contacter [insérer les coordonnées des personnes à contacter] pour obtenir tout soutien supplémentaire et des conseils. Toutes les plaintes seront traitées de manière strictement confidentielle. »

Au minimum, les bénéficiaires ont le droit de savoir :

- La définition de l'exploitation et des abus sexuels selon la Circulaire du Secrétaire général relative à l'exploitation et aux abus sexuels, ainsi que celle des organisations participants
- Les normes de conduite applicables aux travailleurs humanitaires
- Qu'ils ont droit à l'aide humanitaire, même s'ils n'ont pas été victimes d'actes d'exploitation et d'abus sexuels
- Où signaler les incidents d'exploitation et d'abus sexuels
- Les services disponibles et comment y accéder
- Ce qu'ils peuvent attendre après avoir déposé une plainte – le renvoi potentiel du cas, les délais, le rôle et les responsabilités, ainsi que de toute limite des acteurs impliqués, et
- Les mesures prises par le Mécanisme et l'organisme concerné pour garantir la sécurité et la confidentialité

Qu'entend-on par « *exploitation et abus sexuels* » ?

Pour sensibiliser la communauté, donner une définition de l'exploitation et des abus sexuels, et clarifier les interprétations erronées de cette expression peut être un bon point de départ. Les points focaux doivent introduire la définition acceptée* et demander aux participants ce que signifie pour eux « l'exploitation et les abus sexuels ». Ils peuvent ensuite donner des exemples de comportement inapproprié du personnel, en passant en revue chaque exemple et en expliquant pourquoi il constitue une violation du code de conduite de l'organisme (ou du code de conduite commun, s'il existe)**, par exemple :

- Exemples d'exploitation sexuelle
 - Un professeur principal, employé par une ONG, qui refuse d'autoriser qu'un enfant déplacé soit admis dans son école, sauf si sa mère couche avec lui.
 - Un chauffeur des Nations Unies qui emmène régulièrement des garçons à l'école dans une ville voisine, dans le véhicule officiel de l'ONU, et qui leur demande, en échange, de poser nus pour des photos.
 - La directrice du bureau d'une ONG, qui refuse d'employer un jeune homme voulant travailler comme serveur à la cuisine, sauf s'il couche avec elle.
- Exemples d'abus sexuels
 - Un réfugié, employé comme travailleur auxiliaire par un organisme humanitaire, attire une femme réfugiée qui allait chercher de la nourriture dans un entrepôt déserté et la viole, en annonçant qu'il dira à son mari qu'ils ont eu une relation si elle dénonce ce qui s'est passé.
 - Un travailleur d'une ONG locale a des attouchements indécents sur une petite fille de six ans en jouant avec elle dans le cadre d'une intervention psychosociale.
 - Sollicitation des services d'un(e) prostitué(e)***.

* La définition de l'exploitation et des abus sexuels qui a été acceptée est donnée dans la Circulaire du Secrétaire général relative à l'exploitation et aux abus sexuels (2003) et dans la terminologie essentielle, au début du présent Guide.

** Étant donné que les organismes ont différentes interprétations des actes d'exploitation et d'abus sexuels, cet exercice doit être conçu avec la contribution de tous les organismes membres du Mécanisme.

*** Exemple extrait du guide d'InterAction, « PSEA Basics Training Guide ».



Information

Sensibilisation pour encourager le signalement : Certaines personnes ne signalent pas qu'elles ont été victimes d'exploitation et d'abus sexuels par peur de représailles, notamment parce qu'elles craignent de perdre l'aide matérielle tellement nécessaire. Il faut s'assurer que chacun sache ce qu'il est en droit de recevoir et que ses droits ne seront pas remis en cause dans le cas de dépôt d'une plainte. Chacun doit savoir que les services sont gratuits et que rien n'est demandé en retour aux bénéficiaires.

La sensibilisation de la communauté à la PSEA ne doit pas viser uniquement à informer, mais aussi à susciter un changement de comportement. L'objectif est de réduire le risque global d'exploitation et d'abus sexuels au sein de la population en luttant contre des normes sociales, les mentalités et le manque de connaissances, qui laissent se perpétuer et encouragent parfois les abus sexuels. Alors que le rôle principal d'une action de prévention est de changer le comportement des auteurs potentiels d'actes, ce qui doit être une priorité dans les initiatives éducatives, une compréhension réelle des droits des bénéficiaires et des responsabilités du personnel peut réduire le préjudice social causé par l'exploitation et les abus sexuels en autonomisant les communautés et en les aidant à concevoir leurs propres stratégies de prévention.

Pour plus d'informations sur la formation des travailleurs humanitaires, voir le chapitre du Guide, « Personnel humanitaire : formation et renforcement des capacités ».



Information

Changement de comportement escompté au niveau communautaire : être disposé à signaler les cas d'exploitation et d'abus sexuels, exiger des organisations que les auteurs répondent de leurs actes, et faire cesser la stigmatisation des survivants.



Outils

Mesurer le succès des activités de sensibilisation

- La Plateforme commune de signalement, élaborée à partir du projet pilote du IASC, permet de suivre les activités de sensibilisation et leurs incidences sur la compréhension de la PSEA. Cet outil peut être reproduit pour être utilisé sur d'autres sites.
- Enquêtes CAP pour comparer les connaissances initiales à celles acquises ultérieurement.



Exemple

Changement de comportement et amélioration des connaissances dans le projet pilote du IASC : Ceux qui ont évalué le projet pilote du IASC ont reçu des informations de membres des communautés faisant état d'une meilleure perception de la sécurité et d'une plus grande confiance dans le Mécanisme sur les deux sites pilotes, depuis la mise en œuvre du projet.

- Sur les deux sites, approximativement 80 %* des bénéficiaires ont déclaré qu'ils se sentaient mieux protégés contre le risque d'exploitation et d'abus sexuels, par rapport à l'année précédente.
- En République démocratique du Congo, des adolescentes, en particulier, se sont senties capables de dire « NON » à l'exploitation et aux abus sexuels, et ont déclaré que le personnel humanitaire les traitait avec davantage de respect.
- Sur les deux sites, on a constaté une nette amélioration de la compréhension de la question de l'exploitation et des abus sexuels. En République démocratique du Congo, le niveau de compréhension chez les bénéficiaires est passé de 10 %, avant le projet pilote, à 70 %, ce qui signifie que ces bénéficiaires étaient désormais capables de reconnaître l'exploitation et les abus sexuels et savaient où signaler les incidents. Parmi les réfugiés en Ethiopie, ce taux est passé de 30 % à 81 %.

* Un peu moins de 80 % dans le Nord-Kivu (République démocratique du Congo) et un peu plus de 80 % à Melkadida (Ethiopie).

« Il y a plus de 20 ans, en Somalie, notre façon de percevoir les femmes et les filles était différente, et nous n'avions pas de gouvernement opérationnel qui puisse agir en faveur des droits des femmes. Nous pensions que les opinions des femmes n'avaient pas d'importance. Par conséquent, les femmes n'étaient pas considérées comme des partenaires importants pour les hommes, dans les prises de décisions au sein du ménage et dans la communauté. Ici, dans le camp, International Medical Corps et les partenaires, dont le HCR, nous ont fait comprendre l'importance des droits des femmes et de leur rôle dans toute société. Nous avons reconnu que c'est vrai, parce que nous commençons à voir des changements positifs dans la vie de nos femmes et de nos filles dans le camp. Chaque jour, les femmes apprennent des choses nouvelles sur elles, et nos filles peuvent aller à l'école. Nous continuerons de défendre cette cause, parce qu'elle en vaut la peine ».

C'est ce qu'a expliqué un réfugié, responsable au sein du Comité central des réfugiés, à l'OIM et au HCR, en octobre 2014.

L'action de sensibilisation doit viser à mieux comprendre les causes et les conséquences de l'exploitation et des abus sexuels, ainsi qu'à examiner les tendances que l'on observe dans chaque contexte particulier. Par exemple, dans une intervention humanitaire où il y a une réduction de l'aide, la pauvreté devient un facteur de vulnérabilité élevé, et proposer des faveurs sexuelles en échange d'une aide peut être considéré par certains membres de la communauté comme un moyen concret d'accéder à des ressources additionnelles. Dans ce contexte, les messages qui seront diffusés doivent s'attaquer aux stratégies d'adaptation préjudiciables, afin de réduire les vulnérabilités, et être conçus en suivant une approche fondée sur les droits, qui s'aligne sur les interventions qui prennent en compte l'autonomisation et les sexospécificités, et le principe selon lequel l'aide humanitaire est un droit, et non une faveur. Une action de sensibilisation et des messages différents seront nécessaires dans les secteurs où des abus sexuels sont commis contre de jeunes enfants.



Conseil

Messages qui s'appuient sur une approche fondée sur les droits : « Le personnel humanitaire doit rendre compte de ses actes aux bénéficiaires, conformément au code de conduite pour la PSEA de son organisme » et « L'aide humanitaire est gratuite, et n'est pas subordonnée à l'obtention de faveurs sexuelles ».



Exemple

Dans l'est de la République démocratique du Congo, le signalement de cas, en particulier s'il s'agit d'un comportement répréhensible lié à l'exploitation et aux abus sexuels, se heurte à des préjugés au sein de la communauté. La population ne voit pas toujours l'intérêt de signaler l'exploitation et les abus sexuels, s'il ne s'agit « que d'une relation » – c'est-à-dire lorsque le bénéficiaire retire un profit de l'exploitation sous la forme d'une plus grande quantité de nourriture ou de produits alimentaires, lors des distributions. En outre, les structures communautaires ont une attitude négative à l'égard des survivants d'exploitation et d'abus sexuels, ce qui a des effets directs sur la sécurité et le bien-être, à long terme, du survivant. Ce sont des attitudes ancrées dans la culture, qu'il faut savoir gérer. En République démocratique du Congo, le Mécanisme a mis en œuvre une « approche fondée sur les droits », pour s'attaquer à l'idée du « profit obtenu », qui est un obstacle au signalement des cas, et lutter contre la stigmatisation engrainée dans la culture.



À retenir

Quels que soient le contexte ou les tendances locales en matière d'exploitation et d'abus sexuels, dans toute action de sensibilisation auprès des communautés, il faut reconnaître que la principale cause de SEA, ce sont les membres de la communauté humanitaire qui commettent délibérément de tels actes.

Pour mener à bien son action de sensibilisation, un Mécanisme doit concevoir un programme d'activités à long terme et coordonner la participation et le partage des ressources avec les organismes membres. Les messages d'information au public, les campagnes de sensibilisation et les stratégies visant un changement de comportement doivent être cohérents et homogènes, et être reliés aux services et aux organisations afin d'éviter toute confusion au sein de la communauté. Le Mécanisme doit aussi inviter chaque organisme membre à exprimer clairement ses attentes en matière de sensibilisation et à les communiquer au Mécanisme, en fournissant également des outils et du matériel de formation⁵².



À retenir

La coordination interorganisations joue un rôle important dans la diffusion des messages sur l'exploitation et les abus sexuels sur le site. Tous les acteurs engagés dans la prévention doivent coordonner leur action et planifier conjointement leurs activités pour assurer la cohérence des messages.

Types d'activités de sensibilisation

Les activités de sensibilisation peuvent revêtir diverses formes et doivent prendre en compte les avis de la communauté sur les forums et les médias qui seront les plus efficaces pour communiquer des messages sur la PSEA. Pour avoir une couverture maximale et faire en sorte que les messages soient bien assimilés par la communauté, il est recommandé d'associer diverses méthodes, telles que : l'organisation de manifestations de grande ampleur et des forums de discussion plus petits – pour les hommes, les femmes, les différents groupes d'âge – qui encouragent des conversations interactives ; un programme de formation des formateurs à l'intention des chefs des communautés, qui ont la confiance des membres de la communauté et peuvent être plus efficaces pour transmettre des messages que le personnel humanitaire. D'une manière générale, la mobilisation des membres de la communauté formés à la PSEA, pour mener des activités de sensibilisation, renforce l'adhésion de la communauté à cette question.



Conseil

La sensibilisation des communautés n'est pas une campagne d'information ponctuelle. Des informations sur l'exploitation et les abus sexuels, et sur la manière de demander de l'aide doivent être données en permanence, afin de tenir compte, par exemple, des fluctuations des populations déplacées ou des changements dans les populations des camps.

⁵² MOS-PSEA norme 4 : « Communication efficace et globale, du siège vers le terrain, des attentes en matière de sensibilisation des bénéficiaires à la PSEA », indicateur 1 : « Le siège a communiqué de manière détaillée les attentes concernant les initiatives de sensibilisation des bénéficiaires à la PSEA, (y compris des informations sur les normes de conduite de l'organisation et le mécanisme de signalement) et indicateur 2 : « Le siège a distribué des exemples d'outils et de matériel d'information pour les activités de sensibilisation destinées aux bénéficiaires ».

Quel que soit le type d'activités, il est important qu'elles tiennent compte des spécificités culturelles, des obstacles linguistiques locaux et du rôle de l'homme et de la femme, et qu'elles aient lieu régulièrement pour instaurer et préserver la confiance.



Conseil

Organiser des campagnes de sensibilisation massives sur la PSEA à l'intention de l'ensemble de la communauté, ainsi que des petits groupes de discussion, qui s'appuient sur l'objectif des communications et les préférences exprimées par la communauté.

Éclairage sur des « conversations autour d'une tasse de thé »

Il s'agit de réunions communautaires traditionnelles, animées par un point focal de la communauté, formé à la PSEA, où les échanges sur ce thème et sur d'autres questions sensibles, comme la violence sexiste, sont encouragés. Les membres de la communauté ont la possibilité de discuter et de poser des questions dans un cadre où ils se sentent à l'aise. Plus intimes que les manifestations de masse, les conversations réunissant 15 à 20 personnes peuvent avoir lieu autour d'une tasse de thé, ce qui renforce les liens sociaux et encourage des discussions franches et ouvertes.

Le Mécanisme doit mener une action de sensibilisation particulière à l'intention des groupes de femmes, des écoles et de tout groupe de la population, identifié comme étant particulièrement vulnérable lors des consultations auprès des communautés. Les messages doivent être conçus de façon à s'adapter aux besoins de la communauté et aux tendances de l'exploitation et des abus sexuels, qui se sont dégagés du suivi des plaintes.

Pour plus d'informations sur l'ajustement des programmes sur la base des tendances en matière de SEA, voir le chapitre du Guide, « Suivi et évaluation, et ajustement des programmes ».

Conception de messages sur la PSEA

Concevoir une campagne de sensibilisation dans des environnements plurilinguistiques ou caractérisés par un taux d'illettrisme très élevé peut être difficile, parce que les messages ne seront peut-être pas compris par tous les membres de la communauté. Pour toucher le maximum de personnes, ils doivent utiliser des graphiques et comporter le moins de texte possible. Les slogans et les messages écrits doivent être simples et traduits dans des langues comprises par la communauté. Le Mécanisme doit diversifier les messages en utilisant la presse écrite, la radio, les débats collectifs, les matériels d'information, d'éducation et de communication (IEC), etc., afin de toucher le maximum de personnes. Des moyens de diffusion novateurs, comme des spectacles de théâtre mettant en scène la PSEA, dont les acteurs sont des membres de la communauté, peuvent la sensibiliser et l'aider à mieux s'approprier le message. Le théâtre est un outil visuel utile qui permet aux communautés d'exprimer des notions complexes d'une manière accessible et compréhensible. Des consultations auprès de la communauté peuvent être très utiles pour savoir quel est le meilleur moyen de lui transmettre des messages.

**Outil**

Des messages simples qui ont été efficaces dans le projet pilote du IASC étaient « Tolérance zéro à l'exploitation et aux abus sexuels » et « L'aide humanitaire est gratuite » (dans les langues comprises par la population).

**Conseil**

Un mécanisme de signalement est inefficace si les bénéficiaires ne savent pas comment y accéder. Les informations sur les modalités d'accès au Mécanisme doivent être claires et simples, rédigées dans la langue locale et/ou en utilisant des images ou des graphiques*.

* Image provenant du Mécanisme mis en place en Thaïlande, dans le cadre du projet intitulé « Prévention de l'exploitation et des abus sexuels dans les camps de réfugiés à la frontière entre la Thaïlande et la Birmanie ».

**Renforcement des capacités**

Dans les communautés touchées où l'illettrisme est très répandu, les personnes déplacées s'adressent souvent d'abord à leurs amis, pour avoir des informations sur la PSEA⁵³. Dispenser des formations aux bénéficiaires intéressés, afin de renforcer leur capacité à sensibiliser leurs pairs à la PSEA et/ou au Mécanisme peut être une initiative utile. Des bénéficiaires interrogés dans le camp de réfugiés de Melkadida, en Ethiopie, et par l'intermédiaire du mécanisme de plainte et de retour d'informations, mis en place par Transparency International au Kenya pour lutter contre la corruption, se sont déclarés intéressés à suivre une telle formation.

**Outil**

- Des outils de mobilisation communautaire, comme SASA! (<http://raisingvoices.org/>) peuvent aider à concevoir des stratégies de sensibilisation.
- Des outils de communication visant un changement de comportement peuvent aider à concevoir des stratégies visant à éliminer la culture de l'acceptation de l'exploitation et des abus sexuels. Voir le manuel de l'UNICEF intitulé, « Behaviour Change Communication in Emergencies : A Toolkit » (qui vise principalement les risques sanitaires lors de catastrophes).

⁵³ D'après les enquêtes sur les connaissances, les attitudes et les pratiques, réalisées dans le cadre du projet pilote du IASC en République démocratique du Congo et en Ethiopie.

Gérer les attentes

Les bénéficiaires peuvent utiliser le Mécanisme pour déposer des plaintes qui concernent une grande diversité de questions, car c'est peut-être la seule possibilité qu'ils ont d'exprimer leurs opinions. Un Mécanisme pourrait susciter des attentes, s'ils espèrent que ce dispositif pourra traiter tous les maux, causant ainsi des déceptions. Les organismes membres du Mécanisme doivent collaborer étroitement avec les membres des communautés, en les abordant par petits groupes, pour leur expliquer comment il fonctionne, pourquoi certaines plaintes seront examinées et d'autres non, et pourquoi certains services ne peuvent pas être fournis.



Information

Le Mécanisme ne peut pas prendre en considération tous les problèmes, mais il doit noter les tendances qui se dégagent des plaintes et collaborer avec d'autres acteurs humanitaires sur le site pour recommander de fournir des services additionnels d'après les besoins des bénéficiaires qui ont été identifiés. C'est une autre raison pour laquelle il est nécessaire d'enregistrer les plaintes « non-SEA ».

Pour plus d'informations sur l'importance d'enregistrer toutes les plaintes reçues par le Mécanisme, voir le chapitre du Guide, « Suivi et évaluation, et ajustement des programmes ».

Informer la communauté plus large

Il est important que quiconque ayant des relations avec des bénéficiaires ou qui est susceptible d'être affecté par l'exploitation et les abus sexuels comprenne les principes sur lesquels s'appuie un Mécanisme, outre son mode de fonctionnement, dans la pratique. Ce ne sont pas seulement le personnel des organismes membres et les bénéficiaires qui doivent savoir comment fonctionne un Mécanisme. Les principes et les aspects concrets de la mise en œuvre doivent être communiqués aux autorités nationales, aux populations d'accueil et aux organismes qui ne participent pas au Mécanisme (par exemple, des organisations communautaires qui ont choisi de ne pas y adhérer), étant donné qu'ils sont tous régulièrement en contact avec les bénéficiaires. Il est essentiel de former les personnes, qui pourraient être en interaction avec le Mécanisme, aux comportements prohibés, au mode d'accès au Mécanisme et aux procédures de signalement et de renvoi des cas. La formation des acteurs externes permet aussi de mieux faire comprendre aux acteurs humanitaires la nécessité de ces Mécanismes, ce qui contribue à une plus large adhésion et à leur pérennité.



Exemple

Dans la région de la République démocratique du Congo où se déroule le projet pilote du IASC, les bénéficiaires vivaient à proximité des membres de la communauté d'accueil, et non dans un camp. Le Mécanisme mis en place en République démocratique du Congo, dans le cadre de ce projet, a intensifié ses efforts pour sensibiliser les membres de la communauté d'accueil, après avoir reçu de leur part des plaintes pour exploitation et abus sexuels.

Récits d'actions de sensibilisation qui ont été une réussite

La musique pour transmettre des messages clés : Dans le Mécanisme mis en place en République démocratique du Congo dans le cadre du projet du IASC, la radio et la musique ont été un moyen de transmettre des messages à la population qui a eu beaucoup de succès, les stations de radio locales étant très écoutées dans les camps de déplacés. En outre, les messages sont souvent répétés, ce qui augmente leur impact.

Campagne de réduction des risques de catastrophes dirigée par des enfants – Philippines : Des enfants ont enregistré sur vidéo les secteurs de leur communauté qu'ils considéraient comme exposés à l'exploitation et aux abus sexuels, et ont interrogé des membres de la communauté et des personnes qui sont responsables des enfants et de leur sécurité. Cette initiative, très efficace, a mis en lumière des lacunes en matière de protection/sécurité et un manque de prise de conscience des responsabilités chez ces personnes, y compris les parents.

Campagne sur les droits en matière de santé procréative et sexuelle, dirigée par des jeunes – État plurinational de Bolivie : Des jeunes ont interrogé des utilisateurs d'un centre de santé qui offre des services de santé procréative et sexuelle, adaptés aux adolescents, au sujet leurs droits, et également pour avoir leur avis sur l'accès et la qualité des services. Ils ont aussi créé des boîtes à suggestions et réalisé une enquête de satisfaction, et interrogé des fournisseurs de services et des décideurs locaux au sujet de leurs responsabilités. Les jeunes ont utilisé la vidéo pour mettre en perspective les engagements et les lacunes dans la fourniture des services.

SENSIBILISATION DES COMMUNAUTÉS TOUCHÉES		Recommandation
Obstacle		
✗ Il est difficile de mesurer les incidences des activités de sensibilisation sur le changement de comportement.	⇒	✓ Élaborer des outils et des cadres de suivi et d'évaluation pour suivre les activités de sensibilisation et leurs incidences, tels que des auto-évaluations informelles par les bénéficiaires, et des enquêtes CAP plus formelles.
✗ Des messages qui proviennent de différents organismes peuvent créer de la confusion, s'ils ne sont pas homogènes.	⇒	✓ Le Mécanisme doit assumer la tâche de coordonner les messages en s'appuyant sur les outils mis à disposition par les organismes participants afin que des messages homogènes et clairs soient diffusés.
✗ Il peut y avoir de la confusion ou des divergences d'opinion entre les organismes sur le contenu des activités de sensibilisation.	⇒	✓ Face au débat sur l'objectif de la sensibilisation, le Mécanisme doit préciser aux organismes que la sensibilisation n'est pas seulement un ensemble d'activités, mais un processus ayant un objectif global (c'est-à-dire, le renforcement des capacités).
✗ La sensibilisation pourrait ne plus être considérée comme prioritaire en tant qu'activité de prévention, lorsque les organismes sont débordés, et qu'ils doivent faire face à des questions immédiates, dans lesquelles la vie de personnes est menacée.	⇒	✓ Les activités de sensibilisation doivent être intégrées aux cadres de référence des points focaux du Mécanisme, et celui-ci doit promouvoir auprès des organismes l'importance des activités de prévention et de sensibilisation, en particulier, lorsque cela est nécessaire.
✗ Contrairement à la violence sexiste ou à la corruption, il peut être difficile de représenter l'exploitation et les abus sexuels, avec toutes ses nuances, par un simple graphique dans le but de réduire le texte dans les messages.	⇒	✓ Concevoir une campagne de communication qui utilise une image simple pour représenter l'exploitation et les abus sexuels, parler aux membres de la communauté qui ont été formés à l'exploitation et aux abus sexuels pour savoir quelles images il faut utiliser pour toucher la communauté. Tester les messages auprès de différents groupes dans la communauté pour s'assurer qu'ils sont compréhensibles et appropriés.

sûreté
et sécurité
INTÉGRITÉ
responsabilité
JUSTICE
CONFIDENTIALITÉ
changement de comportement
sûreté et sécurité
Respect
progrès
Dignité
Recours
protection
VOIX
RESPECT
Boîte à suggestions
PARTICIPATION
AUTONOMISATION
Boîte à suggestions
Non à l'exploitation
et aux abus sexuels
Humanité
PARTICIPATION
voix
Voie
participation
Changement de comportement
JUSTICE
Respect
Humanité

SECTION D

Protection et assistance

SECTION D. Protection et assistance

CHAPITRE I

FOURNITURE D'UNE AIDE RAPIDE ET APPROPRIÉE AUX PLAIGNANTS ET AUX VICTIMES

**Pratique exemplaire**

La fourniture d'une aide immédiate aux victimes d'exploitation et d'abus sexuels est essentielle, et cette aide doit être apportée, indépendamment du renvoi des allégations ou de l'ouverture d'une enquête par un organisme. Le Mécanisme doit coordonner la fourniture des services d'assistance, dans l'immédiat et de manière continue, aux plaignants victimes d'exploitation et d'abus sexuels, avec les dispositifs d'aide existants.

**À retenir**

Note sur les responsabilités : La mise en place d'un système d'orientation pour la fourniture d'une aide n'efface pas la responsabilité des auteurs d'actes d'exploitation et d'abus sexuels, et ne s'y substitue pas : ceux-ci doivent répondre de leurs actes, sur le plan administratif et judiciaire. L'aide apportée par un fournisseur de services n'amoindrit pas la responsabilité individuelle et ne s'y substitue pas. De même, la fourniture d'une aide n'est pas une attestation de la validité de la plainte, ne constitue pas une forme de compensation et n'indique pas qu'il y a une acceptation de la responsabilité par l'auteur présumé.

Une aide médicale, des conseils et les services supplémentaires nécessaires doivent être mis à la disposition de toute personne qui pourrait avoir subi des préjudices résultant de tout acte d'exploitation ou d'abus sexuels dont elle aurait été victime. Selon la résolution A/RES/62/214 des Nations Unies, les plaignants qui ont été victimes d'actes d'exploitation ou d'agressions sexuelles doivent recevoir une aide et un soutien de base (voir la note explicative ci-dessous) dans le cadre d'une approche globale d'aide aux victimes⁵⁴, et cette obligation s'est étendue à la communauté humanitaire plus large⁵⁵. L'aide de base s'entend des services et du traitement qui ne peuvent pas attendre la confirmation de la plainte.

⁵⁴ Stratégie globale d'aide et de soutien aux victimes d'actes d'exploitation ou d'agression sexuelles commis par des membres du personnel des Nations Unies ou du personnel apparenté (A/RES/62/214, 7 mars 2008).

⁵⁵ Déclaration du IASC sur la PSEA (2015), point d'action. 3 : « En outre, des efforts doivent être déployés pour faire en sorte que l'intervention du IASC, en réponse aux actes d'exploitation et d'abus sexuels, comporte des mesures de protection et de réparation appropriées, y compris une aide adéquate aux survivants. »

Parce que le plaignant a droit à une assistance, et que ce droit n'est pas lié à la preuve ou à la confirmation de l'allégation de SEA, une aide doit être fournie indépendamment de tout examen de la plainte par le Mécanisme ou de l'ouverture d'une enquête par l'organisme concern.



À retenir

Les Mécanismes PSEA interorganisations comportent une disposition fondamentale selon laquelle les services d'assistance doivent être fournis, indépendamment de toute procédure ou autre action engagée concernant l'allégation, notamment le renvoi vers l'organisme compétent chargé de l'enquête. Les services d'assistance doivent être fournis, quel que soit le résultat de l'examen de la plainte ou de l'enquête sur le cas.

Note explicative

Selon la définition donnée dans le Guide relatif à l'assistance aux victimes d'actes d'exploitation et d'abus sexuels (2009), un « plaignant » est une personne qui déclare avoir été victime d'actes d'exploitation ou d'abus sexuels, et une « victime », une personne dont la plainte pour actes d'exploitation ou d'abus sexuels a été confirmée. Pour aligner la position du Guide relatif à l'assistance aux victimes sur la disposition selon laquelle l'assistance n'est pas basée sur la validation de la plainte, le présent Guide souligne que *tous les plaignants qui sont des victimes ont droit à une évaluation immédiate des besoins*.

Outre le fait d'être un engagement international pris par les organismes humanitaires, la fourniture d'une aide rapide et appropriée est aussi une pratique exemplaire du Mécanisme, étant donné que le dépôt d'une plainte peut exposer les personnes à des risques de représailles, si les organismes membres ne font pas preuve de diligence. Ce risque peut affecter la volonté de signaler des incidents d'exploitation et d'abus sexuels et, par conséquent, le Mécanisme doit protéger ouvertement les plaignants pour préserver la confiance dans le système.



Information

Les plaignants qui ne sont pas des victimes présumées, notamment les dénonciateurs d'abus, peuvent aussi nécessiter une évaluation de leur sécurité physique et d'autres garanties pour protéger leurs intérêts. Par conséquent, si les plaignants qui sont des victimes ont droit à une assistance de base, tous les plaignants doivent bénéficier d'une évaluation des besoins.

Assistance immédiate

Dès que le Mécanisme reçoit une plainte, une évaluation immédiate des besoins du plaignant en matière de santé, de sécurité et de soutien psychosocial doit être effectuée. Comme l'a établi le comité de pilotage et selon les Procédures opérationnelles permanentes du CBCM, cette évaluation et l'orientation vers les services appropriés peuvent être effectuées par le coordonnateur du CBCM/PSEA, un représentant délégué de tout organisme membre du Mécanisme, formé à l'aide aux victimes, ou par un service d'assistance aux victimes, disponible sur place. Les plaignants qui sont des victimes doivent recevoir une aide et un soutien de base adaptés à leurs besoins particuliers directement liés à l'acte d'exploitation ou

d'abus sexuels qu'ils ont subis. Cette aide et ce soutien prennent la forme de soins médicaux, d'une assistance juridique, de soutien face aux conséquences psychologiques et sociales de l'acte et d'une aide matérielle immédiate (nourriture, vêtements, hébergement d'urgence en centre d'accueil protégé, selon les cas). Les besoins d'aide urgents doivent être satisfaits immédiatement, et des évaluations doivent être effectuées ultérieurement pour identifier et prendre en compte tout besoin à long terme.

Assistance à long terme

Alors que l'aide de base immédiate ne dépend pas de la confirmation de la plainte, lorsque la plainte a été confirmée, la victime a droit à un soutien élargi pour faire face aux diverses conséquences de l'exploitation ou des abus sexuels. Ce soutien peut prendre la forme d'une aide plus complexe, à long terme, lorsque la validité de la plainte a été reconnue, suite à l'enquête de l'organisme. Par exemple, dans le cas d'une fille qui a dû abandonner l'école parce qu'elle est tombée enceinte à la suite d'un acte d'exploitation ou d'abus sexuels, le Mécanisme, en coordination avec les services d'assistance, pourrait l'aider à accéder à des programmes d'enseignement général ou professionnel, lui permettant d'acquérir des compétences en matière de génération de revenus, afin qu'elle puisse subvenir à ses besoins et à ceux de son enfant.

Pour plus d'informations sur les compétences en matière de génération de revenus, voir la « Note spéciale sur les moyens de subsistance », dans le Guide.

Le Mécanisme doit :

Immédiatement...

- Fournir une aide médicale urgente
- S'occuper des problèmes urgents de sécurité/protection
- Orienter les enfants vers des spécialistes de la protection de l'enfance

... et ultérieurement

- Identifier les personnes qui pourraient être exposées à des risques, et de quelle manière
- Hiérarchiser les risques – quels sont les plus urgents ?
- Réduire les risques – comment y faire face ?



Exemple

Dans le Mécanisme mis en place en République démocratique du Congo, les besoins d'un plaignant en matière d'assistance sont évalués immédiatement après la réception de la plainte. L'orientation vers les services médicaux doit avoir lieu dans les 72 heures, et les systèmes d'orientation officiels sont mis en place, à cette première étape (protection de l'enfance, aide aux victimes de violences sexistes, etc.). Après l'évaluation de la plainte, et s'il est établi qu'elle concerne des allégations de SEA, les besoins du plaignant sont évalués à nouveau pour s'assurer qu'aucune aide immédiate supplémentaire n'est nécessaire, et que l'aide qu'il reçoit est suffisante. Ensuite, le Mécanisme continue de suivre les besoins d'assistance de la victime et la fourniture des services.

Cartographie des services

Lors de la conception du Mécanisme, les parties prenantes doivent identifier les fournisseurs de services qui existent et créer une voie d'orientation en association avec les systèmes qui apportent une aide sur le site. Globalement, le Mécanisme doit :

- Effectuer une évaluation des services disponibles et des insuffisances en ce qui concerne le soutien sanitaire, juridique, psychosocial et matériel
- Élaborer un plan d'orientation et dresser la liste des organismes vers lesquels les personnes peuvent être orientées pour recevoir une aide immédiate et un soutien à plus long terme (voir le modèle de voie d'orientation des victimes vers les services d'assistance, à l'annexe 4)
- Identifier ceux qui peuvent faciliter l'assistance aux plaignants qui sont des victimes et les aider à accéder aux services
- Définir des normes de confidentialité, et des règles pour la collecte de données et la coordination parmi les fournisseurs de services, et
- Tenir à jour un dossier complet des personnes qui ont été orientées vers des services (nom, lieu, type de fournisseur de soins, etc.) à des fins de supervision. Le coordonnateur du CBCM/PSEA doit recevoir une copie de chaque dossier.

La fourniture d'une aide dans le cadre du Mécanisme repose sur les services qui existent sur chaque site de mise en œuvre. Toute aide et tout soutien en matière de PSEA doivent compléter les services déjà mis en place pour les victimes d'abus et de violences, et non faire double emploi, et – dans toute la mesure du possible – être intégrés aux programmes existants. Si des protocoles d'aide et des pratiques sont utilisés sur le site et qu'ils répondent aux normes opérationnelles minimales, le Mécanisme doit intégrer son processus d'orientation à ces programmes. Lorsque les systèmes de services qui sont en place ne répondent pas aux normes internationales, les organismes membres du Mécanisme doivent convenir d'un protocole normalisé pour la gestion clinique, le plus rapidement possible, lors de l'élaboration du Mécanisme.



Outil

- Le Guide relatif à l'assistance aux victimes d'exploitation et d'abus sexuels (2009) donne des indications sur la mise en place d'un dispositif d'aide aux victimes, et peut être adapté au contexte du Mécanisme.
- Voir le modèle de voie d'orientation des victimes vers les services d'assistance (annexe 4), lors de l'élaboration de la voie d'orientation du Mécanisme.



Conseil

Le système des points focaux du Mécanisme doit inclure des représentants du réseau d'assistance aux victimes pour assurer la communication entre les structures.

Services d'assistance

En procédant à l'évaluation pour l'orientation vers les services d'assistance, le Mécanisme doit prendre en compte les éléments suivants :

Réponse sanitaire/médicale

Au minimum, les soins de santé doivent comprendre : l'examen et le traitement des blessures, la prévention des maladies et/ou de grossesses non désirées, le recueil des preuves médico-légales minimales, la constitution d'un dossier médical et les soins de suivi. Les professionnels de la santé doivent envisager la possibilité que des victimes d'exploitation et d'abus sexuels aient des blessures persistantes, non visibles, en particulier s'il y a eu recours à la violence. Enfin, le traitement médical doit être dispensé dans les 72 heures pour que la contraception ou le traitement contre le VIH soient efficaces.

Santé mentale et soutien psychosocial

Des conseils et un soutien sont nécessaires pour aider la victime à se remettre des conséquences psychologiques des abus sexuels, qui peuvent comporter des sentiments de reproche, de culpabilité, de honte et de crainte. Le soutien psychosocial comprend aussi la gestion du dossier et des conseils pour aider les victimes à accéder aux services nécessaires, ainsi qu'un soutien pour la réintégration sociale. Les fournisseurs de services de santé mentale présents sur le site doivent être formés à la fourniture, éthique et fondée sur des principes, d'un soutien aux survivants de violences sexistes, et également aux premiers secours psychologiques.

Pour plus d'informations sur les premiers secours psychologiques et la fourniture d'une aide fondée sur des principes, voir les Directives du IASC concernant la violence basée sur le genre (2015).

Le Mécanisme doit tenir compte du bien-être psychosocial du plaignant qui est une victime, lors de l'établissement d'un plan de sécurité/protection, en prenant en considération le fait que certaines victimes peuvent être ostracisées en raison de croyances culturelles qui stigmatisent les survivants d'abus sexuels, et d'exploitation et d'abus sexuels en particulier.



Exemple

L'évaluation du projet pilote CBCM-PSEA du IASC a constaté que sur les deux sites, la fourniture de l'aide ne prenait pas en compte de manière adéquate « l'aversion sous-jacente de la communauté à l'égard des survivants d'exploitation et d'abus sexuels », et qu'il était nécessaire de prévoir une meilleure fourniture de l'aide, à plus long terme. Beaucoup de victimes ont estimé que les systèmes de justices locaux « agissaient principalement contre l'intérêt supérieur de la victime », sous l'angle de la lutte contre la stigmatisation par la communauté et l'ostracisme, par exemple en conseillant aux femmes de quitter le camp ou d'épouser l'auteur présumé. Le Mécanisme doit répondre à ces problèmes sur le plan individuel, sous la forme de conseils et d'un soutien matériel, et aussi de manière préventive par la sensibilisation de la communauté.

Prise en charge matérielle

Il est recommandé de ne pas fournir une aide financière directe comme forme d'assistance générale, étant donné que la PSEA n'est pas un programme qui repose sur l'indemnisation. Cependant, il faut aider les plaignants qui sont des victimes à trouver un abri, et à se procurer des vêtements et/ou de la nourriture, lorsque l'exploitation ou les abus sexuels qu'ils ont subis les empêchent d'utiliser leurs propres ressources.

Réponse en matière de sécurité et de sûreté

Le Mécanisme devra répondre aux besoins en matière de sécurité et de sûreté du plaignant qui est une victime, immédiatement après la réception de la plainte et ultérieurement, si nécessaire. Les mesures doivent prendre en compte tout risque actuel qui a contribué à l'incident initial d'exploitation et d'abus sexuels, ainsi que tout risque supplémentaire, engendré par le dépôt de la plainte. Un moyen à long terme de diminuer le risque est de concevoir un point d'accès au Mécanisme, qui soit sûr et sécurisé. En outre, une équipe chargée de la protection devra créer un plan de sécurité immédiat reposant sur l'évaluation des risques pour chaque plaignant. Par conséquent, il faut identifier tous les acteurs liés à la protection/sécurité lors de la conception du Mécanisme, déterminer quels acteurs sont les plus compétents pour s'occuper de la protection des victimes, et coordonner leurs rôles et leurs responsabilités escomptés liés au Mécanisme.

Pour plus d'informations sur l'établissement des points d'accès, voir le chapitre du Guide, « Voies sûres et accessibles pour le signalement de SEA ».



Exemple

Pour assurer la sécurité des victimes d'exploitation et d'abus sexuels dans des zones reculées, couvertes par le projet pilote en République démocratique du Congo, le Mécanisme a créé un poste d'« accompagnateur de survivants ». Cette personne, nommée par le comité de pilotage parmi le réseau des points focaux, a fourni un soutien matériel à des plaignants qui étaient des victimes, dans une région où ils étaient confrontés à la stigmatisation et/ou au rejet de la communauté.

Le Mécanisme doit offrir un appui à l'organisme chargé de l'enquête pour faire en sorte que la personne visée par la plainte n'ait plus de contacts avec la victime, par exemple en demandant à l'organisme concerné de mettre fin à son emploi ou par une intervention de la police, si nécessaire. Les services de protection doivent être mobilisés pour offrir leurs services et leur soutien.

Le Mécanisme doit recommander l'application des normes de sécurité suivantes :

- Le personnel de sécurité doit être formé pour remplir ses fonctions et comprendre les limites de son rôle.
- Les acteurs de la sécurité doivent suivre une formation sur la prévention et la lutte contre l'exploitation et les abus sexuels, y compris sur les principes directeurs des Mécanismes, les normes des droits de l'homme et les normes de conduite.
- Les acteurs de la sécurité doivent tenir compte des problèmes de sécurité au sein de la communauté, mais doivent aussi comprendre que de nombreuses victimes d'exploitation et d'abus sexuels peuvent ne pas souhaiter une intervention.



Conseil

Pour avoir des orientations sur l'identification des risques pour la sécurité lors de la réception d'une plainte, voir les Directives du CIAB relatives à des organisations plus sûres (2007).

Réponse juridique / judiciaire

Quel que soit le résultat de l'allégation de SEA ou que le cas ait été renvoyé, ou non, aux autorités nationales en vue de poursuites, le plaignant/la victime a le droit de demander une aide juridique à ce sujet. Les fournisseurs de services juridiques, en collaboration avec le Mécanisme, peuvent accompagner les plaignants tout au long du processus administratif de l'organisme chargé de l'enquête sur leur cas. Le Mécanisme peut aussi aider le plaignant à comprendre les formalités pour déposer une plainte au civil ou au pénal contre l'auteur présumé, dans le cadre des lois nationales.

Lors de l'élaboration du Mécanisme, il faut identifier les acteurs juridiques présents sur le site avec lesquels celui-ci collaborera, et coordonner leurs rôles et leurs responsabilités escomptés liés au Mécanisme. Ces acteurs peuvent être les agents chargés de la protection, les fournisseurs d'une aide/assistance juridique, comme les assistants juridiques ou les avocats, les procureurs, les juges et les auxiliaires de justice, ainsi que les acteurs de la justice traditionnelle, comme les anciens ou les chefs des communautés.

Le Mécanisme doit recommander que tous les acteurs juridiques informent clairement et honnêtement le plaignant/la victime des procédures, des limites, et des avantages et inconvénients de toutes les options juridiques existantes. Cela comprend :

- Des informations sur les mesures de sécurité en vigueur qui peuvent prévenir des préjudices supplémentaires causés par l'auteur présumé.
- Des informations sur les procédures, les délais et toute insuffisance ou tout problème dans les solutions offertes par la justice nationale ou traditionnelle (c'est-à-dire les mécanismes de justice qui ne répondent pas aux normes juridiques internationales).
- Un soutien si une procédure judiciaire officielle ou un recours par le biais de systèmes de justice alternatifs sont engagés.

Des mécanismes traditionnels ou alternatifs de règlement des conflits existent dans de nombreux contextes humanitaires et peuvent avoir la préférence du plaignant/de la victime. Ces mécanismes reflètent les normes socioculturelles de la communauté et pourraient ne pas répondre aux normes internationales relatives à la protection des victimes, mais il faut respecter le choix de chacun. Le Mécanisme doit associer activement les membres des systèmes de justice traditionnelle à l'élaboration de ses procédures relatives à l'assistance juridique, et aux ateliers de formation sur la PSEA et les droits de l'homme, pour renforcer les capacités.

Formation aux fournisseurs de services

Les dispensaires, les personnes et autres structures qui fournissent les services décrits ci-dessus doivent bien comprendre l'objectif global du Mécanisme, ses politiques et ses procédures, et savoir comment traiter les dossiers transmis par le Mécanisme et lui renvoyer des dossiers. Les fournisseurs de services doivent être informés de leur rôle et des responsabilités de l'organisme concerné, afin de ne pas ouvrir une enquête distincte qui peut interférer avec l'enquête menée par l'organisme. Ils doivent aussi recevoir une formation de base sur la PSEA et savoir comment répondre aux besoins particuliers des victimes d'exploitation et d'abus sexuels.



Exemple

Les fournisseurs de services d'assistance qui collaboreront avec le Mécanisme dans l'orientation des personnes doivent être formés aux questions spécifiques à l'exploitation et aux abus sexuels, qui auront des incidences sur la fourniture de l'aide. Par exemple, l'évaluation du projet pilote du IASC en République démocratique du Congo a montré qu'en raison de la dynamique culturelle et religieuse, les survivants d'exploitation et d'abus sexuels faisaient l'objet de discrimination par leur communauté et étaient traités différemment des survivants de violences sexistes. De telles conclusions doivent orienter les interventions en matière de soutien psychosocial et de sécurité, destinées aux victimes d'exploitation et d'abus sexuels.

Retour d'informations au plaignant/à la victime

Le retour d'informations au plaignant de la part de l'organisme chargé de l'enquête sur son dossier est une forme efficace et directe d'aide aux victimes. Le fait de savoir que sa plainte a été traitée et qu'une enquête en bonne et due forme est menée, et notamment de recevoir des informations sur le résultat du cas, peut permettre à la victime de commencer un processus de guérison et l'aider à tourner la page. En revanche, si la victime ne reçoit aucune information de l'organisme chargé de l'enquête, elle aura le sentiment de ne pas être entendue et de ne pas être protégée, même si l'organisme s'occupe activement de la plainte. Les organismes ont la responsabilité de communiquer aux victimes d'exploitation et d'abus sexuels les informations essentielles sur l'état d'avancement de leur dossier et de les informer des mesures prises contre les auteurs⁵⁶, et ils doivent considérer que la communication fait partie de l'assistance aux victimes. Les Mécanismes doivent plaider auprès des organismes participants pour qu'ils adoptent ce point de vue.



Outil

La Plateforme commune de signalement élaborée dans le cadre du projet pilote du IASC comporte un moyen de suivre et de superviser les informations relatives à l'orientation d'un plaignant vers des services.



Conseil

Pour avoir un aperçu global de l'état d'avancement de la plainte et aider à informer en retour les victimes/plaignants, le suivi et l'évaluation effectués par le Mécanisme doivent inclure le suivi de l'orientation vers les services et le retour d'informations au plaignant/à la victime.

⁵⁶ Déclaration du IASC sur la PSEA (2015). Déclaration d'engagement (2006), principe n° 9 : « Informer régulièrement notre personnel et les communautés des mesures prises pour prévenir et lutter contre l'exploitation et les abus sexuels ».

APPORTER UNE ASSISTANCE		Obstacle	Recommandation
		<p>✗ Les organismes ont différentes interprétations de la définition du « bénéficiaire », en particulier dans une situation de personnes déplacées à l'intérieur de leur pays (à l'extérieur d'un camp fermé, sous contrôle). Des objections pourraient être soulevées, lorsqu'il s'agit de déterminer quelles sont les personnes qui entrent dans le cadre de la définition de l'exploitation et des abus sexuels. À cause de ces divergences, une aide a été refusée à des victimes.</p>	<p>✓ Les divergences dans la définition du bénéficiaire ne doivent pas avoir d'incidence sur les interventions de PSEA. Toute aide humanitaire doit être fondée sur les principes humanitaires, quels que soient le statut politique ou l'identité de la victime. Par conséquent, les débats au sein des organismes, sur la question de savoir qui est considéré comme un « bénéficiaire » ne doivent pas primer sur l'interdiction de l'exploitation et d'abus sexuels, ni avoir d'incidence sur l'identification des survivants d'exploitation et d'abus sexuels et le renvoi des incidents aux organismes concernés par le Mécanisme et, surtout, ils ne doivent pas empêcher l'accès à l'assistance.</p>
		<p>✗ Une assistance adéquate pour la prise en charge des effets à long terme d'une grossesse ou du VIH n'est pas toujours disponible. Par exemple, dans la plupart des États, le statut de citoyen d'un enfant né d'une survivante d'exploitation ou d'abus sexuels est indéterminé, sur le plan juridique.</p>	<p>✓ Alors que la fourniture d'une aide à plus long terme n'est pas uniformisée, la Déclaration du IASC sur la PSEA (2015) a renforcé l'engagement à fournir une « aide adéquate aux survivants », et le Mécanisme peut s'y référer pour recommander de meilleures pratiques d'assistance.</p> <p>✓ Les fournisseurs d'une aide à long terme et les services d'assistance qui existent sur place doivent être indiqués clairement dans les Procédures opérationnelles permanentes du CBCM.</p>
		<p>✗ Les plaignants qui sont des victimes pourraient ne pas avoir accès aux services de sécurité nécessaires dans des situations où des escortes ne sont pas disponibles en raison des conditions de sécurité.</p>	<p>✓ La responsabilité d'aider physiquement les personnes ayant besoin de services de sécurité doit être établie conjointement par tous les acteurs (parties prenantes du Mécanisme, personnel de sécurité et fournisseurs de services), et par les personnes identifiées dans les Procédures opérationnelles permanentes du CBCM, en prévoyant des horaires de travail par roulement afin qu'une escorte soit toujours disponible, lorsque cela est nécessaire.</p>

APPORTER UNE ASSISTANCE		Obstacle	Recommandation
✗ Parfois, les victimes choisiront de ne pas déposer plainte et préféreront un règlement à l'amiable, c'est-à-dire accepter une indemnisation pour modifier ou retirer leurs déclarations, ce qui remet en question non seulement la capacité de l'organisme à mener une enquête, mais empêche éventuellement les victimes d'accéder aux services d'assistance nécessaires.	⇒	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le Mécanisme ne peut pas fournir une aide, lorsqu'elle n'est pas souhaitée. Lorsqu'un plaignant a modifié ou retiré ses allégations en échange d'une indemnisation, le Mécanisme doit néanmoins offrir tous les services de base en matière de soins médicaux, de soutien psychosocial et de sécurité, qui sont justifiés d'après l'évaluation des besoins. ✓ Les campagnes d'information doivent souligner l'importance, sur le plan communautaire, de présenter des plaintes, par exemple en diffusant le message suivant : le signalement peut empêcher un membre d'une communauté de faire l'objet d'exploitation et d'abus sexuels. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le Mécanisme doit collaborer avec les organismes participants pour renforcer les capacités au sein du système de justice local, en défendant toujours les droits des victimes. ✓ Lorsque les lois locales ne répondent pas aux normes internationales relatives à la protection des droits de l'homme et/ou que certains agissements, qui sont des actes d'exploitation et d'abus sexuels, ne sont pas illégaux dans la législation nationale, les activités de sensibilisation à l'intention de la communauté touchée doivent souligner la différence entre les lois et les codes de conduite des organismes : un acte d'exploitation et d'abus sexuels pourrait ne pas être contraire à la loi, mais c'est un acte « illicite » dans le code de conduite auquel l'auteur présumé a adhéré.
✗ La fourniture d'une aide juridictionnelle dépend du cadre juridique du pays d'accueil. Les dispositions relatives à l'appui juridique peuvent ne pas répondre aux normes internationales en raison, par exemple, d'un système de justice corrompu ou inefficace.	⇒	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pour la fourniture de l'assistance, il faut aussi prendre en considération les effets de l'exploitation et des abus sexuels sur les familles des victimes et sur les témoins, lors de l'évaluation des besoins. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En raison des relations de pouvoir entre les auteurs d'actes et les survivants d'exploitation et d'abus sexuels, les familles des survivants et les témoins peuvent subir les effets préjudiciables de ces incidents.

APPORTER UNE ASSISTANCE		Obstacle	Recommandation
		<ul style="list-style-type: none"> ✗ Actuellement, les normes internationales n'établissent pas clairement comment et quand il faut signaler un cas aux autorités nationales, lorsque les actes faisant l'objet de la plainte constituent une infraction pénale. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ C'est l'organisme chargé de l'enquête qui doit décider s'il faut renvoyer une allégation de SEA aux autorités nationales aux fins d'éventuelles poursuites pénales, idéalement en prenant en considération les souhaits de la victime. La décision de renvoyer une affaire aux fins de l'ouverture de poursuites pénales n'affecte pas le droit du plaignant à recevoir les services d'assistance de base, notamment de bénéficier de mesures de sécurité et d'une aide juridictionnelle. Les deux procédures sont indépendantes l'une de l'autre.
		<ul style="list-style-type: none"> ✗ Certains sites d'intervention n'ont pas de services d'assistance bien développés pour les victimes de violences sexistes avec lesquels le système d'orientation du CBCM/PSEA peut collaborer. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Parce que le Mécanisme ne fournit pas directement une aide aux victimes, il doit recommander à des fournisseurs de services spécialisés et compétents sur chaque site de coopérer et d'élaborer des procédures d'orientation pour aider les survivants d'exploitation et d'abus sexuels. Il doit aussi promouvoir la disponibilité de fournitures d'urgence liées à la PSEA dans les structures d'aide aux victimes de violences sexistes qui existent, comme des trousse de prophylaxie post-exposition (intervention d'urgence en cas d'exposition au VIH). Lorsque ces services sont inexistant, le Mécanisme doit collaborer avec les acteurs s'occupant des questions liées aux violences sexistes pour faire en sorte que ces services soient mis en place.
		<ul style="list-style-type: none"> ✗ Les victimes ne savent peut-être pas qu'elles ont droit à l'aide ni comment y accéder. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Un volet de l'action de sensibilisation des communautés doit consister à informer les bénéficiaires des services d'assistance disponibles, de la manière d'y accéder et du lieu où ils sont situés, en soulignant que l'accès à ces services est gratuit. Le Mécanisme devrait créer un graphique qui explique le processus d'orientation vers les services d'assistance aux victimes, qui peut être utilisé durant les formations, afin que le personnel et les bénéficiaires sachent quels sont les acteurs compétents et les services disponibles sur le site.

SECTION D. Protection et assistance

CHAPITRE 2

ACTIVITÉS ET POLITIQUES DE PRÉVENTION



Pratique exemplaire

Le Mécanisme doit mener des activités qui visent à empêcher que des incidents d'exploitation et d'abus sexuels se produisent et recommander l'élaboration de politiques par les organismes – et la mise en place active de ces politiques – qui promeuvent l'instauration d'un environnement exempt d'exploitation et d'abus sexuels.

Alors que la fourniture d'une assistance est une fonction du Mécanisme qui vise à aider les plaignants/survivants, en tenant compte de la situation de chaque personne, les mesures de prévention visent l'ensemble de la communauté. L'objectif de la prévention est de faire cesser l'exploitation et les abus sexuels, avant que des actes soient commis, en suscitant un changement de comportement. Par conséquent, les activités et les politiques de prévention doivent s'adresser à tous – les contrevenants potentiels comme les plaignants et/ou les survivants, les autorités gouvernementales et les communautés d'accueil – afin qu'il y ait une interdiction uniforme de l'exploitation et des abus sexuels dans toute la région.

Pour plus d'informations sur la fourniture d'une aide personnalisée, voir le chapitre du Guide, « Fourniture d'une aide rapide et appropriée aux plaignants et aux victimes ».



Information

De nombreux engagements en matière de PSEA énoncent des dispositions pour lutter contre l'exploitation et les abus sexuels, ce qui est une initiative louable. L'objectif du Mécanisme est d'agir de manière préventive pour empêcher que des incidents d'exploitation et d'abus sexuels se produisent, par des activités de prévention ciblées.

L'approche de protection contre l'exploitation et les abus sexuels comprend trois volets : la prévention, qui est considérée traditionnellement comme la première étape ; et l'intervention (enquête et gestion des cas) et le mécanisme de plainte, qui sont des éléments distincts. Cependant, la prévention est l'aspect stratégique principal d'un Mécanisme et doit être prioritaire dans la conception et la gestion du dispositif.

Questions difficiles

Une grande partie de l'action que peuvent entreprendre un Mécanisme et les organismes participants pour diminuer les incidents d'exploitation et d'abus sexuels consiste à renforcer les capacités et à réduire les facteurs de risque, en ciblant les victimes potentielles. Réduire la vulnérabilité des victimes potentielles est important, mais les parties prenantes ne doivent pas perdre de vue la grande question : *Pourquoi des travailleurs humanitaires commettent-ils délibérément des actes répréhensibles contre des bénéficiaires ?* Il est souvent plus facile d'éduquer et d'autonomiser la population touchée que, par exemple, de changer les rapports de pouvoirs inégaux entre les sexes ou de modifier une culture de l'impunité dans une région, mais ces questions sociétales doivent être prises en compte pour s'attaquer aux facteurs qui contribuent aux risques et élaborer des réponses ciblées. La prévention de l'exploitation et des abus sexuels doit être une réponse globale et ne doit pas viser uniquement le comportement des victimes potentielles – l'objectif principal doit être de dissuader les agresseurs potentiels de violer leur devoir de protéger des personnes auxquelles ils doivent porter assistance.

Un grand nombre des activités et des procédures relatives à la prévention décrites ci-après sont du ressort des organismes. Le Mécanisme doit établir une coordination avec les organismes pour concevoir et promouvoir des mesures de prévention, et les aider à élaborer des politiques internes plus énergiques, lorsque leurs normes sont en dessous des normes internationales. Une grande partie de l'action de prévention d'un Mécanisme consistera à sensibiliser les organismes pour qu'ils s'acquittent de leurs obligations de prévention, en leur apportant un soutien, et à coordonner les actions afin que les messages soient cohérents.



Outil

Le Mécanisme peut se référer aux engagements internationaux cités dans le présent chapitre et reproduits à l'annexe 2, en appui à la recommandation des pratiques exemplaires suivantes.

Élaboration et diffusion des politiques internes

Des politiques institutionnelles énergiques pour la PSEA et des codes de conduite solides sont des outils de prévention essentiels, parce qu'ils constituent la réglementation sur laquelle s'appuiera l'organisme pour faire en sorte que les contrevenants rendent compte de leurs actes. Les organismes ont l'obligation d'instaurer de telles politiques, et également d'élaborer un plan de travail pour les mettre en œuvre⁵⁷. Ce plan de travail doit être adopté et soutenu par la direction de l'organisme, et associé aux activités et objectifs en matière de responsabilisation, afin qu'il soit exécuté avec succès. La pleine mise en œuvre des politiques de PSEA (par exemple, en menant des enquêtes approfondies sur la SEA et en sanctionnant les coupables) est un signal fort sur le plan de la prévention, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur d'une organisation. En outre, les politiques des organismes concernant la dénonciation d'abus doivent être explicitement favorables aux signalements de SEA présentés de bonne foi, et les organismes doivent bien faire comprendre à leur personnel qu'aucune mesure ne sera prise contre un travailleur qui soumet une telle allégation de bonne foi⁵⁸. Vaincre la peur

⁵⁷ MOS-PSEA (2012), norme 1, « Élaboration et mise en place efficaces des politiques », indicateur 1 : « Une politique est en place qui énonce les normes de conduite, y compris en ce qui concerne les actes de SEA, et un plan de travail a été établi pour appliquer cette politique ».

⁵⁸ Déclaration d'engagement (2006), principe n° 5 : « Prendre les mesures voulues, dans la mesure de nos capacités, pour protéger toute personne contre des représailles lorsque des allégations d'exploitation et de violences sexuelles mettent en cause notre personnel ».

de signaler des actes, à cause de représailles, que peut ressentir le personnel, encouragera le signalement et aura un effet dissuasif sur les contrevenants potentiels.

Au-delà de l'instauration de politiques, les organismes doivent faire en sorte que l'ensemble du personnel humanitaire – à tous les niveaux d'emploi/de partenariat – soit pleinement informé de ces politiques internes⁵⁹. Les organismes doivent faire en sorte que tous les nouveaux membres du personnel, les volontaires et les entrepreneurs, connaissent leur rôle et leurs responsabilités, et ceux des autres, dans la protection des bénéficiaires contre l'exploitation et les abus sexuels, les politiques et les codes de conduite qui s'appliquent à eux, ainsi que les conséquences si'ils commettent des violations⁶⁰. Le Mécanisme doit être disponible pour aider les organismes à diffuser leurs politiques, afin d'assurer une compréhension maximale parmi le personnel et la communauté touchée.

Sensibiliser le personnel et veiller à une supervision adéquate

La sensibilisation du personnel et le renforcement des capacités sont des outils pour changer les comportements en appui à la prévention de l'exploitation et des abus sexuels. Il faut également faire en sorte que le personnel soit sensibilisé et/ou formé à la PSEA, et veiller à une représentation équilibrée des hommes et des femmes au sein du personnel sur le terrain, en particulier pour les activités où l'exploitation et les abus sexuels peuvent se produire⁶¹. Les formations doivent renforcer l'obligation de signaler tout cas d'exploitation et d'abus sexuels/comportement répréhensible, et rappeler au personnel qu'une politique de protection contre les représailles a été mise en place. L'adoption d'un code de conduite uniforme parmi les participants au Mécanisme peut simplifier et améliorer l'efficacité de la coordination des formations interorganisations.

Pour plus d'informations sur le contenu des formations du personnel, voir le chapitre, « Personnel humanitaire : formation et renforcement des capacités ».

La participation à des formations (ou activités similaires) sur le code de conduite, qui incluent la PSEA, doit faire partie de la supervision des employés et de l'évaluation de leur performance, et les évaluations de la direction doivent inclure le respect de l'engagement à instaurer et préserver un environnement propre à prévenir l'exploitation et les abus sexuels, et à promouvoir la mise en œuvre des six principes fondamentaux⁶². Le Mécanisme doit être disponible pour aider à planifier et mener des formations sur la PSEA, et à élaborer un code de conduite commun, selon les souhaits.

Voir la « Note spéciale sur les codes de conduite communs » du Guide.

⁵⁹ MOS-PSEA (2012), norme 1, indicateur 2 : « La politique/les normes relatives au comportement ont été diffusées au personnel et à la direction actuellement en poste (au siège et sur le terrain) à diverses reprises (lors des formations d'initiation et d'orientation, et des cours de remise à niveau des connaissances) ».

⁶⁰ MOS-PSEA (2012), norme 6, « Recrutement et gestion de la performance efficaces », indicateur 1 : « Les organisations veillent à ce que tous les candidats soient tenus de signer le code de conduite avant qu'un contrat leur soit proposé ». Egalement MOS-PSEA (2012), norme 7, indicateur 2 : « Une formation visant à prévenir les manquements aux normes de conduite (mentionnant spécifiquement l'exploitation et les abus sexuels) fait partie du processus d'initiation et d'orientation ». Déclaration d'engagement (2006), principe n° 2 : « Incorporer nos normes en matière d'exploitation et d'abus sexuels dans la documentation remise à ceux qui entrent en fonction et dans les formations destinées à notre personnel ».

⁶¹ MOS-PSEA (2012), norme 7 : « Des mécanismes efficaces et globaux sont créés pour sensibiliser le personnel à l'exploitation et aux abus sexuels ».

⁶² MOS-PSEA (2012), norme 6, indicateur 3 : « L'adhésion à la participation aux formations sur le code de conduite (ou activités similaires), qui incorporent la PSEA, fait partie de la supervision et des évaluations de la performance », et indicateur 4 : « L'adhésion à l'instauration et à la préservation d'un environnement propre à prévenir toute exploitation et tous abus sexuels et à promouvoir la mise en œuvre de la circulaire ST/SGB/2003/13 ou d'un code de conduite fait partie de la supervision et de l'évaluation de la performance, en ce qui concerne la direction ».

Sensibilisation de la communauté touchée

Les bénéficiaires doivent connaître leurs droits liés à la PSEA, ainsi que les normes et procédures connexes qui les affecteront, notamment les modalités d'accès au Mécanisme. Chaque organisation doit formuler clairement ses attentes en matière de sensibilisation à la PSEA, et les communiquer à ses bureaux sur le terrain, en fournissant également des outils et des matériels de formation⁶³. Une action de sensibilisation spécifique doit être menée auprès des groupes de femmes et d'enfants, des écoles, des chefs religieux et des chefs des communautés. Les messages annonceront que les services sont gratuits et qu'aucun bénéficiaire n'est censé donner quelque chose en retour ; ils donneront des exemples de points d'accès au Mécanisme et des informations simples sur la procédure de signalement et de renvoi/d'orientation dans la langue locale et/ou à l'aide d'une présentation visuelle. Le Mécanisme doit être disponible pour aider à concevoir et à transmettre des messages cohérents et consistants, avec la participation des organismes et des membres de la communauté.

Pour plus d'informations sur la sensibilisation des bénéficiaires, voir le chapitre du Guide, « Communautés touchées », dans la partie intitulée, « Sensibilisation à la prévention de l'exploitation et des abus sexuels ».

Rôle du Mécanisme – Participation des communautés

Une forte mobilisation auprès des communautés est une stratégie de prévention que le Mécanisme peut mener par lui-même. Il faut poursuivre le dialogue avec les communautés touchées et écouter ce qu'elles ont à dire au sujet des questions relatives à la PSEA, telles qu'elles sont perçues par les bénéficiaires eux-mêmes, et cibler les activités de prévention en conséquence. Cette relation étroite simplifiera le suivi proactif des incidents d'exploitation et d'abus sexuels et des tendances observées dans ce domaine, et permettra d'apporter une réponse appropriée.

Recrutement et vérification des antécédents

Un moyen de prévention efficace est de faire en sorte que les auteurs d'actes d'exploitation et d'abus sexuels ne soient pas réengagés ou ne travaillent pas à nouveau dans le secteur de l'action humanitaire, dans le même organisme ou dans un autre. Pour empêcher qu'ils soient réengagés dans le même organisme, les départements des ressources humaines doivent conserver des dossiers complets des procédures disciplinaires. Idéalement, bien que ce soit plus difficile dans la pratique, il faudrait également avoir des dossiers des procédures engagées contre tous les travailleurs, y compris le personnel temporaire, les travailleurs contractuels, les stagiaires et les volontaires. Pour empêcher que les auteurs d'actes d'exploitation et d'abus sexuels soient recrutés d'un organisme à un autre, l'échange d'informations internes est nécessaire, ce qui peut entrer en conflit avec les politiques internes relatives à la confidentialité ou à la protection des données, ainsi qu'avec les législations nationales sur la protection de la vie privée.

Réengager des contrevenants est un problème de protection majeur, en particulier lorsqu'ils sont recrutés sur le même site, ce qui ébranle sérieusement la confiance des bénéficiaires. Réengager ces personnes dans le même camp ou sur le même site, c'est dire à la communauté que les travailleurs humanitaires peuvent commettre des actes d'exploitation et d'abus

⁶³ MOS-PSEA (2012), norme 4 : « Communication efficace et globale, du siège vers le terrain, des attentes en matière de sensibilisation des bénéficiaires à la PSEA », indicateur 1 : « Le siège a communiqué de manière détaillée les attentes concernant les initiatives de sensibilisation des bénéficiaires à la PSEA, (y compris des informations sur les normes de conduite de l'organisation et le mécanisme de signalement) » et indicateur 2 : « Le siège a distribué des exemples d'outils et de matériel d'information pour les activités de sensibilisation des bénéficiaires » ; Déclaration d'engagement (2006), principe n°9 : « Informer régulièrement notre personnel et les communautés des mesures prises pour prévenir et lutter contre l'exploitation et les abus sexuels ».

sexuels en toute impunité. En outre, la personne qui a signalé l'incident peut se retrouver dans une situation potentiellement dangereuse, étant donné qu'au cours de toute enquête, le contrevenant aura probablement une idée de la personne qui a présenté l'allégation.

Actuellement, il n'existe pas d'accord interorganisations sur la transmission des dossiers disciplinaires internes pour empêcher le renagement, mais les organismes qui participent à un Mécanisme doivent parvenir à un accord à ce sujet. Le Mécanisme doit recommander que les organismes suivent la pratique qui consiste à obtenir des références d'employeurs précédents pour s'assurer que les candidats n'ont fait l'objet d'aucune mesure disciplinaire pour avoir enfreint le code de conduite d'un précédent employeur (y compris pour des actes d'exploitation et d'abus sexuels). Il devrait aussi recommander fermement que les départements des ressources humaines vérifient soigneusement les déclarations relatives aux antécédents judiciaires, ainsi que les qualifications et les antécédents professionnels, avant le recrutement⁶⁴.



Information

Réengager, de manière visible, des personnes accusées d'exploitation et d'abus sexuels est l'un des principaux obstacles au signalement et à la participation de la communauté à un Mécanisme. C'est l'une des raisons pour lesquelles les initiatives de prévention – telles que la recommandation d'une réforme institutionnelle dans les pratiques de recrutement des départements des ressources humaines – sont si profondément liées à la durabilité et à l'efficacité d'un Mécanisme interorganisations.



À noter

Les organismes doivent parvenir à un accord sur les normes minimales à suivre pour empêcher que des auteurs d'actes d'exploitation et d'abus sexuels soient réengagés, et ce point doit faire l'objet de discussions. Lorsque les organismes participants sont disposés à prendre des mesures pour empêcher que des contrevenants soient réengagés, le Mécanisme doit collaborer avec les départements des ressources humaines pour que ces pratiques soient uniformisées autant que possible, afin de lancer un message fort contre l'exploitation et les abus sexuels.



Outil

Rapport du Groupe de travail du IASC pour la protection contre l'exploitation et les atteintes sexuelles intitulé, « *Challenges and Options to Improving Recruitment Processes in the Context of Protection from Sexual Exploitation and Abuse (PSEA) by our own Staff* » 2013.

Clauses relatives à la PSEA dans les contrats

Il y a une importante lacune de protection dans la PSEA, à savoir que tous les organismes n'ont pas pris des engagements pour lutter contre ce problème, notamment les petits partenaires locaux, qui ont peut-être les contacts les plus directs avec des bénéficiaires. Cette lacune

⁶⁴ MOS-PSEA (2012), norme 6, indicateur 2 : « Chaque organisation s'engage à améliorer son système de vérification des références et des antécédents d'inconduite ». Selon les Directives du IASC relatives aux MOS-PSEA, la politique de recrutement d'une organisation doit inclure la vérification des références, y compris des antécédents judiciaires, pour respecter ce principe. Voir aussi la Déclaration d'engagement (2006), principe n° 3 : Empêcher que les auteurs d'actes d'exploitation et d'abus sexuels soient engagés, réengagés, déployés ou redéployés. ».

peut être comblée en liant tous les partenaires contractuels aux mêmes engagements en matière de PSEA, en ajoutant une clause y relative dans leurs contrats (voir des exemples de clauses contractuelles, à l'annexe 4)⁶⁵. Cette clause doit viser spécifiquement l'exploitation et les abus sexuels et aller au-delà d'une déclaration générale relative au code de conduite. Elle doit établir que les normes énoncées dans la Circulaire du Secrétaire général relatives à l'exploitation et aux abus sexuels (ou dans des engagements analogues qui existent en dehors des Nations Unies⁶⁶) s'appliqueront à toutes les parties à un contrat et énoncer les conséquences juridiques, si une partie contractante ne remplit pas ses obligations, à savoir :

- Prendre des mesures préventives pour lutter contre l'exploitation et les abus sexuels ;
- Mener des enquêtes sur les allégations ;
- Prendre des mesures correctives lorsque des actes d'exploitation et d'abus sexuels sont commis.

Le Mécanisme doit effectuer une évaluation de tous les fournisseurs d'aide présents sur le site, répertorier leurs engagements en matière de PSEA (ou l'absence d'engagement) et encourager les grands partenaires à signer et à faire appliquer les clauses relatives à la PSEA avec les organismes qui n'ont pas pris d'engagements. Le Mécanisme doit recommander aux organismes de souligner que le non-respect de la clause entraînera la résiliation d'un accord de coopération.

Le rôle des ressources humaines

Parce que de nombreuses stratégies de prévention des organismes associent les départements des ressources humaines (signature de contrat, politiques de recrutement), c'est une bonne pratique d'intégrer les responsabilités en matière de PSEA dans leur fonction d'initiation du personnel. Un point focal chevronné pourrait être affecté à un département des ressources humaines, au niveau national. Cette personne veillera à ce que des systèmes pour l'évaluation de la performance qui intègrent la PSEA soient mis en place, que les clauses relatives à la PSEA et à la dénonciation soient lues et comprises dès l'entrée en fonction, et qu'il y ait une supervision de la vérification des antécédents en ce qui concerne des allégations de SEA, lors de la procédure d'embauche. Lorsqu'il n'est pas possible de créer un tel poste, les agents des ressources humaines qui accomplissent ces tâches doivent au moins être formés aux principes de PSEA.



Exemple

L'évaluation du projet pilote du IASC a montré que le personnel des organismes sur les deux sites ne connaissait pas bien la politique de l'organisme relative à la dénonciation d'abus et ne savait pas que la politique de PSEA – si les organismes avaient mis en place une telle politique – était une obligation qui s'applique directement aux membres du personnel. La confusion créée par la nature de ces documents peut empêcher le signalement et amener le personnel à penser qu'il est à l'abri de sanctions disciplinaires. L'incorporation d'informations sur ces politiques dans la formation d'initiation des départements des ressources humaines assurera leur diffusion à tout nouveau membre du personnel.

⁶⁵ MOS-PSEA (2012), norme 2 : « Accords de coopération », indicateur 1 : « La circulaire du Secrétaire général (ST/SGB/2003/13) ou les codes de conduite respectifs sont inclus dans les clauses contractuelles générales », et indicateur 2 : « Des procédures sont mises en place pour obtenir l'accord par écrit des entités ou des personnes ayant conclu des accords de coopération avec l'organisme, selon lequel elles respecteront les normes de la politique relative à la prévention de l'exploitation et des abus sexuels, qui ont été portées à leur connaissance. ».

⁶⁶ La circulaire du Secrétaire général relative à l'exploitation et aux abus sexuels (2003) et la Déclaration d'engagement (2006) qui donnent un aperçu de ces normes pour les entités appartenant au système des Nations Unies et les autres entités, sont reproduites à l'annexe 2.

PRÉVENTION		Recommandation
Obstacle		
✗ Souvent, les activités de prévention ne sont plus prioritaires pour les acteurs sur le terrain, car elles ne répondent pas immédiatement à des situations d'urgence (c'est-à-dire, elles ne sont pas « vitales »).	➡	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le Mécanisme doit recommander régulièrement que les organismes remplissent les engagements qu'ils ont pris en matière de PSEA – ce qui inclut la prévention – et qu'ils soient disponibles pour aider ceux qui nécessitent une assistance, à leur demande.
✗ Beaucoup d'activités de prévention incumbent aux organismes, et le Mécanisme n'a pas le pouvoir d'intervenir dans leurs actions.	➡	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le Mécanisme doit piloter les activités de prévention qui nécessitent une coordination interorganisations, telles que la conception de messages qui s'adressent à la communauté et la rédaction d'un code de conduite commun.
✗ Le manque de cohérence entre les politiques des organismes peut rendre difficile la présentation à la communauté d'une politique claire en matière de lutte contre l'exploitation et les abus sexuels.	➡	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le Mécanisme doit prendre l'initiative de créer des outils de sensibilisation communs, qui reflètent l'ensemble des politiques relatives à l'exploitation et aux abus sexuels des organismes participants. Lorsqu'il n'est pas possible d'avoir une politique homogène, le Mécanisme doit recenser les différences entre les politiques et donner des informations à ce sujet, tout en recommandant que les politiques répondent aux normes internationales minimales.
✗ Actuellement, il n'y a pas de normalisation des pratiques visant à empêcher que les auteurs d'actes d'exploitation et d'abus sexuels soient réengagés, et les initiatives visant à promouvoir des procédures normalisées sont freinées par les politiques des organismes relatives à la confidentialité et à la protection des données.	➡	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alors que les procédures de recrutement ne sont pas harmonisées actuellement au sein des organismes, les responsables du IASC ont formulé des recommandations, en 2013, visant à atténuer le risque de responsabilité civile que présente le recrutement d'une personne ayant des antécédents d'exploitation et d'abus sexuels (voir ci-dessus). En outre, la Déclaration du IASC sur la PSEA (2015), qui a renforcé l'engagement d'intensifier les interventions concernant les allégations de SEA, demande que « des efforts conjoints [soient déployés] pour rendre opérationnelles les recommandations visant à empêcher que des personnes ayant fait l'objet de mesures disciplinaires pour avoir commis un acte d'exploitation ou d'abus sexuels soient réengagées ». La Déclaration et les recommandations sont des outils utiles pour préconiser de meilleures pratiques au sein des départements des ressources humaines, parmi les organismes membres.

SECTION D. Protection et assistance

NOTE SPÉCIALE SUR LES MOYENS DE SUBSISTANCE

Définition

Un moyen de subsistance s'entend de tout ce qui sert à assurer l'existence matérielle. Les moyens de subsistance comprennent les capacités, les biens, les revenus et les activités des personnes qui sont nécessaires pour survenir aux besoins fondamentaux. Un moyen de subsistance est durable lorsqu'il permet aux personnes de faire face à des crises et à des difficultés (par exemple, catastrophes naturelles et bouleversements économiques ou sociaux) et de se relever, et d'améliorer leur bien-être et celui des générations futures sans porter préjudice à l'environnement naturel ou aux ressources. Les programmes relatifs aux moyens de subsistance consistent à enseigner des activités génératrices de revenus, telles que l'agriculture, la menuiserie et l'élevage de bétail, en autonomisant les participants et en les protégeant du risque de tomber dans le piège de l'exploitation aux fins d'un profit matériel.

* Voir le site web de la Fédération internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge : www.ifrc.org/en/what-we-do/disaster-management/from-crisis-to-recovery/what-is-a-livelihood/

Les activités relatives aux moyens de subsistance sont directement liées à la prévention de la violence sexiste – et, par conséquent, à la PSEA : elles autonomisent la population touchée et réduisent les facteurs de vulnérabilité en dispensant des compétences commercialisables à une population vulnérable à quelque autre titre. En particulier sur les sites où la pauvreté est un facteur de risque d'exploitation et d'abus sexuels élevé, les programmes relatifs aux moyens de subsistance offrent des moyens concrets de réduire les vulnérabilités en enseignant des compétences commercialisables et la génération de revenus, et en donnant aux survivants les moyens de se relever. Le soutien socioéconomique par l'acquisition de moyens de subsistance est une méthode de prévention de l'exploitation et des abus sexuels et également une forme d'aide aux survivants.



À retenir

L'orientation vers des programmes relatifs aux moyens de subsistance est traitée séparément dans le présent Guide, parce qu'il s'agit d'une stratégie de protection qui relève à la fois de la prévention et de l'assistance. Ce n'est pas la seule stratégie de protection dont disposent les Mécanismes, mais c'est une solution qui a eu un certain succès dans une sélection de projets. L'orientation vers un projet relatif aux moyens de subsistance doit être évaluée parallèlement à l'orientation vers d'autres interventions visant à réduire la vulnérabilité à la violence sexiste, par exemple, dans le domaine des droits à la santé sexuelle et procréative, la protection, etc..

Prévention

La fourniture de moyens de subsistance peut réduire la vulnérabilité à l'exploitation sexuelle, dans le cadre d'une réponse globale qui prend en compte d'autres facteurs de risque (tels que les stéréotypes sexistes préjudiciables, l'insécurité). Le programme génère une autonomie économique et une plus grande indépendance, qui peuvent réduire les facteurs de risque pour tout membre de la communauté. C'est également un modèle durable, parce que les bénéficiaires du programme s'approprient leurs nouvelles compétences et retournent dans leur communauté et/ou dans d'autres lieux avec ce qu'ils ont acquis. En outre, l'expérience de travailler ensemble pour acquérir une compétence crée une atmosphère ouverte dans laquelle les bénéficiaires se sentent à l'aise pour discuter entre eux, dans un nouveau contexte social. Lorsqu'un problème ou une plainte sont soulevés, la participation à ces programmes peut favoriser le signalement de cas, parce que les participants se sentiront plus à l'aise pour parler au sein de ce groupe social soudé qui s'est constitué.



À noter

L'autonomisation des communautés vulnérables peut jouer un rôle dans la prévention des incidents de SEA, mais cela n'amoindrit pas la responsabilité des organismes de lutter contre la cause profonde de l'exploitation et des abus sexuels. La fourniture de moyens de subsistance peut réduire certains facteurs de vulnérabilité qui peuvent contribuer à ce qu'un bénéficiaire soit l'objet d'exploitation et d'abus sexuels, mais cela n'excuse en aucune façon le comportement du contrevenant. Ces programmes ne doivent jamais être utilisés pour représenter de manière erronée ou déformer les véritables causes de l'exploitation et des abus sexuels, qui sont les travailleurs humanitaires qui commettent délibérément des actes répréhensibles contre des bénéficiaires. La prévention doit viser en priorité un changement de comportement chez les contrevenants potentiels, pas chez les victimes. Les programmes relatifs aux moyens de subsistance doivent faire partie d'une stratégie globale de prévention (par exemple, avec les programmes de sensibilisation du personnel, de protection de l'enfance et/ou ou relatifs à la santé et aux droits en matière de sexualité et de procréation), qui est conçue pour s'attaquer au plus grand nombre possible de facteurs de risque d'exploitation et d'abus sexuels.

Assistance

L'appui aux moyens de subsistance peut aussi être une forme d'aide directe adéquate pour certains survivants, en particulier les adultes qui sont victimes d'exploitation sexuelle. Lorsque les personnes sont orientées vers ce type d'assistance, ce processus doit faire partie d'un ensemble global de services et correspondre aux besoins spécifiques du survivant. Il est impératif que l'aide en matière de moyens de subsistance soit offerte de manière à préserver l'identité du survivant et à le protéger contre la stigmatisation, et qu'elle fasse l'objet d'une supervision constante afin que les survivants ne subissent pas à nouveau l'exploitation et ne soient pas exposés à d'autres risques, en raison de leur sélection pour ce programme.



À retenir

En raison des mêmes préoccupations que soulève la création d'un Mécanisme SEA, il n'est pas conseillé que le Mécanisme élabore son propre programme de moyens de subsistance uniquement pour les survivants d'exploitation et d'abus sexuels, dans le cadre d'un ensemble de mesures d'assistance. Ce type de programme facilite l'identification des

Pour plus d'informations sur l'association aux mécanismes d'assistance existants, voir le chapitre du Guide, « Fourniture d'une aide rapide et appropriée aux plaignants et aux victimes ».

Pour plus d'informations sur les questions liées à un Mécanisme SEA, voir le chapitre du Guide, « Champ d'application du Mécanisme ».

participants et leur fait courir des risques potentiels. Selon les besoins, le Mécanisme doit incorporer la pratique qui consiste à orienter les survivants vers des programmes qui existent sur le site pour bénéficier de leurs avantages tout en réduisant la stigmatisation. Associer la voie d'orientation vers les services d'assistance du Mécanisme à des programmes relatifs aux moyens de subsistance qui existent évite de faire double emploi.

Répercussions sociales

Les personnes qui participent à des projets relatifs aux moyens de subsistance, qui comportent un volet coopératif, passent du temps ensemble dans des activités qui ne génèrent pas seulement des revenus, mais leur apportent aussi un soutien psychosocial et créent un espace sûr où règne la confiance pour parler de leurs problèmes, recevoir des informations et partager des récits d'abus et d'exploitation, si elles le souhaitent. Comme les petits groupes de discussion qui visent à sensibiliser, ces rencontres peuvent être un moyen de signaler des incidents d'exploitation et d'abus sexuels, en toute confiance.

Pour plus d'informations sur les groupes de discussion, voir le chapitre du Guide, « Communautés touchées », dans la partie intitulée, « Sensibilisation à la prévention de l'exploitation et des abus sexuels ».



Exemple

A Dollo Ado (Ethiopie), un organisme a lancé de manière indépendante un programme d'acquisition de moyens de subsistance à bas coût en utilisant des déchets provenant de projets de construction de logement, visant à enseigner à des femmes à fabriquer des tabourets pour les vendre. Les femmes ont confié qu'elles ont aimé apprendre cette nouvelle compétence et apprécié les revenus modiques qu'elle a générés, en jouissant en particulier de cette opportunité nouvelle de se réunir avec d'autres femmes partageant les mêmes préoccupations, dans le camp, pour pratiquer cette activité collective. L'atmosphère de soutien et la capacité de générer des revenus ont renforcé leur confiance et leur sentiment d'indépendance, une étape importante dans la réduction de la vulnérabilité à l'exploitation et aux abus sexuels.

L'orientation vers des programmes relatifs aux moyens de subsistance n'est pas adaptée à tous les contextes d'intervention. Par exemple, sur les sites où les rapports sexuels en échange d'une aide ne sont pas directement liés à la pauvreté mais plutôt à des pressions sociales que subissent des jeunes femmes, une formation pour acquérir des compétences n'est pas une réponse ciblée. De la même manière, lorsque des enfants ou des personnes handicapées sont les principales cibles des abus, les programmes d'acquisition de compétences ne sont peut-être pas accessibles aux groupes les plus exposés. En examinant l'incorporation de l'orientation

vers ces programmes dans un Mécanisme, les parties prenantes doivent consulter la communauté et les organisations locales pour déterminer la faisabilité d'un tel programme d'orientation sur ce site.

Pour plus d'informations sur les consultations locales, voir les chapitres du Guide « Communautés touchées » et « ONG nationales, organisations et structures communautaires ».



Exemple

Dans le CBCM-PSEA mis en place en République démocratique du Congo, les dossiers de plainte ont montré que la majorité des allégations de SEA (67 %) concernaient des enfants, et que le Mécanisme avait choisi de ne pas s'associer à un programme relatif aux moyens de subsistance. En revanche, le Mécanisme mis en place à Melkadida a décidé de coopérer avec un tel programme sur le site, après avoir réalisé une enquête qui a révélé que la population locale avait identifié les inégalités entre les sexes et la pauvreté comme des facteurs qui favorisent, plus particulièrement, l'exploitation et les abus sexuels.

Lorsqu'il est inclus dans un Mécanisme, le processus d'orientation des personnes vers un programme relatif aux moyens de subsistance doit être défini clairement, en concertation avec les partenaires d'exécution, dans les Procédures opérationnelles permanentes du CBCM. Celui-ci doit établir une coordination avec le groupe sectoriel/secteur qui organise des programmes relatifs aux moyens de subsistance sur le site pour déterminer les modalités d'accueil de ces personnes.

ORIENTATION VERS LES MOYENS DE SUBSISTANCE

Obstacle	Recommandation
<p>✗ En raison des avantages économiques inhérents aux programmes relatifs aux moyens de subsistance, ceux qui ont été mis en place par le passé ont été confrontés à ce problème, à savoir que des bénéficiaires ont présenté de fausses plaintes pour exploitation et abus sexuels afin d'être inclus dans ces programmes.</p>	<p>✓ Dans un programme relatif aux moyens de subsistance qui ne prend pas en compte uniquement l'exploitation et les abus sexuels (comme recommandé dans la Note spéciale), le Mécanisme n'aura pas besoin de se préoccuper au sujet de fausses plaintes pour exploitation et abus sexuels qui seraient soumises uniquement pour avoir accès aux avantages liés à la génération de revenus. Dans un programme plus large, toutes les personnes dans le besoin peuvent être prises en considération, et celles qui ont présenté une plainte pour exploitation et abus sexuels peuvent être orientées vers le programme, selon leurs besoins.</p>
<p>✗ En raison d'une surcharge de travail, les parties prenantes d'un Mécanisme pourraient ne plus donner la priorité à des programmes relatifs aux moyens de subsistance, en tant que stratégie de prévention, parce que ce n'est pas une activité vitale dans l'immédiat.</p>	<p>✓ Le coordonnateur du CBCM/PSEA sera chargé de coordonner l'orientation vers un programme existant, pour apporter un soutien aux parties prenantes qui ne donneraient plus la priorité à l'orientation vers les moyens de subsistance.</p>
<p>✗ Offrir des programmes relatifs aux moyens de subsistance uniquement aux survivants d'exploitation et d'abus sexuels exposerait les participants à la stigmatisation, ce qui peut dissuader les survivants de participer à des activités génératrices de revenus et à d'autres activités d'autonomisation.</p>	<p>✓ Les Mécanismes doivent associer les programmes relatifs aux moyens de subsistance à des programmes d'assistance plus larges, qui ne concernent pas spécifiquement l'exploitation et les abus sexuels. Cela est nécessaire pour éviter la stigmatisation du survivant, et parce que l'acquisition de moyens de subsistance peut aider les bénéficiaires en réduisant un large éventail de facteurs de vulnérabilité. Tous les bénéficiaires peuvent être considérés comme des victimes potentielles d'exploitation et d'abus sexuels ; par conséquent, être un « survivant d'exploitation et d'abus sexuels » ne doit être qu'un critère parmi d'autres dans la sélection des bénéficiaires pour le programme.</p>
<p>✗ Sur certains sites, les personnes qui reçoivent une aide matérielle pourraient être agressées par des membres de la communauté.</p>	<p>✓ Conduire une évaluation des risques avant de s'associer à un programme relatif aux moyens de subsistance. L'association à un tel programme – s'il existe sur ce site – n'est peut-être pas recommandée.</p>
<p>✗ Sur le site d'intervention, il n'y a peut-être pas de programmes relatifs aux moyens de subsistance qui répondent aux normes de supervision – par exemple, critères de sélection objectifs, mise en adéquation des activités avec les besoins du marché local, etc..</p>	<p>✓ L'association à un programme relatif aux moyens de subsistance n'est pas obligatoire pour fournir des services de prévention et d'assistance, en matière de SEA, fondés sur des principes, et il ne faut y recourir que si le Mécanisme estime que cette association sera avantageuse pour la communauté.</p>

Note spéciale sur les moyens de subsistance

SECTION D. Protection et assistance



SECTION E

Suivi et évaluation du Mécanisme

SECTION E. Suivi et évaluation du Mécanisme

CHAPITRE I SUIVI ET ÉVALUATION, ET AJUSTEMENT DES PROGRAMMES



Pratique exemplaire

Un Mécanisme doit avoir mis en place un système pour évaluer son fonctionnement, y compris les activités de sensibilisation, les procédures de traitement des plaintes, et les tendances et les schémas généraux de l'exploitation et des abus sexuels. En s'appuyant sur le suivi et l'évaluation de l'efficacité du Mécanisme, il faut procéder régulièrement à des ajustements de programme afin que le système puisse continuer de remplir son rôle et qu'il soit adapté aux besoins locaux.

Un suivi et une évaluation systématiques sont essentiels pour déterminer si un mécanisme de plainte fonctionne et est bien adapté au contexte local, afin d'en retirer des enseignements et d'effectuer les améliorations nécessaires au Mécanisme et aux programmes humanitaires dans leur ensemble. Les données de suivi et d'évaluation doivent provenir de consultations auprès des communautés, ainsi que de l'analyse statistique des plaintes et des activités qui se déroulent au sein du Mécanisme. Il est important d'associer la population touchée au recueil d'informations et à l'ajustement des programmes, car la satisfaction de la population et l'utilisation du Mécanisme sont la preuve de son succès. De même, il est important d'associer les organismes participants pour évaluer le degré d'intégration du Mécanisme à leurs procédures internes, afin qu'il continuer de bénéficier d'un soutien et pour assurer sa pérennité.



À retenir

En procédant à un ajustement des programmes, les organismes membres du Mécanisme doivent être particulièrement conscients du risque que celui-ci peut faire courir involontairement aux bénéficiaires. Il faut accorder une attention particulière à toute opération dans les programmes qui pourrait stigmatiser les plaignants/survivants.

Obtenir des informations en retour pendant le processus de suivi

Obtenir l'avis de la population sur la qualité du Mécanisme peut se faire à travers des discussions de groupe qui encouragent une communication dans les deux sens et une pleine participation. Le Mécanisme doit aussi prévoir la possibilité de recueillir des informations anonymes, pour ceux qui préfèrent ne pas être identifiés. Les enquêtes ont cette fonction, et donnent également aux bénéficiaires d'autres possibilités de signaler des situations ou des incidents.



Outils

- Les enquêtes CAP (sur les connaissances, les attitudes et les pratiques) qui sont effectuées avant, pendant et après une initiative, peuvent fournir des données de référence pouvant être utilisées pour mesurer les effets, après la mise en place du Mécanisme.
- Les enquêtes de satisfaction des bénéficiaires peuvent aussi permettre de recueillir de précieuses informations qui serviront à perfectionner et améliorer un mécanisme de plainte, et à assurer sa durabilité.

Faire des ajustements

Cependant, le processus d'évaluation va bien au-delà d'un suivi et d'une évaluation approfondis. L'efficacité d'un Mécanisme dépend de l'exploitation des informations qui sont recueillies à partir de l'évaluation pour apporter les améliorations nécessaires, à la lumière des nouvelles données et du retour d'informations.



Exemple

En République démocratique du Congo, sur le site du projet pilote de mise en place d'un Mécanisme, 46 % des victimes d'exploitation et d'abus sexuels qui ont été identifiées, à la fin de 2015, étaient des enfants. Une enquête CAP qui a été effectuée dans le cadre du Mécanisme a permis de constater que les femmes et les filles ne savaient pas très bien ce qu'était le Mécanisme et que les activités de sensibilisation à l'exploitation et aux abus sexuels, et aux dispositifs de signalement ne les touchaient pas de manière adéquate. Par la suite, des initiatives supplémentaires ont été menées pour renforcer les comités de femmes dans les camps et améliorer la formation des femmes et des filles.



Outils

Utiliser des listes de pointage dans les activités de mise en œuvre, de formation, etc., pour faire en sorte que toutes les tâches relatives à la création et au fonctionnement d'un Mécanisme soient accomplies en temps utile et de manière objective. Des listes dûment remplies permettent aussi de savoir avec précision ce qui a été accompli et qui a effectué telle tâche, aux fins d'une évaluation ultérieure. Voir, par exemple, le document du HAP intitulé *Sexual Exploitation and Abuse Prevention & Response Tally Sheet*.

Responsabilisation

Un ajustement de programmes approprié ne contribue pas seulement à l'efficacité du Mécanisme. C'est aussi un solide moyen de responsabilisation à l'égard de la population touchée. Si les parties prenantes du Mécanisme demandent l'avis de la communauté sur ce dispositif et l'utilisent pour procéder à des ajustements, c'est un signal fort en direction de la communauté, qui lui montre que sa contribution est respectée et importante. Si son avis n'est pas pris en considération ou qu'aucune suite ne lui est donnée – ou si les membres de la communauté ne sont pas informés de la raison pour laquelle il n'a pas été donné suite à leur avis – cela peut provoquer une baisse de confiance et une réticence à participer au Mécanisme.

Domaines à surveiller

Le suivi et l'évaluation, et l'ajustement des programmes sont nécessaires dans trois domaines du Mécanisme :

I. Activités de sensibilisation

Un Mécanisme doit évaluer les incidences des activités de sensibilisation afin de pouvoir reproduire les méthodes efficaces et d'améliorer celles qui sont inefficaces.

La constitution de dossiers sur les activités de sensibilisation organisées sur le site peut contribuer à l'efficacité et à la durabilité du Mécanisme. Au minimum, avoir des dossiers mis à jour sur les formations qui ont été dispensées réduira le chevauchement des tâches, et évitera l'épuisement du personnel et la communication d'un trop grand nombre d'informations aux bénéficiaires. Cela encouragera aussi l'adhésion au Mécanisme à long terme. Pour un site où les données sont bien gérées, un dossier sur les activités de sensibilisation est comparable à un dossier sur les plaintes, pour analyser les effets des formations et des actions relatives à la PSEA à long terme. Les résultats peuvent orienter l'ajustement des programmes et améliorer globalement l'efficacité du Mécanisme.



Conseil

Ajustement des programmes : Si des activités de sensibilisation ont lieu régulièrement sur un lieu et que des incidents d'exploitation et d'abus sexuels continuent de s'y produire, et/ou que les enquêtes auprès des bénéficiaires ne montrent pas une amélioration des connaissances, organiser davantage d'activités n'est peut-être pas la solution. Le Mécanisme doit se pencher sur les facteurs de risque d'exploitation et d'abus sexuels qui existent sur le site, et déterminer s'il est nécessaire d'adapter son message et/ou de cibler le public. C'est une bonne occasion d'encourager la participation de la communauté locale à la programmation du Mécanisme.

N.B. : Un accroissement des activités de sensibilisation peut donner lieu une augmentation du nombre de signalements de SEA, ce qui ne signifie pas qu'il y ait davantage d'incidents. Le nombre de signalements est en hausse, parce que les bénéficiaires ont un meilleur accès au mécanisme de plainte et sont mieux informés à son sujet. Une analyse appropriée des tendances prendra en compte les augmentations qui reflètent les bons résultats des activités de sensibilisation (recours plus fréquent au Mécanisme).



Exemple

Dès que le Mécanisme mis en place en République démocratique du Congo dans le cadre du projet pilote a été opérationnel et que les activités de sensibilisation ont commencé, il a reçu 41 plaintes pour exploitation et abus sexuels en l'espace de huit mois. Ce chiffre choquant n'indique pas une hausse soudaine des incidents d'exploitation et d'abus sexuels en République démocratique du Congo – certaines de ces plaintes faisaient état d'incidents qui remontaient à deux ans. Il montre indéniablement qu'un dispositif de plainte qui fonctionne peut recevoir un nombre disproportionné de plaintes, lorsque les bénéficiaires connaissent leurs droits et savent comment accéder au Mécanisme.

Un manque de compréhension de l'action de sensibilisation à la PSEA sur le site peut avoir pour conséquence une mise en œuvre inefficace des programmes, ce qui conduit à un manque de confiance de la population touchée, à un gaspillage d'argent et de ressources, et finalement à un Mécanisme qui ne sera pas durable. Une pratique exemplaire dans le recueil d'informations consiste à mener des enquêtes de satisfaction et des enquêtes CAP auprès des bénéficiaires, avant, pendant et après une initiative. Ces enquêtes permettent de recueillir directement les avis des bénéficiaire sur l'efficacité du Mécanisme, telle qu'elle est perçue, par exemple pour connaître les pratiques qui fonctionnent pour eux et celles qui sont inefficaces.



Information

Contenu des enquêtes

- Diverses questions peuvent être posées dans les enquêtes de satisfaction/d'opinion auprès des bénéficiaires, par exemple : demander aux personnes si elles estiment que le mécanisme de plainte est adapté à leur situation et que le Mécanisme et/ou l'organisme chargé de l'enquête leur donnent suffisamment d'informations en retour sur les plaintes, et si elles sont satisfaites de la manière dont les cas d'exploitation et d'abus sexuels ont été traités.
- Les questions des enquêtes CAP peuvent permettre d'évaluer les voies de signalement du Mécanisme, la manière dont sont perçus ceux qui sont les plus susceptibles de commettre des actes d'exploitation et d'abus sexuels, et les attitudes à l'égard des survivants d'exploitation et d'abus sexuels. Des tests sur l'évaluation des connaissances et la sensibilisation doivent être effectués au début de la mise en place du Mécanisme pour créer la base de connaissances qui servira à faire des comparaisons dans le temps.



Conseil

Il important de réunir des données sur les connaissances et l'opinion des bénéficiaires lors de la conception du Mécanisme, mais ces avis peuvent évoluer au fil du temps, selon les relations des bénéficiaires avec le Mécanisme et les changements au sein de la population. Il est important d'effectuer régulièrement des collectes d'informations pour appréhender les changements d'attitude et les mutations au sein des communautés.

Alors que le Mécanisme peut investir beaucoup de temps et des ressources considérables pour suivre les incidences de la sensibilisation à la PSEA au sein de la communauté touchée, l'évaluation de l'amélioration de la sensibilisation du personnel relève principalement des organismes qui organisent des sessions de formation internes. Tant que les organismes ne se seront pas entendus pour harmoniser la formation à la PSEA sur le site, le personnel des organismes qui interviennent sur le même lieu sera sensibilisé à cette question à des degrés divers. Actuellement, un grand nombre d'organismes n'ont pas de système de suivi structuré pour mesurer l'évolution des attitudes et du comportement du personnel à l'égard de l'exploitation et des abus sexuels. Le Mécanisme doit collaborer avec les organismes pour superviser et suivre les résultats des sessions de formation du personnel, afin d'avoir une vue globale des connaissances sur le site, d'éviter un chevauchement d'activités et de combler toute lacune dans les connaissances qui a été constatée.



Information

De nombreux organismes organisent des formations sur la PSEA à l'intention de leur personnel, ce qui est une initiative louable. Actuellement, un suivi est nécessaire pour déterminer si ces formations ont eu l'effet souhaité : un changement de comportement qui conduit, au bout du compte, à une élimination des incidents d'exploitation et d'abus sexuels. Pour être efficaces, les formations doivent être adaptées aux contextes locaux et expliquer de manière adéquate les politiques de PSEA des organismes, ainsi que les conséquences en cas de violation – le suivi et l'évaluation peuvent aider à déterminer si les formations donnent de bons résultats en observant l'amélioration de la sensibilisation.

En s'appuyant sur les informations recueillies à partir de dossiers bien tenus, du suivi des données et des communications avec les parties prenantes, le Mécanisme peut ajuster sa programmation pour que les activités de sensibilisation restent pertinentes, comblent les lacunes dans les connaissances et soient menées en utilisant des méthodes socialement adaptées.

2. Traitement des plaintes

Un Mécanisme doit vérifier régulièrement si les délais et les procédures, définis dans ses Procédures opérationnelles permanentes, sont respectés.

Le Mécanisme est un système d'autosupervision et, en tant que tel, il doit veiller régulièrement à la bonne exécution de ses fonctions. Alors que le Mécanisme n'a plus aucun contrôle direct sur une plainte après le renvoi de l'allégation à l'organisme concerné aux fins de suivi, plusieurs procédures peuvent et doivent faire l'objet d'un suivi par le Mécanisme. Le plus important, dans le traitement des plaintes, est de veiller à ce que les délais soient respectés, que les plaintes parviennent à l'entité concernée et que les plaignants/survivants soient suffisamment informés de l'état d'avancement de leur cas.

Délais

Le Mécanisme doit évaluer régulièrement si les procédures sont suivies en respectant les délais fixés dans ses Procédures opérationnelles permanentes, notamment le renvoi des allégations, l'orientation des bénéficiaires vers les services d'assistance, les responsabilités en matière de signalement, etc.. Le renvoi des allégations dans les délais est, de toute évidence, une étape essentielle sur le plan de la responsabilisation à l'égard des bénéficiaires et de l'organisme concerné, mais le respect des délais est important dans toutes les procédures. Des retards réguliers dans l'exécution des fonctions du Mécanisme, même s'ils semblent insignifiants, peuvent refléter des problèmes plus importants et doivent être pris en considération.



Information

Des retards dans le traitement des plaintes peuvent être un indicateur de problèmes plus graves au sein d'un Mécanisme, tels que l'inadéquation des ressources humaines ou même, purement et simplement, la corruption. Rechercher les causes des retards doit faire partie du suivi et de l'évaluation, effectués régulièrement par le Mécanisme.

Renvoi

Le Mécanisme doit vérifier que les plaintes parviennent bien au service de l'organisme concerné chargé de l'enquête⁶⁷, et que les dossiers sont clos dans un délai raisonnable. Dès que les plaintes sont renvoyées à l'organisme concerné, le Mécanisme dépend de celui-ci pour être informé de l'état d'avancement de la plainte, et il doit documenter toutes les données qu'il reçoit sur ces cas, afin d'avoir un aperçu global de l'état d'avancement de la plainte sur le site. Un tel aperçu est nécessaire sur le plan de la responsabilisation du Mécanisme à l'égard des populations touchées, et plus largement, pour améliorer la culture de PSEA sur le site par une sensibilisation en connaissance de cause, afin d'améliorer les pratiques relatives au traitement des cas.



Outils

Une évaluation à mi-parcours est une pratique courante qui vise à évaluer l'efficacité et/ou la réussite d'un programme, qui a été mis en œuvre pendant une période donnée. Le Mécanisme peut l'utiliser pour évaluer son processus d'orientation.

En tant que dispositif de soutien à la coopération interorganisations pour la PSEA, le Mécanisme doit coordonner le retour d'informations aux survivants/plaignants, et avoir une vue d'ensemble du nombre total de dossiers en cours sur le site. Il est difficile de répertorier les informations sur l'état d'avancement des dossiers, en raison de l'absence de retour d'informations de la part des services d'enquête des organismes. Cependant, dans la mesure du possible et conformément aux politiques et procédures d'enquête internes, le Mécanisme doit inviter les organismes à donner les informations suivantes :

Informations souhaitées de la part des organismes

1. Date de réception de la plainte par le service d'enquête de l'organisme
2. Date d'ouverture d'une enquête, le cas échéant, ou mention indiquant que la plainte n'était pas suffisamment fondée pour engager une procédure
3. Date d'achèvement de l'enquête
4. Résultat de l'enquête, et
5. Date à laquelle le résultat (ou toute information) a été communiqué au survivant*, le cas échéant

* Les Procédures opérationnelles mondiales concernant la coopération interorganisations au sein des mécanismes communautaires de plainte, qui ont été établies conjointement entre les organismes au siège, invitent les organismes participants à fournir au Mécanisme ces informations essentielles sur l'état d'avancement des cas.

Le Mécanisme doit constituer un dossier pour chaque plainte qu'il reçoit, y compris pour celles qui ne concernent pas l'exploitation et les abus sexuels. Pour que la population touchée ait confiance dans le Mécanisme, toutes les plaintes reçues doivent être évaluées, enregistrées et transmises à l'organisme ou au groupe sectoriel concerné aux fins d'un suivi,

67 Comme établi dans les Procédures opérationnelles mondiales concernant la coopération interorganisations au sein des mécanismes communautaires de plainte, le coordonnateur du CBCM/PSEA doit joindre au renvoi de toute allégation de SEA une demande d'accusé de réception, et l'organisme est invité à confirmer que l'allégation a été reçue et qu'aucune action supplémentaire de la part du coordonnateur n'est nécessaire dans les deux jours ouvrables.

et pas uniquement celles qui font état d'actes d'exploitation et d'abus sexuels. Un CBCM-PSEA a tout intérêt à suivre la manière dont sont traitées les plaintes dans d'autres domaines, afin de suivre le respect des normes de responsabilité dans l'ensemble du système.



À retenir

Parce qu'un Mécanisme recevra inévitablement des plaintes « non-SEA », le niveau du suivi et du retour d'informations aux bénéficiaires sur toutes les plaintes reflétera la qualité du Mécanisme aux yeux de la communauté. Si le Mécanisme en a la capacité et, en particulier, si le comité de pilotage a choisi de créer un large dispositif de responsabilisation, et non de se limiter à l'exploitation et aux abus sexuels, il doit superviser le suivi par les organismes des plaintes « non-SEA ».

Retour d'informations

Le Mécanisme doit aussi vérifier que les bénéficiaires sont tenus au courant de manière adéquate, après leur prise de contact avec le Mécanisme. Qu'il s'agisse des plaignants, des survivants ou de personnes qui demandent des informations sur la PSEA, le retour d'informations aux bénéficiaires doit être une priorité du Mécanisme, parce que c'est une question de confiance et de responsabilité. Le processus de suivi et d'évaluation d'un Mécanisme doit consister à déterminer si ce dernier communique, de façon régulière, des informations suffisantes sur le suivi aux bénéficiaires avec lesquels il est en relation.



Conseil

La tenue de dossiers solides sur le renvoi des plaintes et les informations sur l'état d'avancement des dossiers qui sont reçues permettra au Mécanisme d'informer les bénéficiaires concernés de manière efficace et exhaustive.

Après l'évaluation de l'adhésion du Mécanisme aux procédures de traitement des plaintes, il faut relever les points où ses résultats ne sont pas satisfaisants et procéder aux ajustements nécessaires.

3. Tendances et schémas de l'exploitation et des abus sexuels

Le suivi des incidents d'exploitation et d'abus sexuels permet aux parties prenantes du Mécanisme d'observer les tendances et les schémas de l'exploitation et des abus sur un lieu, et de procéder à des ajustements ciblés en s'appuyant sur les besoins de la communauté touchée.

La collecte et l'analyse des données sur les incidents d'exploitation et d'abus sexuels doivent se faire de manière intelligente et être utilisées efficacement. Un grand nombre d'organisations et de programmes ont des pratiques rationalisées pour le recueil des données de suivi et d'évaluation. Il est essentiel d'évaluer correctement ces données et de mettre en pratique les enseignements tirés pour procéder aux modifications nécessaires, afin de remédier aux points faibles des programmes. Le suivi et l'évaluation peuvent, par exemple, mettre en évidence des facteurs de risque et de vulnérabilité spécifiques, qui peuvent être atténués en apportant des améliorations ciblées au Mécanisme et/ou aux programmes d'assistance recensés sur le site. Comprendre les schémas des incidents d'exploitation et d'abus sexuels dans une région peut permettre aux parties prenantes du Mécanisme de savoir pourquoi ces incidents se produisent dans cette région particulière, afin que des activités de réduction des risques puissent être mises en place.

**À retenir**

Si une méthode est inefficace, elle ne doit plus être utilisée : Le Mécanisme doit faire en sorte que les données de suivi et d'évaluation soient communiquées à la(aux) personne(s) qui peut procéder aux ajustements de programme nécessaires. Qu'il s'agisse du coordonnateur du CBCM/PSEA, des chefs des groupes sectoriels présents sur le site, ou des chefs de mission des parties prenantes, le Mécanisme a la responsabilité de communiquer les données de suivi et d'évaluation aux parties intéressées, pour qu'un ajustement des programmes puisse être effectué. Un Mécanisme qui ne procède pas à des modifications sur la base de nouvelles informations, en particulier à long terme, ne cible plus efficacement les questions de SEA sur le site.

Un recueil de données efficace est une étape préliminaire dans l'évaluation des tendances de l'exploitation et des abus sexuels. Les données doivent porter sur la fréquence du signalement, les types de plaintes reçues et l'aide apportée aux plaignants/survivants, ainsi que sur toute autre information concernant les plaintes qui peut aider le Mécanisme à avoir une vue globale des questions relatives à l'exploitation et aux abus sexuels sur le site. Toutes les données sur les plaintes reçues doivent être ventilées par sexe, groupe d'âge, type de plainte et autres facteurs pertinents, afin de comprendre les incidences sur des groupes spécifiques et dans des lieux donnés.

Les données doivent être recueillies sous une forme normalisée. Étant donné que la coordination du Mécanisme fait intervenir plusieurs organismes et que la réception des plaintes a lieu dans différents endroits, des efforts doivent être déployés pour harmoniser les rapports et permettre ainsi des comparaisons à l'échelle régionale et nationale. Sans données cohérentes et exhaustives, il est tout simplement impossible de comprendre l'ampleur du problème, de créer des données de référence pour concevoir les interventions et mesurer leurs incidences, ou de relever les tendances préoccupantes. Un Mécanisme dont les organismes membres sont fortement mobilisés et qui a de solides pratiques de suivi des données peut apporter une solution à cette question, en créant un dispositif doté d'un cadre commun de présentation et de partage de données, pour comprendre toute l'ampleur de l'exploitation et des abus sexuels dans une région.

**À noter**

Le manque de données exhaustives et cohérentes sur les incidents de SEA est un problème récurrent. Les organismes recueillent des informations sur les plaintes des bénéficiaires contre le personnel, mais ces informations sont rarement communiquées ou réunies avec les données d'autres organismes. Les données qui ont été recueillies ne sont pas normalisées. Les points focaux des organismes membres du Mécanisme, qui reçoivent les plaintes présentées en personne, doivent être formés pour remplir de manière appropriée les formulaires types de signalement des incidents, afin que les données recueillies au sein d'un Mécanisme soient cohérentes.

**Information**

Toutes les données communiquées à l'intérieur et à l'extérieur du Mécanisme doivent être rendues anonymes dans la plus large mesure du possible pour la sécurité des plaignants/survivants, et les personnes ayant accès à des informations sensibles sur des plaintes doivent signer un accord de confidentialité.

Plateforme commune de signalement

Il s'agit d'un outil de suivi et d'évaluation qui a été élaboré dans le cadre du projet pilote CBCM-PSEA du IASC, de 2013 à 2015. C'est une base de données qui est utilisée pour enregistrer et suivre toutes les plaintes reçues, l'orientation des survivants vers les fournisseurs de services d'assistance, le renvoi des allégations de SEA aux services d'enquête et le retour d'informations aux survivants. Il permet à un Mécanisme de normaliser sa collecte de données, d'organiser la gestion des dossiers et de les mettre à jour, à mesure que de nouvelles informations sont reçues. La Plateforme commune de signalement suit aussi les activités de sensibilisation du personnel et des membres de la population touchée, et enregistre les données relatives aux incidences sur les connaissances et le changement de comportement. Le personnel d'un Mécanisme peut utiliser cette Plateforme pour répertorier les lieux qui ont eu de bons résultats en matière de sensibilisation, les comparer avec ceux dont les résultats sont médiocres et apporter des améliorations ciblées. Par exemple, sur un site où de nombreuses activités ont été organisées, mais où les niveaux de sensibilisation sont faibles, il sera peut-être nécessaire de modifier leur contenu pour qu'il soit mieux adapté à la culture.



Information

Toutes les informations sur les plaintes enregistrées dans un lieu doivent faire l'objet de précautions pour garantir la confidentialité. De la même manière, les informations enregistrées en ligne nécessitent des mesures particulières pour préserver la confidentialité, et une évaluation des questions liées aux priviléges et immunités doit être effectuée pour ces informations. Un Mécanisme qui voudrait créer une base de données sur les plaintes, qui a besoin d'une base de données ciblée pour la Plateforme commune de signalement, ou qui souhaite examiner d'autres solutions pour un stockage sécurisé des données, peut contacter le service d'assistance de l'Equipe spéciale AAP/PSEA du IASC, à l'adresse : helpdesk-aap-psea@unhcr.org.

Pour plus d'informations sur la confidentialité, voir le chapitre du Guide, « Réception et examen des plaintes ».

Communication dans les deux sens entre le coordonnateur et les points focaux du CBCM/PSEA

Le coordonnateur sera la personne sur le site qui aura un aperçu global des questions relatives à l'exploitation et aux abus sexuels et des tendances dans ce domaine. Le plus souvent, les points focaux des organismes membres du Mécanisme – en particulier ceux qui mènent des activités de sensibilisation – seront les personnes qui auront régulièrement des contacts avec les bénéficiaires. Il est essentiel qu'il y ait un échange des connaissances sur la PSEA entre ces acteurs. Les points focaux doivent faire part de leurs impressions concrètes au coordonnateur et lui transmettre les avis de la communauté, et celui-ci doit mettre à disposition les informations rendues anonymes sur les schémas et les tendances de l'exploitation et des abus sexuels sur le site, afin que les représentants des organismes membres puissent élaborer des interventions ciblées et des messages en connaissance de cause.

Que faire avec les tendances issues des données

Identifier les tendances et les schémas de l'exploitation et des abus sexuels est essentiel pour apporter des améliorations ciblées aux programmes. En recourant à une collecte de données normalisée et en créant un aperçu global des questions relatives à l'exploitation et aux abus sexuels, le Mécanisme peut déterminer à quels acteurs il faut faire appel pour avoir des réponses ciblées (par exemple, en tenant compte du risque d'exploitation et d'abus sexuels dans les listes des vulnérabilités). Par exemple, s'il est important de consulter et de former les coordonnateurs des groupes sectoriels au début de la phase de conception du Mécanisme, il faut renforcer la participation du groupe sectoriel concerné, si le suivi et l'évaluation montrent un nombre disproportionné d'actes d'exploitation et d'abus sexuels ou une augmentation de ces actes, par exemple sur les sites de distribution de nourriture. Le Mécanisme doit informer les représentants des divers acteurs responsables sur le site, lorsque l'exploitation et les abus sexuels se produisent dans un secteur qui relève de leur responsabilité. Toute information sur les plaintes qui est communiquée ne doit pas comporter d'éléments confidentiels et/ou sensibles concernant les cas.

Pour plus d'informations sur la formation des coordonnateurs des groupes sectoriels, voir les chapitres du Guide, « Organismes humanitaires » et « Personnel humanitaire : formation et renforcement des capacités ».



Information

L'analyse des tendances de l'exploitation et des abus sexuels ne doit pas consister uniquement à mesurer l'efficacité des activités du Mécanisme. Il faut aussi évaluer globalement si les interventions d'assistance contribuent au risque d'exploitation et d'abus sexuels. Par exemple, des personnes ayant besoin d'une aide peuvent se retrouver en situation de vulnérabilité face à l'exploitation, si elles ne remplissent pas les conditions pour obtenir une aide parce que les critères de ciblage n'ont pas été appliqués correctement. Le Mécanisme doit coopérer avec les coordonnateurs des principaux groupes sectoriels pour relever les points dans les activités des programmes qui sont susceptibles d'exposer les bénéficiaires à des risques et ajuster les programmes en conséquence.

Outre les points mis en lumière qui nécessitent des améliorations spécifiques, les données rendues anonymes sur les incidents et les tendances de l'exploitation et des abus sexuels doivent aussi être communiquées, de manière générale, au coordonnateur de l'action humanitaire, aux groupes sectoriels concernés, aux services d'enquête des organismes membres et aux organes du IASC qui s'occupent des questions liées à la PSEA, afin qu'ils soient informés de l'ampleur de ce problème dans une situation humanitaire spécifique et qu'ils prennent les mesures qui s'imposent. Toutes les informations qui peuvent éventuellement être utilisées pour identifier les plaignants, les survivants et/ou les personnes visées par la plainte doivent être effacées, avant de communiquer les tendances générales.



À retenir

Le Mécanisme doit organiser régulièrement des réunions avec les parties prenantes en vue de créer une plateforme pour identifier et examiner les tendances de l'exploitation et des abus sexuels. Des discussions interactives entre les acteurs participants permettront de mettre en évidence des schémas, et d'identifier des lacunes et des solutions beaucoup mieux qu'un logiciel ou un graphique.

Un grand nombre de plaintes contre le personnel d'un seul organisme peut indiquer que l'exploitation et les abus sexuels sont devenus un problème institutionnel pour cet organisme. La solution n'est pas que le Mécanisme cesse de collaborer avec cet organisme, ce qui pourrait remettre considérablement en question sa capacité d'intervention. Le Mécanisme prône des pratiques exemplaires en matière de prévention et de lutte contre l'exploitation et les abus sexuels, et s'emploie à renforcer les capacités de ses membres et la responsabilité humanitaire. Lorsqu'il est confronté à ce qui semble être des comportements institutionnalisés d'exploitation et d'abus sexuels, le Mécanisme doit axer son action sur la sensibilisation à la PSEA, les activités de prévention et les formations qui visent à changer les comportements.

Les parties prenantes du Mécanisme doivent rappeler que l'exploitation et les abus sexuels sont, à la base, une question de responsabilité humanitaire, dans laquelle un membre du personnel viole délibérément les droits des bénéficiaires, ainsi que les politiques et le code de conduite de son organisme. L'organisme qui emploie le contrevenant est le mieux placé pour faire cesser ces actes répréhensibles, en appliquant son propre code, et pour empêcher que d'autres actes soient commis, en prenant des mesures disciplinaires contre les coupables. Une partie de l'ajustement des programmes doit consister à cerner les domaines problématiques dans toute l'infrastructure du Mécanisme et à recommander aux organismes de procéder à des ajustements sur le plan interne.

SUIVI, ÉVALUATION ET AJUSTEMENT DES PROGRAMMES

Obstacle	Recommandation
<p>✗ Les organismes ne sont pas tenus de communiquer au Mécanisme des informations sur les enquêtes concernant les dossiers ou sur les mesures disciplinaires prises – le cas échéant. Il est possible que le Mécanisme ne reçoive pas d'informations sur des cas, par exemple lorsqu'une plainte est présentée directement à l'organisme concerné, ce qui crée des lacunes dans l'évaluation des tendances globales et de la situation réelle en matière de sécurité et de protection sur le site.</p>	<p>✓ Le Mécanisme doit compiler et évaluer les tendances, le mieux possible, même s'il manque des données. Il doit établir des procédures de recueil de données et de partage d'informations entre les partenaires qui soient claires, afin que les données qu'il reçoit soient fiables et cohérentes. En outre, un Mécanisme doit entretenir en permanence des relations de coopération avec les organismes, sur la base de la confiance, du respect mutuel et de la responsabilisation, afin de faciliter un partage d'informations utile.</p> <p>✓ Les parties prenantes du Mécanisme doivent recommander, au sein des organismes membres, de communiquer au Mécanisme des statistiques sur les cas d'exploitation et d'abus sexuels qui ont été signalés et/ou qui font l'objet d'une enquête, et sur les mesures disciplinaires prises, le cas échéant.</p>
<p>✗ Le problème de l'illettrisme, qui touche une grande partie de la population de bénéficiaire, se pose dans de nombreuses méthodes qui sont élaborées pour le retour d'informations des bénéficiaires au Mécanisme. Par exemple, pour soulever, de manière anonyme, une préoccupation concernant un programme en utilisant une boîte à suggestions, une personne devra se fier à un intermédiaire pour rédiger la plainte, ce qui pourrait poser des problèmes en termes de confidentialité et de stigmatisation. Cela peut empêcher des bénéficiaires de donner leur avis, ce qui limitera la possibilité de procéder à un ajustement des programmes qui tient compte de l'avis de la communauté.</p>	<p>✓ En recueillant des informations auprès des bénéficiaires, un Mécanisme doit prendre en compte les obstacles linguistiques et l'illettrisme. Comme pour les voies de signalement des plaintes, le Mécanisme doit toujours proposer un moyen d'obtenir un avis sur les programmes qui soit accessible à toute la communauté.</p> <p>✓ Le Mécanisme doit recommander que les organismes participants élaborent et adoptent un code de conduite commun pour compléter leur propre code interne et faciliter le suivi des plaintes.</p> <p>✓ S'il n'y a pas de code commun, les organismes devront néanmoins établir des procédures communes pour la participation au Mécanisme, qui doivent être fondées sur les <i>Procédures opérationnelles mondiales concernant la coopération interorganisations au sein des mécanismes communautaires de plainte</i> (annexe 3), et comporter des normes minimales pour le retour d'informations sur l'état d'avancement des cas.</p>
<p>✗ L'absence d'un code de conduite commun et d'une procédure de réception des plaintes normalisée, et le fait que ceux qui mènent les enquêtes ne soient pas toujours les mêmes personnes posent un problème au niveau de l'homogénéisation du suivi.</p>	<p>✓ Le Mécanisme doit recommander que les organismes participants élaborent et adoptent un code de conduite commun pour compléter leur propre code interne et faciliter le suivi des plaintes.</p>

SUIVI, ÉVALUATION ET AJUSTEMENT DES PROGRAMMES		Recommandation
Obstacle		
✗ La tenue de dossiers nécessite des ressources financières et en personnel, et celles-ci sont peut-être limitées. Le personnel du Mécanisme est confronté à des délais serrés et à des priorités concurrentes, ce qui signifie que le suivi des données pourrait ne plus être prioritaire.	⇒	✓ Un Mécanisme doit consacrer des ressources financières et humaines suffisantes pour suivre et évaluer avec efficacité les tendances, et sensibiliser les organismes participants à la question du financement, si nécessaire. Les rôles et les responsabilités, dans l'analyse des tendances, doivent être clairement attribués, afin de pouvoir gérer des plannings surchargés et des priorités de travail concurrentes.
✗ Un système de suivi n'est efficace que si les structures qui enregistrent les données le sont. Un dispositif de recueil des plaintes et des structures de sensibilisation qui sont inefficaces auront pour conséquence une analyse inconsistante et/ou imprécise des données.	⇒	✓ Un Mécanisme doit avoir des voies de signalement et des structures de sensibilisation opérationnelles avant de pouvoir évaluer avec efficacité les tendances et les schémas. Il doit créer des structures de suivi à l'échelle interorganisations, organisationnel et communautaire, assorties de procédures claires pour la collecte et le partage des données, afin que des informations pertinentes ne soient pas laissées de côté, à quelque niveau que ce soit. ✓ Les outils de suivi doivent être faciles à utiliser, et les procédures doivent être claires et communiquées à tous les utilisateurs. Les indicateurs de suivi doivent être bien expliqués pendant les formations, afin que les utilisateurs comprennent ce qui doit faire l'objet d'un suivi et pourquoi celui-ci est important.
✗ Une mauvaise connexion internet, des services de téléphonie médiocres et d'autres problèmes de connectivité peuvent ralentir le processus de suivi et réduire le partage d'informations.	⇒	✓ Le Mécanisme doit consacrer suffisamment de ressources financières et humaines aux communications et étudier des possibilités novatrices de recueillir l'avis des bénéficiaires dans des situations où il y a des problèmes de connectivité.
✗ Les mouvements de personnel peuvent avoir pour conséquence l'entrée en fonction d'un personnel insuffisamment formé, ce qui nuit à la qualité du suivi et à son exécution à long terme, et une perte des connaissances institutionnelles, qui empêchera de procéder à des ajustements de programmes judiciaux.	⇒	✓ Une formation régulière et cohérente des points focaux, qui aborde l'importance du suivi et de l'évaluation par le Mécanisme, et la manière de procéder, peut réduire le problème du renouvellement du personnel. Le Mécanisme doit aussi faire en sorte que des comptes rendus soient produits pour la transmission des connaissances, lorsque les points focaux quittent le site.

Annexes

TABLE DES MATIÈRES

ANNEXE 1. Tableau récapitulatif : Pratiques exemplaires et résultats.....	1
ANNEXE 2. Engagements internationaux en matière de PSEA	21
Table des matières.....	22
2a. Circulaire du Secrétaire général sur les dispositions spéciales visant à prévenir l'exploitation et les abus sexuels.....	23
2b. Déclaration d'engagement sur l'élimination de l'exploitation et des abus sexuels commis par le personnel des Nations Unies et d'autres entités	27
2c. Normes Opérationnelles Minimales concernant la protection contre l'exploitation et les abus sexuels de la part du personnel.....	34
2d. Déclaration du Comité permanent interorganisations (IASC) (11 décembre 2015).....	37
ANNEXE 3. Procédures opérationnelles mondiales sur la Coopération interorganisations au sein des mécanismes communautaires de plainte	41
ANNEXE 4. Exemples et modèles	77
Table des matières.....	78
4a. Codes de conduite communs	
4a1. Code de conduite destiné à tous les travailleurs intervenant dans des situations d'urgence	79
4a2. Code de conduite pour l'intervention humanitaire menée en réponse au Typhon Haiyan.....	80
4b. Termes de référence	
4b1. Cadre de référence générique – comité de pilotage	82
4b2. Termes de référence – comité de pilotage	85
4b3. Cadre de référence générique – points focaux CBCM	91
4b4. Ethiopie (projet pilote de psea) – cadre de référence relatif à la protection contre les actes d'exploitation et d'abus sexuels (psea) commis par des points focaux	93
4c. Fiche de plainte	
4c1. Fiche de plainte	95
4c2. Formulaire type du IASC renvoi des plaintes (exploitation et abus sexuels)	98
4d. Diagramme générique de traitement des plaintes interorganisations	100
4e. Modèle générique de voie d'orientation pour une aide aux victimes.....	102
4f. Brochure du HCR sur le signalement de SEA par le personnel.....	103
4g. Clauses contractuelles	
4g1. La PSEA dans les accords de partenariat et obligations du personnel en matière de PSEA.....	105
4g2. Exemples de formulations relatives à la confidentialité.....	111

4h. Évaluez votre organisation à l'aune des normes opérationnelles minimales du IASC en matière de PSEA	112
4i. Formulaire générique de retour d'informations communiquer avec la victime / le plaignant.....	115
4j. Enquêtes de suivi	
4j1. Enquête de satisfaction / de perception	118
4j2. Enquête générique sur les connaissances, les attitudes et les pratiques (CAP) – évaluation de référence des connaissances	119
ANNEXE 5. Présentation de la plateforme de signalement commune	123
ANNEXE 6. Liste de vérification – Pratiques exemplaires	127

ANNEXE I

Tableau récapitulatif : Pratiques exemplaires et résultats

Conception		Participation des parties prenantes	Résultat	Chapitre
	Action			
	<ul style="list-style-type: none"> Contacter les organismes humanitaires pour encourager l'adhésion au CBCM. Examiner avec les chefs de bureau sur place les tenants et aboutissants de la participation de leur organisme au CBCM. 	Les organismes humanitaires sont informés et participent au CBCM		A.1
	<ul style="list-style-type: none"> Consulter les organisations communautaires et les ONG nationales pour identifier : <ul style="list-style-type: none"> Les personnes/groupes locaux à rencontrer ; Les groupes à associer aux exercices de cartographie, et Les structures locales à associer à la conception et au fonctionnement du CBCM. 	Les organisations locales participent au CBCM ; le CBCM répond aux besoins de la communauté		A.2
	<ul style="list-style-type: none"> Faire en sorte que les fonctionnaires gouvernementaux concernés comprennent l'objectif et le champ d'application du CBCM ainsi que le rôle des parties prenantes. Indiquer clairement que les CBCM <u>n'enquêtent pas</u>, sauf si l'organisme employant le contrevenant présumé le demande expressément. Communiquer au gouvernement hôte des informations fondées sur des éléments probants, qui montrent pourquoi le CBCM est nécessaire. 	Le gouvernement est informé et participe au CBCM		
	<ul style="list-style-type: none"> Créer, au sein du CBCM, un poste de chargé des relations avec le gouvernement, qui fait fonction de point focal PSEA désigné au sein du gouvernement local. Encourager le gouvernement local à prendre ses propres engagements en matière de PSEA. Comprendre les exigences du gouvernement en matière de signalement, les modalités qu'il a mises en place pour les réunions et les communications, et son degré déclaré de participation au CBCM. 	Les relations du CBCM avec le gouvernement hôte sont simplifiées et efficientes		A.3

Participation des parties prenantes	Action	Résultat	Chapitre
<ul style="list-style-type: none"> • Collaborer de manière coordonnée et constructive avec la communauté touchée pour créer un CBCM culturellement adapté, efficace et durable. • Veiller à ce que le CBCM tienne compte des croyances, attitudes et préférences locales. • Organiser des discussions en groupe pour les femmes, les filles, les hommes et les garçons, ainsi que pour des groupes ciblés de personnes vulnérables et marginalisées. • Solliciter l'avis de la communauté sur la conception du mécanisme de plainte, notamment sur les points suivants : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Les voies et les lieux de réception des plaintes ; ◦ Les préoccupations d'ordre linguistique ; ◦ Perceptions et interdits locaux/culturels relatifs au fait de parler des abus sexuels, notamment avec des interlocuteurs du sexe opposé ou des acteurs extérieurs ; ◦ Facteurs de vulnérabilité particuliers au sein de la communauté ; ◦ Mécanismes traditionnels de règlement des conflits ; • Informer la communauté de la façon dont sa contribution est prise en considération lors de la conception du mécanisme de plainte. 	<p>La communauté touchée participe au CBCM ; le CBCM répond aux besoins de la communauté</p> <p>A.4</p>	<p>La fourniture de services est efficiente, fondée sur des principes et coordonnée avec les structures existantes</p> <p>B.1 et D.1</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Recenser les infrastructures d'assistance en place – y compris les services médicaux, psychosociaux et juridiques, les services de sécurité et les services de soutien matériel – ainsi que les lacunes, afin que l'assistance aux victimes soit adaptée aux survivants et s'appuie sur les services GBV et les systèmes d'orientation existants. • Établir la liste des organismes d'orientation aux fins d'aide immédiate et de soutien à long terme, et élaborer un plan d'orientation. • Veiller à ce que les normes/procédures en matière de confidentialité, de collecte de données et de coordination soient clairement définies avec les fournisseurs de services participants. • Établir la liste des organismes d'orientation aux fins d'aide immédiate et de soutien à long terme, et élaborer un plan d'orientation. 	<p>Le CBCM est adapté aux besoins de l'enfant</p> <p>B.3</p>		

Participation des parties prenantes		Résultat	Chapitre
	Action		
<ul style="list-style-type: none"> Entrer en contact avec des entités qui ne comptent pas parmi les membres du CBCM, ou qui se situent en dehors de la sphère humanitaire (missions de maintien de la paix, par exemple) pour : <ul style="list-style-type: none"> S'assurer qu'elles connaissent l'existence du CBCM ; Établir des liens avec elles et leur recommander d'accepter de recevoir les accusations portées à l'encontre de leur personnel. 	<p>La coordination est établie avec d'importantes entités non membres du CBCM</p>	B.5 et D.1	
<ul style="list-style-type: none"> Identifier et faire participer les acteurs juridiques présents sur place (appartenant aux structures tant formelles qu'informelles) et coordonner leurs rôles et responsabilités escomptées au sein du CBCM. Obtenir des éléments d'information sur les mécanismes traditionnels de règlement des conflits. 	<p>Le CBCM coordonne le soutien juridique fourni aux survivants et respecte les pratiques locales</p>	A.2 et D.1	
<ul style="list-style-type: none"> Collaborer et se concerter avec les groupes sectoriels de façon à ce qu'ils connaissent le CBCM et ses procédures. Les acteurs qui sont régulièrement en contact avec les bénéficiaires doivent être en mesure de : <ul style="list-style-type: none"> Recevoir et traiter des plaintes « non-SEA » transmises par le CBCM, et Reconnaitre une plainte pour SEA et la renvoyer au CBCM. 	<p>Les groupes sectoriels ont connaissance du CBCM et y participent ; Les plaintes « non-SEA » sont traitées</p>	B. 1 et C.1	
<ul style="list-style-type: none"> Informier le Groupe de travail (mondial) AAP/PSEA du IASC sur la composition et les activités du CBCM, de sorte que les membres du Groupe de travail puissent promouvoir activement la participation au Mécanisme au siège de leurs organismes respectifs. 	<p>Le Groupe de travail du IASC est au fait des évolutions au sein du CBCM et des défis qu'il rencontre, et le CBCM reçoit un appui</p>	A.1	

Systèmes et procédures	Action	Résultat	Chapitre
• Recenser les mécanismes de plainte des Nations Unies et des ONG locales et internationales, les voies de signalement de GBV, ainsi que les systèmes de plainte locaux préexistants (formels et informels).		Le CBCM est conforme aux mécanismes de plainte et de retour d'informations en place	B.1
• Déterminer le pôle d'attention prioritaire du CBCM – par exemple, allégations de SEA, plaintes d'ordre général relatives à des actes répréhensibles de la part du personnel, ou questions plus larges touchant à l'aide/aux programmes humanitaires – en examinant les avantages et les inconvénients de chaque option et en tenant compte des aspects logistiques ainsi que de la sécurité et des souhaits de la communauté.		Le champ d'application du CBCM est défini	B.2
• Recruter un coordonnateur CBCM/PSEA à plein temps pour mener des réunions régulières avec les organismes membres, assurer la liaison avec le ou les gouvernements hôtes, coordonner toutes les activités collectives en matière de PSEA, examiner et renvoyer/transférer toutes les plaintes pour suite à donner et, d'une manière générale, maintenir la dynamique en matière de PSEA.		Le CBCM fait l'objet d'une supervision spécifique ; les plaintes sont traitées de manière objective et efficiente	B.1 et B.6
• Établir le cadre de référence des forums/acteurs clés du CBCM pour préciser les rôles et responsabilités. Ces forums/acteurs sont notamment : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Le Coordonnateur CBCM/PSEA ; ◦ Le comité de pilotage (direction des organismes membres) ; ◦ Les points focaux CBCM (experts techniques des organismes membres). 		Le CBCM est efficient et transparent	B.1
• Veiller à ce que les organismes membres du CBCM aient une politique interne en matière de PSEA, ainsi qu'un système permettant de diffuser cette politique à tout leur personnel sur le terrain (y compris le personnel de courte durée et les volontaires). <ul style="list-style-type: none"> ◦ Veiller à ce que les organismes membres donnent à tout leur personnel des instructions claires sur les obligations et procédures à respecter en matière de signalement. 		Le personnel humanitaire comprend les politiques et procédures internes en matière de PSEA	B.1

Systèmes et procédures	Action	Résultat	Chapitre
<ul style="list-style-type: none"> Comprendre les <i>Procédures opérationnelles mondiales (SOP) relatives à la coopération interorganisations au sein des Mécanismes communautaires de plainte</i> (Annexe 3), le modèle à utiliser pour élaborer des procédures opérationnelles permanentes CBCM adaptées à chaque site. Élaborer des procédures opérationnelles permanentes adaptées au site en ajustant le modèle des SOP mondiales au contexte local, par exemple en identifiant des fournisseurs de services d'aide aux victimes et les voies de signalement en place (sur la base de consultations communautaires) et en fixant le calendrier des réunions du Comité de pilotage et des points focaux. Tenir à jour la liste des unités d'enquête de chaque organisme (ou de celles qui reçoivent les plaintes SEA) avec leurs coordonnées et la joindre aux SOP. 	<p>Des SOP sont élaborées pour le CBCM : les modalités de renvoi des allégations de SEA sont clairement définies</p> <p>A.1 et B.1 et B.4</p>		
<ul style="list-style-type: none"> Déterminer si les membres du CBCM souhaitent élaborer un code de conduite commun à tous les organismes membres. Ce code commun renforcerait plutôt qu'il ne remplacerait le code de conduite interne des différents organismes. Ce code commun définirait : <ul style="list-style-type: none"> Une position uniforme sur ce qui constitue un comportement interdit ; Les conséquences en cas de manquement au code de conduite ; En l'absence de code commun, identifier des normes minimales de conduite parmi tous les organismes membres du CBCM pour y inclure des activités de sensibilisation et de formation, en tenant compte des codes respectifs de chacun. 	<p>Un code de conduite commun est en place ou des normes minimales de conduite sont définies ; les règles relatives au comportement du personnel sont expliquées à la communauté</p> <p>B.6 et C.1</p>		
<ul style="list-style-type: none"> Élaborer un formulaire type de signalement d'incident, sur la base de pratiques exemplaires et/ou de modèles existants, qui soit adapté au contexte. Déterminer les modalités d'enregistrement et de suivi de toutes les plaintes pour garantir une collecte systématique des données, faciliter l'identification des schémas/tendances de SEA, et garantir que des garanties adéquates en matière de confidentialité sont en place – en utilisant la plateforme commune de signalement ou en élaborant un nouveau système. 	<p>La réception des plaintes est uniformisée et toutes les informations nécessaires sont enregistrées ; des garanties pour la protection de la confidentialité et des données sont en place</p> <p>B.3 et B.4</p>		

Systèmes et procédures	Action	Résultat	Chapitre
<ul style="list-style-type: none"> Mobiliser les groupes sectoriels pertinents de sorte que les plaintes « non-SEA » puissent être transmises et traitées. Élaborer la procédure de transfert des plaintes « non-SEA » au groupe sectoriel/au secteur/à l'organisme approprié pour suite à donner, indépendamment du champ d'application prévu du CBCM. Enregistrer toutes les plaintes « non-SEA » et – si le CBCM en a les moyens – suivre leur traitement dans le cadre d'une analyse des tendances. 		Les plaintes « non SEA » sont traitées	B.2 et E.1
<ul style="list-style-type: none"> Consulter l'UNDSS au sujet de la rédaction de procédures destinées à aider les plaignants qui souhaitent/ demandent à porter plainte auprès des autorités locales de police en cas d'acte criminel Être en mesure de proposer une assistance juridique, psychosociale et en matière de sécurité si des accusations pénales sont portées. 		Le CBCM a établi des liens avec les autorités locales de police	B.5

Mise en œuvre			
Systèmes et procédures	Action	Résultat	Chapitre
	<ul style="list-style-type: none"> Veiller à ce que les organismes nomment des membres du personnel dotés de pouvoirs suffisants pour participer à diverses fonctions, notamment en qualité de membres du comité de pilotage et de points focaux CBCM. Recommander activement que les responsabilités en matière PSEA soient inscrites dans les cadres de référence institutionnels de ces personnes. 	Les représentants du CBCM sont nommés et peuvent consacrer suffisamment de temps et d'efforts au mécanisme	B.1
	<ul style="list-style-type: none"> Consulter la communauté pour identifier les principaux obstacles à la soumission de plaintes (niveau d'alphabétisation/langue, obstacles physiques, économiques, culturels ou liés à la sécurité, ou marginalisation), et intégrer des solutions pour les surmonter dans les voies de signalement et les activités/procédures du CBCM. Tenir compte des aspects liés à l'anonymat, de la sécurité et des possibilités dont disposent les personnes qui n'ont pas accès à la téléphonie mobile ou à Internet. Mettre en place plusieurs voies de signalement pour offrir un large éventail de possibilités aux bénéficiaires souhaitant soumettre une plainte : <ul style="list-style-type: none"> Signalement en personne : Points focaux du CBCM, « espace sûr » (centre pour femmes, par exemple), installation médicale, chefs de communauté, etc. ; Par écrit, par l'intermédiaire d'une boîte à suggestions, par exemple ; Par des moyens techniques, tels que des SMS, une permanence téléphonique ou des courriels. 	<p>Le CBCM est accessible à tous et répond aux besoins de la communauté</p> <p>A.4 et B.3</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> Exiger des points focaux CBCM qu'ils lisent et comprennent les politiques institutionnelles de leurs organismes respectifs en matière de protection des données et de confidentialité. Déterminer si le Coordonnateur CBCM/PSEA, qui aura accès à des informations sensibles relatives aux plaintes, doit signer un accord de confidentialité distinct établi par le CBCM. Dispenser une formation approfondie en matière de confidentialité et de protection des données ainsi que des cours de remise à niveau pour faire en sorte que les plaintes soient traitées correctement. 	Les garanties en matière de confidentialité sont intégrées dans le CBC	A.2 et B.4

Systèmes et procédures	Action	Résultat	Chapitre
<ul style="list-style-type: none"> • Le Coordonnateur CBCM/PSEA suit les procédures établies par le CBCM pour traiter toutes les plaintes, notamment : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Recevoir la plainte initiale ; ◦ Établir la nature de la plainte ; ◦ Déterminer les besoins immédiats de la victime/du plaignant en matière de protection et d'assistance, et orienter l'intéressé vers les services appropriés ; ◦ Identifier l'organisme auquel l'allégation doit être renvoyée pour suite à donner et enquête, et transmettre le dossier (dans les 48 heures suivant la réception de l'allégation). Les plaintes à renvoyer doivent comprendre : <ul style="list-style-type: none"> - Les allégations de SEA à l'encontre d'un agent d'un organisme membre du CBCM ; - Les allégations de SEA à l'encontre d'acteurs qui ne sont pas employés par un organisme membre du CBCM, ou de membres du personnel extérieurs à la sphère humanitaire (police, armée, missions de maintien de la paix, etc.) ; - Les plaintes « non-SEA » (à transférer au groupe sectoriel/secteur pertinent) ; ◦ Demander à l'organisme chargé de l'enquête de confirmer la réception de l'allégation (un accusé de réception doit être envoyé au Coordonnateur CBCM dans un délai de deux jours ouvrables) ; ◦ Enregistrer la plainte dans la base de données du CBCM ; ◦ Informer le plaignant que sa plainte a été reçue (s'il ne l'a pas déposée en personne) et des mesures qui ont été prises. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre la législation nationale applicable prévoyant des obligations de signalement des incidents de SEA et intégrer ces obligations dans les procédures du CBCM et les dossiers d'information destinés aux survivants/ plaignants, selon qu'il convient. 	<p>Les Procédures opérationnelles permanentes du CBCM sont appliquées correctement</p> <p>B.4</p>	<p>Les procédures du CBCM respectent les obligations nationales en matière de signalement</p> <p>B.5</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Recommander activement aux organismes membres du CBCM de mener des enquêtes conformément aux normes internationales (telles que celles énoncées dans les Lignes directrices uniformes en matière d'enquête des Nations Unies) relatives aux délais, au droit à une procédure régulière prévu dans les SOC, et au recours à des enquêteurs expérimentés et qualifiés, formés aux enquêtes sensibles. • Recommander activement aux membres du CBCM de prendre les mesures disciplinaires voulues lorsque les actes de violence sexiste ont été prouvés. 			

Systèmes et procédures	Action	Résultat	Chapitre
	<ul style="list-style-type: none"> Veiller à ce que les plaintes, pour SEA ou non, soient renvoyées et traitées en temps voulu. Fournir un retour d'informations élémentaire au plaignant : Accuser réception de la plainte, lorsque celle-ci a été renvoyée à l'organisme intéressé (sous 48 heures), et préciser les suites auxquelles le plaignant peut s'attendre, y compris les délais. Recommander activement aux organismes membres du CBCM de communiquer le résultat des enquêtes et les statistiques générales sur les cas de SEA, conformément aux engagements internationaux. 	Le CBCM est efficient ; la responsabilité de l'organisme et la confiance de la communauté sont préservées	A.4 et B.4 et E.1
	<ul style="list-style-type: none"> Dans la mesure du possible, suivre l'état d'avancement du dossier pour s'assurer que la plainte est traitée. Tenir à jour le dossier de chaque plainte en cours, faciliter la communication des informations au plaignant/ survivant, et rester à la disposition de l'organisme intéressé pour l'aider aux diverses étapes s'il en fait la demande. 	Le CBCM suit le traitement des plaintes ; il se tient à disposition pour faciliter le suivi des plaintes sur demande	B.5 et E.1
	<ul style="list-style-type: none"> À la demande de l'organisme chargé de l'enquête, le CBCM peut offrir son aide et assurer la liaison pour maintenir la communication avec le plaignant/survivant. Si l'organisme auquel l'allégation est renvoyée n'a pas les moyens d'enquêter, le Coordonnateur CBCM peut fournir les ressources nécessaires. Par exemple, les organismes membres du CBCM peuvent décider de constituer une réserve d'enquêteurs externes (formés aux normes internationales relatives aux enquêtes sensibles, y compris en matière de SEA) dans laquelle les organismes peuvent puiser en cas de besoin. 	La capacité d'enquête interne des organismes est renforcée	B.5
	<ul style="list-style-type: none"> Le Coordonnateur CBCM/PSEA mène des réunions fréquentes et régulières avec les points focaux CBCM et facilite l'échange d'informations entre les parties prenantes. Organiser régulièrement des réunions avec le comité de pilotage pour maintenir la participation des organismes, rendre compte des progrès, identifier les lacunes dans la programmation du CBCM, et trouver des solutions y compris en adaptant les programmes. Élaborer une méthode pour traiter les plaintes et rumeurs de SEA « informelles » compte tenu des politiques des organismes membre du CBCM. 	Les organismes membres du CBCM s'échangent des informations ; la dynamique de la PSEA est maintenue	B.1 et C.1
	<ul style="list-style-type: none"> Le CBCM intervient en amont face aux incidents de SEA potentiels 	Le CBCM intervient en amont face aux incidents de SEA potentiels	B.3

Sensibilisation	Action	Résultat	Chapitre
	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les communautés du champ d'application et de l'objet du CBCM, et notamment du rôle des partenaires locaux. • Concevoir des stratégies de sensibilisation appropriées après consultation des chefs de communauté et des groupes potentiellement marginalisés (par exemple, les femmes et les enfants). • Veiller à ce que les activités de sensibilisation des organismes membres du CBCM à l'intention des bénéficiaires véhiculent des messages cohérents. 	Les messages de sensibilisation sont cohérents et pertinents pour l'ensemble de la communauté ; le CBCM est accessible et les partenaires locaux bénéficient d'un soutien	A.2 et C.1 et C.2
	<ul style="list-style-type: none"> • Associer les médias locaux aux activités de sensibilisation communautaire à la PSEA, notamment pour faire connaître les voies de signalement. • Les messages doivent être diffusés en utilisant un large éventail de supports de communication (affiches, radio, documents écrits, etc., selon le contexte et après consultations avec la communauté), dans les langues locales pertinentes et/ou à l'aide de représentations visuelles. 	Les messages de sensibilisation sont largement diffusés et accessibles	A.2 et C.2
	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la communauté touchée à la PSEA, notamment aux questions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Définition de la SEA ; ◦ Normes de conduite des travailleurs humanitaires ; ◦ Droit à une aide humanitaire sans avoir à subir de violence sexiste ; ◦ Où s'adresser pour signaler des incidents/allégations de SEA ; ◦ Services proposés aux survivants, et modalités d'accès à ces services ; ◦ Suite donnée à une plainte : renvoi éventuels, délais, et rôles, responsabilités et limites des acteurs (gestion des attentes) ; ◦ Mesures que prendront le CBCM et l'organisme intéressé pour garantir la sécurité et la confidentialité ; • Assurez-vous que les activités de sensibilisation s'étendent aux groupes de femmes, aux écoles et à toute autre catégorie de la population identifiée comme étant particulièrement vulnérable lors des consultations communautaires. 	Tous les bénéficiaires comprennent la PSEA et le CBCM, et savent notamment comment effectuer un signalement et quelles suites sont susceptibles d'être données à une plainte	A.2 et C.1 et C.2

<ul style="list-style-type: none"> • Les organismes membres du CBCM organisent régulièrement des formations pour leur personnel (y compris les volontaires, les stagiaires, les consultants, etc.), notamment sur : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Ce qu'est la SEA ; ◦ Les engagements pris à l'échelle internationale pour lutter contre la SEA ; ◦ Les politiques pertinentes des organismes, y compris les codes de conduite et les normes de conduite du personnel humanitaire, les politiques relatives aux lanceurs d'alerte et les règles concernant les signalements obligatoires ; ◦ Les rôles et responsabilités des différents acteurs en matière de PSEA, notamment s'agissant de la participation au CBCM ; ◦ Les procédures de signalement et de renvoi des incidents – des différents organismes et du CBCM ; ◦ Les besoins des survivants et l'assistance fournie ; ◦ Les organismes membres du CBCM veillent à ce que les administrateurs de programme aient pleinement connaissance : <ul style="list-style-type: none"> ◦ De la politique et des engagements de leur organisation en matière de PSEA ; ◦ Des obligations de signalement auxquelles ils sont soumis à titre personnel ; ◦ De l'importance d'intégrer la PSEA dans la conception et l'évaluation des programmes, y compris les éventuels ajustements à apporter aux programmes en fonction des incidents de SEA et des tendances en la matière ; • Étendre les activités de prévention et de sensibilisation aux partenaires d'exécution, aux entreprises partenaires et aux sous-traitants, afin d'améliorer leurs connaissances et leurs capacités en matière de prévention et de réponse à la SEA. • Organiser une ou plusieurs formations approfondies à l'intention des points focaux CBCM sur leurs rôles et responsabilités au sein du CBCM et sur les procédures de traitement des plaintes pour SEA. 	<p>Prévention de la SEA ; tout le personnel humanitaire comprend le fonctionnement du CBCM et connaît ses responsabilités en matière de PSEA ; les dirigeants des organismes membres du CBCM comprennent les responsabilités additionnelles qui leur incombent en matière de PSEA</p> <p>A.1 et B.3 et C.1 et B.5 et D.2</p>	<p>Les capacités des points focaux CBCM sont renforcées</p> <p>C.1</p> <p>Le CBCM établit des liens avec les fournisseurs de services ; les fournisseurs de services participant au CBCM et se concertent avec celui-ci</p> <p>D.1</p>
--	--	--

Action	Résultat	Chapitre
Sensibilisation		
<ul style="list-style-type: none"> Former les responsables des groupes sectoriels au CBCM et à son système de renvoi des plaintes de façon qu'ils : <ul style="list-style-type: none"> Aient connaissance du CBCM et comprennent l'importance de leur participation active ; Sachent reconnaître les cas potentiels de SEA ; Comptreennent les procédures d'orientation vers les services d'assistance aux victimes et de renvoi des allégations de SEA ; Sachent recevoir les plaintes « non-SEA » transmises par le CBCM et y donnent suite comme il se doit ; Connaissent et promeuvent les principes et responsabilités clés en matière de PSEA dans le cadre des activités des groupes sectoriels. 	<p>Les fournisseurs d'aide comprennent les fonctions du CBCM ; les responsables des groupes sectoriels participant au CBCM et se concertent avec celui-ci</p>	C.1
<ul style="list-style-type: none"> Recommander activement que les acteurs de la sécurité soient formés dans le domaine de la prévention et de la riposte à la SEA, notamment aux principes directeurs relatifs aux CBCM, aux normes concernant les droits de l'homme, et aux normes de conduite. 	<p>Le CBCM établit des liens avec les acteurs de la sécurité ; les acteurs de la sécurité comprennent le CBCM et leurs rôles respectifs</p>	D.1
<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre les efforts de sensibilisation des organisations communautaires/ONG nationales, les tenir informées des politiques, procédures et stratégies de mise en œuvre du CBCM, et les encourager à participer activement. 	<p>Le CBCM renforce les capacités et encourage la participation des organisations locales</p>	A.2

Prévention	Action	Résultat	Chapitre
<ul style="list-style-type: none"> • Recommander activement aux organismes membres du CBCM : <ul style="list-style-type: none"> ◦ De veiller à ce que tous les membres de leur personnel – y compris les stagiaires, les volontaires et le personnel de courte durée – connaissent et comprennent leur politique/code de conduite institutionnel en matière de PSEA ; ◦ De veiller à ce que tous les contrats de partenariat prévoient des clauses en matière de PSEA, et énoncent autant que possible des normes de comportement appropriées et les conséquences en cas de violation de ces clauses (y compris la résiliation du contrat) ; ◦ D'imposer des clauses en matière de PSEA à leurs partenaires d'exécution, ainsi qu'aux entreprises partenaires et aux sous traitants. • Recenser les politiques/engagements en matière de PSEA (ou noter l'absence de telles politiques/engagements dans ce domaine) de tous les organismes humanitaires présents sur le lieu . 	<p>Tout le personnel humanitaire et les entreprises partenaires et les sous traitants peuvent être tenus responsables d'actes de SEA</p>	<p>A.1 et C.1 et D.2</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Aider les organismes à élaborer et/ou à renforcer les politiques internes en matière de PSEA pour les mettre en conformité avec les normes internationales. • Se concerter avec les organismes pour élaborer et promouvoir des mesures de prévention. • Recommander activement aux organismes membres du CBCM de prendre des mesures pour éviter de réengager des contrevenants, et d'assurer la liaison avec leur service des ressources humaines (au siège) sur cette question. 	<p>Le CBCM a une connaissance globale des capacités en matière de PSEA</p>	<p>D.2</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Recommander activement aux organismes chargés de l'enquête de faire des points sur l'état d'avancement des cas en temps voulu et de communiquer ces informations, y compris le résultat des enquêtes, aux survivants et au CBCM. 	<p>Les mesures de prévention de la SEA sont renforcées et cohérentes</p>	<p>B.5 et C.1 et E.1</p>	

Assistance aux victimes et protection	Action	Résultat	Chapitre
<ul style="list-style-type: none"> • Coordonner les services d'aide d'urgence et d'assistance permanente destinés aux plaignants/victimes de SEA avec les mécanismes d'assistance existants. L'assistance doit être fournie indépendamment du renvoi des allégations (par exemple, la fourniture de l'assistance n'est pas liée à l'ouverture ou au résultat d'une enquête). • L'assistance immédiate est fondée sur une évaluation individualisée des besoins, et peut comprendre des soins médicaux, des services juridiques, un soutien psychosocial et une prise en charge matérielle (par exemple, vivres, vêtements, hébergement d'urgence et logement sûr). • Pour les plaintes concernant des enfants, associer des défenseurs/fournisseurs de services de la protection de l'enfance. • Lorsqu'une allégation est fondée, il peut être nécessaire d'entendre le soutien – en plus de celui apporté sur la base de l'évaluation des besoins immédiats – pour faire face au large éventail de conséquences à long terme des actes de SEA (par exemple, aide éducative, soutien psychosocial, prise en charge des descendants). • Se concerter avec l'organisme chargé de l'enquête pour s'assurer que la personne visée par la plainte n'est plus en contact avec la victime. 	<p>Le CBCM coordonne l'aide d'urgence et l'assistance à plus long terme en fonction des besoins des survivants</p> <p>D.1</p>	<p>Le survivant (et le témoignage) est protégé</p>	

Durabilité	Action	Résultat	Chapitre
	<ul style="list-style-type: none"> Nommer un coordonnateur CBCM/PSEA spécifique et indépendant pour maintenir la dynamique en matière de PSEA sur le site et coordonner les réunions et les activités interorganisations. 	Le CBCM est efficace et durable	
	<ul style="list-style-type: none"> Recommander activement aux organismes membres du CBCM d'intégrer systématiquement la PSEA dans leurs organisations respectives et leur prêter assistance à cette fin. 	La PSEA est intégrée dans tous les niveaux de l'élaboration des programmes humanitaires	B.6
	<ul style="list-style-type: none"> Dans le cadre de la gestion de la rotation des effectifs, veiller à ce que les points focaux CBCM fassent un compte rendu au Coordonnateur CBCM avant de quitter leur poste, aux fins de conservation des connaissances institutionnelles. Recommander activement que ces connaissances soient transmises au nouveau point focal de l'organisme. 	Les connaissances en matière de PSEA sur place sont renforcées et conservées	
	<ul style="list-style-type: none"> Élaborer un plan de pérennisation pour faire en sorte que les organismes membres fournissent des ressources suffisantes (ressources humaines, financières et en nature) pour : <ul style="list-style-type: none"> Maintenir des voies de signalement ; Organiser des manifestations de sensibilisation et des activités de formation ; Fournir une assistance aux victimes si les fournisseurs de services existants n'offrent pas les services nécessaires ; Assurer une participation active et constructive au sein du CBCM, y compris aux formations. 	Le CBCM est efficace et durable	

Suivi et évaluation

Action	Résultat	Chapitre
Systèmes et procédures		
<ul style="list-style-type: none"> Assurer une collecte de données uniformisée et efficace. Le suivi doit porter sur la fréquence des rapports à établir, les types de plaintes reçues, et l'assistance fournie aux victimes/plaignants (fournisseur de services, type d'assistance, date/heure du renvoi, services additionnels requis, etc.). Ventiler les données par sexe, groupe d'âge, type de plainte et autres facteurs utiles pour comprendre les effets sur les différents groupes et lieux. 	Le CBCM tient à jour des registres détaillés sur les plaintes pour SEA sur le site	B.3 et D.1 et E.1
<ul style="list-style-type: none"> Déterminer les rôles et responsabilités aux fins de l'analyse des données SEA anonymisées pour identifier les schémas et les tendances. 	Le suivi et l'évaluation des données sont des fonctions essentielles du CBCM	B.1 et E.1
<ul style="list-style-type: none"> Chercher régulièrement à savoir si les procédures sont appliquées dans les délais mentionnés dans les Procédures opérationnelles permanentes du CBCM, notamment en ce qui concerne le renvoi des plaintes et l'orientation des bénéficiaires aux fins d'assistance. 	Le CBCM veille à l'obligation redditionnelle et à l'efficience	
<ul style="list-style-type: none"> Vérifier que les plaintes parviennent bien à l'unité de l'organisme intéressé chargée de recevoir (ou d'enquêter sur) les allégations de SEA, et recommander activement aux organismes membres de mener l'enquête dans des délais raisonnables. Recommander activement aux organismes chargés de l'enquête d'informer les survivants/plaignants de l'état d'avancement du dossier, et faciliter la transmission de ces informations si nécessaire. Recommander activement aux organismes de communiquer au CBCM des statistiques anonymisées sur les cas de SEA signalés et/ou faisant l'objet d'une enquête, ainsi que les mesures disciplinaires prises le cas échéant. 	Le CBCM et les organismes membres veillent à l'obligation redditionnelle ; le CBCM a une compréhension globale des questions de SEA sur le site	E.1
<ul style="list-style-type: none"> Tenir à jour des registres sur toutes les plaintes reçues, y compris sur les plaintes « non-SEA ». Lorsque cela est possible, déterminer si/comment les plaintes « non-SEA » sont traitées et régées. Conserver tous les documents afférents aux orientations des victimes vers les services d'assistance. Suivre le niveau d'informations communiquées aux plaignants/survivants par le CBCM ou par l'organisme chargé de l'enquête (si possible). 	Le CBCM veille à l'obligation redditionnelle et à la confiance des bénéficiaires	B.4 et D.1 et E.1

Evolution et caractéristiques des cas de SEA		Résultat	Chapitre
Action			
<ul style="list-style-type: none"> Encourager les organismes membres du CBCM à communiquer des données anonymisées sur les cas de SEA, y compris le résultat des enquêtes et des statistiques générales sur la SEA, en utilisant les normes/procédures visées dans les Procédures opérationnelles permanentes relatives à la coordination interorganisations au sein des CBCM – même lorsque des incidents sont signalés directement à l'organisme intéressé et que le CBCM n'intervient pas dans la réception ou l'examen de la plainte. 	<p>Le CBCM a une vue d'ensemble de la prévalence de la SEA sur le site</p>	<p>B.3 et B.5</p>	E.1
<ul style="list-style-type: none"> Évaluer les incidents de SEA à l'aide d'une collecte de données uniformisée pour : <ul style="list-style-type: none"> Identifier les tendances et les schémas en matière de SEA ; Identifier les lacunes dans les programmes et élaborer des interventions ciblées ; Permettre des comparaisons de données à l'échelle régionale, nationale et mondiale. 	<p>Le CBCM utilise les données de suivi pour améliorer les programmes</p>	<p>E.1</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Communiquer les tendances générales en matière de SEA au coordonnateur de l'action humanitaire, aux groupes sectoriels compétents, aux unités d'enquête des organismes et aux organes du IASC chargés de la PSEA, afin qu'ils connaissent le niveau et la portée des actes de SEA dans un cadre d'action humanitaire donné. 	<p>Les données du CBCM orientent les décisions en matière de PSEA prises à l'échelle mondiale</p>		

Réajustement du CBCM	Action	Résultat	Chapitre
<ul style="list-style-type: none"> Veiller à ce que les organismes membres du CBCM se réunissent régulièrement pour examiner des données anonymisées et les ajustements à apporter aux programmes. Les indicateurs de suivi doivent être clairs et communiqués lors des formations, afin que tous les points focaux CBCM comprennent sur quoi porte le suivi et pourquoi celui-ci est important. Mener des interventions ciblées pour faire face aux tendances et schémas en matière de SEA constatés sur le site de mise en œuvre du CBCM. 	<p>Les données sont suffisamment analysées et utilisées pour réajuster les programmes</p>		E.1
<ul style="list-style-type: none"> Utiliser des enquêtes de perception/satisfaction pour déterminer si le CBCM répond aux besoins des survivants et de la communauté touchée, et pour identifier les aspects du CBCM devant être réajustés. 	<p>Le CBCM est efficace ; la communauté participe à l'identification des solutions</p>		A.4 et E.1
<ul style="list-style-type: none"> S'appuyer sur une enquête CAP non seulement lors de la phase initiale de conception du CBCM, mais aussi tout au long de la mise en œuvre, afin de cerner les changements d'attitude et la façon dont la communauté évolue, de déterminer dans quelle mesure les voies de signalisation sont comprises, de savoir comment les nouvelles tendances en matière de SEA sont perçues, et de connaître les attitudes de la communauté à l'égard des survivants de SEA. Évaluer et suivre les résultats des manifestations de sensibilisation destinées aux bénéficiaires et des activités de prévention/formation à l'intention du personnel humanitaire, afin de maintenir une compréhension globale du niveau de connaissance sur le site, d'éviter les doubles emplois, et de combler les lacunes dans les connaissances. Comparer les données tirées des activités de sensibilisation destinées aux bénéficiaires et des formations à l'intention du personnel humanitaire avec les registres des plaintes pour analyser l'impact réel de l'éducation. 	<p>Le CBCM continue de répondre aux besoins évolutifs de la communauté ; les activités de sensibilisation et de prévention sont pertinentes et efficaces</p>		C.1 et C.2 et E.1

ANNEXE 2

Engagements internationaux en matière de PSEA

TABLE DES MATIÈRES

2a. Circulaire du Secrétaire général sur les dispositions spéciales visant à prévenir l'exploitation et les abus sexuels.....	23
2b. Déclaration d'engagement sur l'élimination de l'exploitation et des abus sexuels commis par le personnel des Nations Unies et d'autres entités	27
2c. Normes Opérationnelles Minimales concernant la protection contre l'exploitation et les abus sexuels de la part du personnel	34
2d. Déclaration du Comité permanent interorganisations (IASC) (11 décembre 2015).....	37

Nations Unies

ST/SGB/2003/13*

**Secrétariat**

22 mars 2005

ANNEXE 2

Circulaire du Secrétaire général

Dispositions spéciales visant à prévenir l'exploitation et les abus sexuels

Compte tenu de la résolution 57/306 de l'Assemblée générale, en date du 15 avril 2003, relative à l'enquête sur l'exploitation sexuelle de réfugiés du fait d'agents des services d'aide humanitaire en Afrique de l'Ouest, le Secrétaire général promulgue, en concertation avec les chefs de secrétariat des organismes et programmes des Nations Unies dotés d'une administration distincte, les dispositions ci-après, qui visent à prévenir et régler les cas d'exploitation et d'abus sexuels.

Section 1

Définitions

Aux fins de la présente circulaire, l'expression « exploitation sexuelle » désigne le fait d'abuser ou de tenter d'abuser d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, y compris mais non exclusivement en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique. On entend par « abus sexuel » toute atteinte sexuelle commise avec force, contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, la menace d'une telle atteinte constituant aussi l'abus sexuel.

Section 2

Champ d'application

2.1 La présente circulaire s'applique à tous les fonctionnaires des Nations Unies, y compris ceux des organismes et programmes relevant d'une administration distincte.

2.2 Il est interdit aux forces des Nations Unies qui participent à des opérations sous commandement et contrôle de l'Organisation de commettre des actes d'exploitation et d'abus sexuels, ces forces étant par ailleurs investies d'un devoir de protection à l'égard des femmes et des enfants, conformément à la section 7 de la circulaire ST/SGB/1999/13 du Secrétaire général, intitulée « Respect du droit international humanitaire par les forces des Nations Unies ».

* Nouveau tirage pour raisons techniques.



ST/SGB/2003/13

2.3 La circulaire ST/SGB/253 du Secrétaire général, intitulée « Principes directeurs visant à assurer l'égalité entre hommes et femmes au Secrétariat et à prévenir le harcèlement sexuel », et l'instruction administrative correspondante¹ définissent les règles et procédures d'examen des cas de harcèlement sexuel au Secrétariat de l'Organisation. Les organismes et programmes des Nations Unies relevant d'une administration distincte ont promulgué des règles et procédures analogues.

Section 3

Interdiction de l'exploitation et des abus sexuels

3.1 L'exploitation et les abus sexuels constituent des infractions aux normes et principes juridiques internationaux universellement reconnus et ont toujours été considérés comme des agissements répréhensibles de la part de tout fonctionnaire des Nations Unies, étant prohibés par le Statut et le Règlement du personnel de l'Organisation des Nations Unies.

3.2 Afin de mieux protéger les populations vulnérables, spécialement les femmes et les enfants, le Secrétaire général promulgue les règles ci-après, qui réaffirment les obligations générales prévues par le Statut et le Règlement du personnel de l'Organisation des Nations Unies :

- a) L'exploitation et les abus sexuels constituent des fautes graves passibles de sanctions disciplinaires, pouvant aller jusqu'au renvoi sans préavis;
- b) Toute relation sexuelle avec un enfant (toute personne âgée de moins de 18 ans) est interdite quel que soit l'âge de la majorité ou du consentement dans le pays considéré. La méconnaissance de l'âge réel de l'enfant ne peut être invoquée comme moyen de défense;
- c) Il est interdit de demander des faveurs sexuelles ou d'imposer toute autre forme de comportement à caractère humiliant, dégradant ou servile en échange d'une somme d'argent, d'un emploi, de biens ou de services, y compris toute assistance due à toutes personnes;
- d) Les relations sexuelles entre fonctionnaires des Nations Unies et bénéficiaires d'aide sont vivement déconseillées car elles se fondent sur un rapport de force inégal par définition. En outre, ce type de relation entame la crédibilité et l'intégrité de l'action menée par les Nations Unies;
- e) Tout fonctionnaire des Nations Unies qui soupçonne un collègue, au service ou non du même organisme et que celui-ci appartienne ou non au système des Nations Unies, de se livrer à une exploitation ou à des abus sexuels doit en référer à qui de droit par l'intermédiaire des mécanismes créés à cet effet;
- f) Les fonctionnaires des Nations Unies sont tenus d'instaurer et de préserver un environnement propre à prévenir toute exploitation et tout abus sexuels. En particulier, il incombe aux responsables à tous les niveaux de mettre en place des dispositifs visant à préserver cet environnement et d'assurer leur fonctionnement.

¹ Instruction administrative ST/AI/379, intitulée « Procédures d'examen des cas de harcèlement sexuel ».

3.3 Cette liste de règles n'est pas exhaustive. D'autres formes d'exploitation ou d'abus sexuels sont possibles de sanctions administratives ou disciplinaires, pouvant aller jusqu'au renvoi sans préavis, par application des dispositions du Statut et du Règlement du personnel de l'Organisation des Nations Unies.

Section 4

Responsabilités des chefs de département, de bureau ou de mission

4.1 Le chef du département, du bureau ou de la mission, selon qu'il convient, est tenu d'instaurer et de préserver un environnement propre à prévenir toute exploitation et tout abus sexuels, et de prendre les mesures voulues à cet effet. En particulier, il porte à la connaissance de ses subordonnés la présente circulaire et veille à ce que chacun d'eux en reçoive copie.

4.2 Le chef du département, du bureau ou de la mission donne telle suite qu'il juge utile dès lors qu'il aurait des raisons de penser que l'une quelconque des règles énoncées à la section 3.2 a été violée ou que l'on est en présence de l'une des formes d'exploitation ou d'abus sexuels visées à la section 3.3. Il agit conformément aux règles et procédures applicables en cas de faute de la part d'un fonctionnaire.

4.3 Le chef du département, du bureau ou de la mission confie à un fonctionnaire, de rang suffisamment élevé, le soin de coordonner la réception des informations faisant état de cas d'exploitation ou d'abus sexuels. Dans toute mission, le personnel de la mission et la population locale doivent être dûment informés de l'existence et du rôle du coordinateur désigné et de la manière de saisir celui-ci. Afin de préserver les droits de tous les intéressés, les informations faisant état de cas d'exploitation ou d'abus sexuels sont considérées comme confidentielles. Toutefois, ces informations pourront fonder des mesures sous l'empire des dispositions de la section 4.2.

4.4 Le chef du département, du bureau ou de la mission n'a pas à appliquer la règle énoncée à l'alinéa b) de la section 3.2 lorsqu'un fonctionnaire est marié à une personne qui, sans avoir 18 ans révolus, a atteint l'âge de la majorité ou du consentement légal dans le pays de nationalité des intéressés.

4.5 Le chef du département, du bureau ou de la mission apprécie l'opportunité de faire application de la règle énoncée à l'alinéa d) de la section 3.2 dès lors que le bénéficiaire de l'aide a plus de 18 ans et que les circonstances justifient d'y déroger.

4.6 Le chef du département, du bureau ou de la mission qui est conduit à enquêter sur des cas d'exploitation ou d'abus sexuels le signale immédiatement au Département de la gestion, qu'il informe également des mesures prises au vu de ses conclusions.

Section 5

Renvoi des affaires aux autorités nationales

S'il apparaît, à l'issue d'une enquête en bonne et due forme, que les accusations d'exploitation ou d'abus sexuels sont fondées, l'affaire pourra, après avis du Bureau des affaires juridiques, être déférée aux autorités nationales à des fins de poursuites pénales.

ST/SGB/2003/13**Section 6****Accords de coopération avec des entités ou des particuliers
n'appartenant pas au système des Nations Unies**

6.1 Les fonctionnaires de l'Organisation qui concluent des accords de coopération avec des entités ou des particuliers n'appartenant pas au système des Nations Unies sont tenus d'informer les intéressés des règles de conduite énoncées à la section 3 et d'obtenir d'eux qu'ils s'engagent par écrit à les respecter.

6.2 Le défaut par ces entités ou particuliers de prendre des mesures préventives contre l'exploitation et les abus sexuels, d'enquêter sur les cas d'exploitation ou d'abus portés à leur connaissance ou de prendre des mesures correctives en présence de cas d'exploitation ou d'abus sexuels est cause d'annulation de l'accord de coopération qui les lie à l'Organisation des Nations Unies.

Section 7**Entrée en vigueur**

La présente circulaire entre en vigueur le 15 octobre 2003.

Le Secrétaire général
(*Signé*) Kofi A. Annan

Déclaration d'engagement sur l'élimination de l'exploitation et des abus sexuels commis par le personnel des Nations Unies et d'autres entités

Nous, entités des Nations Unies¹ et autres entités, réaffirmons notre détermination à empêcher que des actes d'exploitation et d'abus sexuels ne soient commis à l'avenir par notre personnel².

Nous prenons note de la publication de la présente déclaration, faite à la Conférence de haut niveau sur l'élimination de l'exploitation et des abus sexuels par le personnel des Nations Unies et celui d'organisations non gouvernementales, tenue à New York (États-Unis d'Amérique), le 4 décembre 2006, et espérons que d'autres entités y souscriront à l'avenir.

Nous rappelons les six principes fondamentaux³ relatifs à l'exploitation et aux abus sexuels, et constatons que ces principes ont été incorporés dans les codes de conduite, règles et règlements propres aux organisations, et qu'ils ont dès lors force obligatoire à l'égard de leur personnel. En particulier, ces principes sont contraignants pour le personnel des Nations Unies et le personnel apparenté, et ils sont énoncés dans la circulaire du Secrétaire général « *Dispositions spéciales visant à prévenir l'exploitation et les abus sexuels* » (ST/SGB/2003/13).

Nous rappelons que ces normes ont été promulguées afin de mieux protéger les populations les plus vulnérables, notamment les femmes, les filles et les garçons, et sommes conscients que là où nous intervenons, des facteurs tels que la pauvreté, la faiblesse de l'état de droit, les déplacements et la destruction de structures collectives en raison de conflits accroissent la vulnérabilité des communautés face à l'exploitation et aux abus sexuels, y compris la traite d'êtres humains, de la part de notre personnel et du personnel d'autres organisations.

Nous rappelons en outre que l'instauration et la préservation de conditions de vie et de travail propres à prévenir l'exploitation et les abus sexuels relèvent de la responsabilité individuelle et de celle de chaque organisation. Nous notons que le style de gestion d'une organisation, la représentation paritaire des femmes et des hommes à tous les niveaux de l'organisation, et la qualité des conditions de vie et de travail permettent de prévenir l'exploitation et les abus sexuels.

Nous soulignons l'importance de prévenir l'exploitation et les abus sexuels, et insistons sur la nécessité d'agir rapidement et avec détermination lorsque de tels actes se produisent. Nous prenons note des devoirs spécifiques qui incombent aux administrateurs et aux commandants à cet égard qui, en ce qui concerne les Nations Unies, sont énoncés au chapitre 4 de la circulaire.

Nous reconnaissons que d'importants progrès ont été accomplis à ce jour pour éliminer l'exploitation et les abus sexuels par notre personnel, et constatons que nous nous trouvons à différentes étapes de la mise en œuvre des six principes fondamentaux relatifs à l'exploitation et aux abus sexuels établis par le Comité permanent interorganisations.

¹ Voir l'« Annexe 1 : Liste des entités chargées de l'approbation » pour savoir quelles sont les entités qui approuvent la Déclaration d'engagement sur l'élimination des actes d'exploitation et des abus sexuels commis par le personnel des Nations Unies et d'autres entités.

² Par « notre personnel », nous entendons : le personnel des Nations Unies et le personnel apparenté tel que les Volontaires des Nations Unies, le personnel ou les employés d'entités extérieures au système des Nations Unies ou les individus qui ont conclu un accord de coopération avec les Nations Unies (y compris les stagiaires, les consultants internationaux et locaux ainsi que les vacataires et les sociétés sous contrat), les experts en mission (notamment les agents de la police civile des Nations Unies, d'unités de police nationale constituées et du personnel pénitentiaire ainsi que les observateurs militaires des Nations Unies et les membres de contingents militaires nationaux servant dans les forces de maintien de la paix des Nations Unies) ; les membres du personnel tels que définis par les organisations internationales et leurs organes membres ; et le personnel des organisations non gouvernementales.

³ Voir l'« Annexe 2 : Les six principes fondamentaux relatifs à l'exploitation et aux abus sexuels ».

2b. Déclaration d'engagement sur l'élimination de l'exploitation et des abus sexuels commis par le personnel des Nations Unies et d'autres entités

Nous réaffirmons que notre objectif est de donner pleinement effet à ces principes sans tarder, et nous nous engageons à :

1. **Élaborer des stratégies institutionnelles destinées à prévenir et à lutter contre l'exploitation et les abus sexuels.** Ces stratégies seraient assorties d'indicateurs mesurables et limités dans le temps sur les progrès accomplis, pour permettre à nos organisations et à d'autres de surveiller nos résultats.
2. Incorporer nos normes en matière d'exploitation et d'abus sexuels dans la documentation remise à ceux qui entrent en fonction et dans les formations destinées à notre personnel.
3. **Empêcher que les auteurs d'exploitation et d'abus sexuels soient engagés, réengagés, déployés ou redéployés.** A cet effet, une vérification des antécédents et du casier judiciaire serait effectuée.
4. Faire en sorte que les mécanismes de plainte créés pour permettre le signalement de cas d'exploitation et d'abus sexuels soient accessibles, et que les points focaux chargés de recevoir ces plaintes sachent comment s'acquitter de leurs tâches.
5. Prendre les mesures voulues, dans la mesure de nos capacités, pour protéger toute personne contre des représailles lorsque des allégations d'exploitation et de violences sexuelles mettent en cause notre personnel.
6. **Enquêter sur les allégations d'exploitation et d'abus sexuels en temps utile et de manière professionnelle,** et appliquer des méthodes d'entretien appropriées avec les plaignants et les témoins, en particulier les enfants.
7. **Prendre des mesures rapides et appropriées à l'encontre des membres de notre personnel qui se rendent coupables d'exploitation ou d'abus sexuels,** telles que des mesures administratives ou disciplinaires, et/ou le renvoi devant des autorités compétentes pour suite à donner, y compris des poursuites pénales.
8. Fournir une assistance d'urgence élémentaire aux plaignants faisant état d'exploitation et d'abus sexuels.
9. **Informier régulièrement notre personnel et les communautés des mesures prises pour prévenir et l'exploitation et les abus sexuels et y riposter.** Les informations communiquées seront élaborées et diffusées localement en coopération avec les autres organismes compétents, traiteront des mécanismes de plainte, donneront un aperçu général de l'état d'avancement et de l'issue des enquêtes, tiendront compte des mesures adoptées à l'encontre des auteurs de ces actes et des mesures de suivi mises en œuvre, et indiqueront les formes d'aide offertes aux plaignants et aux victimes.
10. Obtenir l'appui des communautés et des gouvernements en matière de prévention et de riposte à l'exploitation et aux abus sexuels commis par les membres de notre personnel.

Appendice I : Liste des entités chargées de l'approbation

Entités des Nations Unies

1. Département des affaires de désarmement
M. Nobuaki Tanaka, Secrétaire général adjoint.
2. Département des affaires économiques et sociales (DAES)
M. José Antonio Ocampo, Secrétaire général adjoint.
3. Département des affaires politiques (DAP)
Ibrahim Agboola Gambari, Secrétaire général adjoint.
4. Département de l'information
M. Shashi Tharoor, Secrétaire général adjoint à la communication et à l'information.
5. Département des opérations de maintien de la paix (DOMP)
M. Jean-Marie Guéhenno, Secrétaire général adjoint aux opérations de maintien de la paix.
6. Département de la gestion
M. Warren Sach, Responsable.
7. Département de la sûreté et de la sécurité (DSS)
M. David Veness, Secrétaire général adjoint.
8. Organisation pour l'alimentation et l'agriculture (FAO)
M. Jacques Diouf, Directeur général.
9. Organisation internationale pour les migrations (OIM)
M. William Lacy Swing, Directeur général.
10. Centre du commerce international (CCI)
Mme Patricia Francis.
11. Bureau de la coordination des affaires humanitaires (OCHA)
M. Jan Egeland, Secrétaire général adjoint aux affaires humanitaires et Coordonnateur des secours d'urgence.
12. Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme (HCR)
Mme Louise Arbour, Haute-Commissaire aux droits de l'homme.
13. Bureau des affaires juridiques (BAJ)
Nicolas Michel, Secrétaire général adjoint/Conseiller juridique.
14. Bureau du Conseiller spécial pour l'Afrique
M. Legwaila Joseph Legwaila, Secrétaire général adjoint.
15. Bureau du Représentant spécial du Secrétaire général pour le sort des enfants en temps de conflit armé
Mme Radhika Coomaraswamy, Secrétaire générale adjointe/Représentante spéciale du Secrétaire général pour le sort des enfants en temps de conflit armé.
16. Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD)
M. Kemal Dervis, Administrateur.
17. Force des Nations Unies chargée d'observer le désengagement (FNUOD)
Général de division Wolfgang Jilke, Commandant de la force.

- 2b. Déclaration d'engagement sur l'élimination de l'exploitation et des abus sexuels commis par le personnel des Nations Unies et d'autres entités
18. Programme des Nations Unies pour les établissements humains (ONU HABITAT)
Mme Anna Tibaijuka, Directrice exécutive.
19. Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR)
M. Antonio Manuel De Oliveira Guterres, Haut-Commissaire des Nations Unies pour les réfugiés.
20. Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF)
Mme Ann Veneman, Directrice exécutive.
21. Force intérimaire des Nations Unies au Liban (FINUL)
Général de division Claudio Graziano, Commandant de la force.
22. Mission d'administration intérimaire des Nations Unies au Kosovo (MINUK)
M. Joachim Rucker, Représentant spécial du Secrétaire général.
23. Mission intégrée des Nations Unies au Timor-Leste (MINUT)
M. Atul Khare, Représentant spécial du Secrétaire général.
24. Office des Nations Unies contre la drogue et le crime (ONUDC)
M. Antonio Maria Costa, Directeur général.
25. Mission des Nations Unies en Côte d'Ivoire (MINUCI)
M. Abou Moussa, Administrateur.
26. Mission des Nations Unies en Ethiopie et en Erythrée (MINUEE)
M. Azouz Ennifar, Représentant spécial par intérim du Secrétaire général.
27. Mission des Nations Unies au Soudan (MINUS)
M. Taye-Brook Zerihoun, Représentant spécial par intérim du Secrétaire général.
28. Mission des Nations Unies pour l'organisation d'un référendum au Sahara occidental (MINURSO)
Julian Harston, Représentant spécial du Secrétaire général.
29. Groupe d'observateurs militaires des Nations Unies dans l'Inde et le Pakistan (UNMOGIP)
Général de division Dragutin Repinc, Observateur en chef.
30. Mission d'observation des Nations Unies en Géorgie (MONUG)
M. Jean Arnault, Représentant spécial du Secrétaire général.
31. Mission de l'Organisation des Nations Unies en République démocratique du Congo (MONUC)
M. William Lacy Swing, Représentant spécial du Secrétaire général.
32. Office des Nations Unies à Genève (ONUG)
M. Sergei Ordzhonikidze, Directeur général.
33. Bureau des Nations Unies pour les services d'appui aux projets (UNOPS)
M. Jan Mattsson, Directeur exécutif.
34. Force des Nations Unies chargée du maintien de la paix à Chypre (UNFICYP)
M. Michael Moller, Représentant spécial du Secrétaire général et Chef de mission.
35. Fonds des Nations Unies pour la population (UNFPA)
Mme Thoraya Obaid, Directrice exécutive.
36. Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA)
Mme Karen Koning Abu Zayd, Commissaire générale.

37. Mission des Nations Unies pour la stabilisation en Haïti (MINUSTAH) M. Edmond Mulet, Représentant spécial du Secrétaire général.
38. Syndicat du personnel de l'Organisation des Nations Unies
M. Stephen Kisambira, President.
39. Organisme des Nations Unies chargé de la surveillance de la trêve (ONUST)
Général de division Ian Gordon, Chef de cabinet.
40. Volontaires des Nations Unies (VNU)
M. Ad de Raad, Coordonnateur exécutif.
41. Organisation mondiale de la Santé (OMS)
Dr Anders Nordström, Directeur général par intérim.
42. Programme alimentaire mondial (PAM)
M. James T. Morris, Directeur exécutif.

Entités extérieures au système des Nations Unies

1. Action By Churches Together (ACT)
M. John Nduna, Directeur.
2. Africa and Middle East Refugee Assistance (AMERA UK)
Mme Barbara E. Harrell-Bond, OBE, Directrice exécutive pour les opérations d'outre-mer.
3. Africare
M. Julius E. Coles, Président.
4. American Refugee Committee International (ARC)
M. Hugh Parmer, Président.
5. Association of Voluntary Agencies for Rural Development (AVARD)
M. P.M. Tripathi, Président.
6. Croix-Rouge autrichienne
M. Wolfgang Kopetsky, Secrétaire général.
7. Care International
M. Denis Caillaux, Secrétaire général.
8. Caritas Internationalis
M. Duncan MacLaren, Secrétaire général.
9. Catholic Relief Services (CRS)
M. Ken Hackett, Président.
10. Fonds chrétien pour les enfants (CCF)
M. Bill Leahey, Directeur général par intérim.
11. Christian Reformed World Relief Committee (CRWRC-US)
M. Andrew Ryskamp, Directeur.
12. Concern Worldwide
M. Tom Arnold, Directeur général.

- 2b. Déclaration d'engagement sur l'élimination de l'exploitation et des abus sexuels commis par le personnel des Nations Unies et d'autres entités
13. End Child Prostitution, Child Pornography and Trafficking of Children for Sexual Purposes (ECPAT International)
Mme Carmen M. Madriñán, Directrice exécutive.
14. HelpAge International (HAI)
M. Richard Blewitt, Directeur général.
15. International Medical Corps
Mme Nancy Aossey, Présidente directrice générale.
16. Comité international de secours (IRC)
M. George Rupp, Président directeur général.
17. Croix-Rouge irlandaise
M. John Roycroft, Secrétaire général.
18. Croix-Rouge italienne
M. Massimo Barra, Président.
19. Lutheran World Relief
M. Jeff Whisenant, Vice-Président exécutif.
20. Mercy Corps
Mme Nancy Lindborg, Présidente.
21. Croix-Rouge monégasque
S.A.S. Le Prince Albert II.
22. Médecins du Monde (MDM France)
Dr Pierre Micheletti, Président.
23. Refugees International
M. Kenneth H. Bacon, Président.
24. Operation USA
M. Richard M. Walden, Président directeur général.
25. Relief International
M. Farshad Rastegar, Directeur général.
26. Pact, Inc.
Mme Sarah Newhall, Présidente directrice générale.
27. Plan International
M. Tom Miller, Directeur général.
28. Population Action International (PAI)
Mme Amy Cohen, Présidente directrice générale.
29. Save the Children UK
Mme Jasmine Whitbread, Directrice générale.
30. Save the Children Alliance
Mme Jasmine Whitbread, Directrice générale.
31. Tearfund
M. Matthew Frost, Directeur général.

32. Présence internationale temporaire à Hébron
M. Karl-Henrik Sjursen, Chef de mission.
33. Société de la Croix-Rouge de Trinité-et-Tobago
Mme Delia Chatoor, Présidente.
34. Winrock International Institute for Agricultural Development (Winrock International)
M. Frank Tugwell, Président directeur général.
35. Commission des femmes pour les femmes et enfants réfugiés
Mme Carolyn Makinson, Directrice exécutive.
36. World Vision International
Kevin J. Jenkins, Président directeur général

Statut : décembre 2011

Appendice 2: Six principes fondamentaux relatifs à l'exploitation et aux abus sexuels⁴

1. « L'exploitation et les abus sexuels dont se rendent coupables les agents des organismes humanitaires constituent une faute grave, justifiant le renvoi.
2. Toute activité sexuelle avec des enfants (toute personne âgée de moins de 18 ans) est interdite, quel que soit l'âge de la majorité ou du consentement dans la région visée. La méconnaissance de l'âge réel de l'enfant ne peut être invoquée comme défense.
3. Il est interdit de chercher à obtenir des faveurs sexuelles ou toute autre forme de comportement à caractère humiliant, dégradant ou servile, en échange d'argent, d'un emploi, de biens ou de services. Ceci inclut l'assistance due aux bénéficiaires.
4. Les relations sexuelles entre agents des services humanitaires et bénéficiaires sont vivement déconseillées, car elles se fondent sur un rapport de force inégal par essence. Ce type de relation porte atteinte à la crédibilité et à l'intégrité de l'action humanitaire.
5. Tout agent d'organismes humanitaires qui soupçonne un(e) collègue employé(e) ou non par le même organisme de se livrer à des violences ou à une exploitation sexuelles doit en référer à qui de droit par l'intermédiaire des mécanismes pertinents.
6. Il est du devoir des agents d'organismes humanitaires d'instaurer et de préserver un environnement propre à prévenir toute exploitation et toute violence sexuelles et de promouvoir l'application de leur code de conduite. Il incombe en particulier aux responsables à tous les niveaux d'appuyer et de mettre en place des systèmes qui permettent de préserver cet environnement. »

⁴ Voir le Rapport du Groupe de travail chargé de la prévention de l'exploitation et de la violence sexuelles dans les situations de crise humanitaire du 13 juin 2002, Plan d'action, Section I.A.

Normes Opérationnelles Minimales concernant la protection contre l'exploitation et les abus sexuels de la part du personnel

Afin de fournir une protection contre l'Exploitation et les Abus Sexuels, il est nécessaire d'avoir un ensemble de Normes Opérationnelles Minimales que les organisations doivent respecter. Les Normes Opérationnelles Minimales concernant la Protection Contre l'Exploitation et les Abus Sexuels de la part du personnel ont été développées à partir du mécanisme de conformité des Normes Opérationnelles Minimales pour la Sécurité du Personnel, mécanisme reconnu et obligatoire pour tout le système des Nations-Unies, qui garantit que toutes les agences des Nations-Unies suivent un ensemble de règles communes afin d'assurer la sécurité de leur personnel.

En quoi consistent ces Normes Opérationnelles Minimales?

Les Normes Opérationnelles Minimales pour la Protection contre l'Exploitation et les Abus Sexuels se basent sur¹ :

1. La Déclaration d'Engagement sur l'Elimination de l'Exploitation et des Abus Sexuels par le personnel de l'ONU et celui ne faisant pas partie de l'ONU, août 2008.
2. L'Évaluation Globale de la Protection contre l'Exploitation et les Abus Sexuels de la part du personnel de l'ONU, des ONG, de l'IOM et de la FICR, juillet 2010.
3. Les six principes de base IASC relatifs à l'Exploitation et aux Abus Sexuels, juin 2002.

Quels sont les éléments-clés de ces Normes Opérationnelles Minimales?

La Protection contre l'Exploitation et les Abus Sexuels est actuellement organisée autour de quatre piliers. Ceux-ci sont :

1. **Gestion et coordination** : Développement et mise en œuvre de politiques efficaces; accords de coopération; départements ou points focaux dédiés à la Prévention de l'Exploitation et des Abus Sexuels.
2. **Soutien aux, et engagement envers les communautés locales** : Communication claire et efficace du siège vers le terrain expliquant (a) comment sensibiliser les bénéficiaires à la Prévention de l'Exploitation et des Abus Sexuels et (b) comment établir des mécanismes de gestion des plaintes au niveau des communautés.
3. **Prévention** : Système clair et efficace pour sensibiliser le personnel à la Prévention de l'Exploitation et des Abus Sexuels ; Systèmes de recrutement et gestion des performances efficaces.
4. **Réponse** : Des procédures internes de gestion des plaintes et d'enquête sont en place.

¹ En anglais : Statement of Commitment on Eliminating Sexual Exploitation and abuse by UN and Non-UN Personnel (August 2008), The Global Review of protection from Sexual Exploitation and Abuse by UN, NGO, IOM and IFRC Personnel (July 2010), IASC Six Core Principles Relating to Sexual Exploitation and Abuse (June 2002).

Normes Opérationnelles Minimales de Prévention de l'Exploitation et des Abus Sexuels	Indicateurs-clé
1 Développement et mise en œuvre de politiques efficaces	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation a une politique énonçant les normes de conduite, y compris sur la Prévention de l'Exploitation et des Abus Sexuels. La politique est accompagnée d'un plan de travail pour sa mise en œuvre. La politique et/ou les normes sont régulièrement partagées avec le personnel et la direction, au siège comme sur le terrain (par exemple par le biais de formations initiales et des formations de perfectionnement).
2 Accords de coopération	<ul style="list-style-type: none"> La circulaire du Secrétaire Général (ST/SGB/2003/13) ou un code de conduite similaire fait partie des conditions générales applicables aux contrats. Les procédures exigent de recevoir par écrit l'accord des entités ou individus qui entrent en relation contractuelle avec l'agence. L'accord stipule qu'ils connaissent les normes en matière de Prévention de l'Exploitation et des Abus Sexuels et s'y conformeront.
3 Un département ou un point focal est spécifiquement dédié à la Prévention de l'Exploitation et des Abus Sexuels	<ul style="list-style-type: none"> Un département ou un point focal spécifique a la responsabilité globale du développement et la mise en œuvre des politiques et activités relatives à la Prévention de l'Exploitation et des Abus Sexuels. Le département ou le point focal est tenu de régulièrement rapporter ses progrès à la direction par le biais d'un processus préétabli. Les membres du personnel qui travaillent sur la Prévention de l'Exploitation et des Abus Sexuels en ont la responsabilité formelle inscrite dans leur descriptif de poste. Cette responsabilité est mesurée lors de leur évaluation des performances. Les membres du personnel qui travaillent sur la Prévention de l'Exploitation et des Abus Sexuels ont tous reçu une formation adéquate. Le temps de travail qu'ils consacrent à ce sujet est proportionnel à l'effort de mise en œuvre requis par la situation actuelle de l'organisation.
4 Communication claire et efficace du siège vers le terrain sur les attentes en matière de sensibilisation des bénéficiaires à la Prévention de l'Exploitation et des Abus Sexuels	<ul style="list-style-type: none"> Le siège communique clairement les objectifs en matière de sensibilisation des bénéficiaires à la Prévention de l'Exploitation et des Abus Sexuels (y compris les normes de conduite de l'organisation et le mécanisme de plaintes). Le siège a distribué des exemples d'outils et de matériel de sensibilisation pouvant être utilisés dans le cadre des activités de sensibilisation des bénéficiaires.

ANNEXE 2

5 Établissement de mécanismes de gestion des plaintes au niveau communautaire, qui soient efficaces et incluent une assistance aux victimes	<ul style="list-style-type: none"> Le siège encourage ses bureaux terrains à participer aux mécanismes de gestion des plaintes. Ces derniers sont accessibles aux communautés et développés et mis en œuvre de manière conjointe entre les communautés et les organisations humanitaires. Ils sont également adaptés au contexte. Il existe des directives pour le terrain décrivant comment développer un mécanisme de gestion des plaintes qui soit adapté au contexte culturel et qui inclut la participation des communautés. Une procédure pour le suivi et l'évaluation du mécanisme de gestion des plaintes existe. L'organisation a des directives claires sur la manière de fournir une assistance aux victimes.
6 Recrutement et gestion des performances efficaces	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation s'assure que tous les candidats signent le code de conduite avant de se voir offrir un contrat. Chaque organisation s'engage à améliorer ses procédures de vérification des références incluant la recherche d'éventuelles fautes professionnelles graves. La supervision et l'évaluation des performances s'assurent de la participation aux formations relatives aux normes de conduite, y compris concernant la Prévention de l'Exploitation et des Abus Sexuels. L'évaluation des performances des membres de la direction porte également sur l'engagement de ces derniers pour la création et le maintien d'un environnement prévenant l'Exploitation et les Abus Sexuels et promouvant la mise en œuvre du ST/SGB/2003/13 ou du Code de Conduite.
7 Des procédures claires et efficaces de sensibilisation du personnel sur le PEAS ont été établies et fonctionnent	<ul style="list-style-type: none"> Le personnel reçoit une formation de perfectionnement annuelle sur les normes de conduite, sait comment utiliser le mécanisme pour déposer une plainte et rapporter les fautes professionnelles et connaît les conséquences en cas de non-respect des normes de conduite. Les fautes professionnelles (y compris les cas l'Exploitation et des Abus Sexuels) et leurs conséquences sont incluses dans la formation initiale du personnel. Les membres du personnel savent qu'ils ont l'obligation de rapporter les fautes professionnelles, y compris les cas d'Exploitation et d'Abus Sexuels et savent également qu'il y a une politique en place pour les protéger de représailles éventuelles.
8 Des procédures internes de gestion des plaintes et d'enquêtes sont en place	<ul style="list-style-type: none"> Des procédures décrivant comment gérer les plaintes émanant des bénéficiaires ou du personnel existent et sont appliquées. Les membres du personnel sont régulièrement informés sur la manière de déposer une plainte ou remplir un rapport de plainte et sur la façon dont ces plaintes doivent être gérées. Des procédures d'enquête ont été mises en place et sont appliquées dans la gestion des enquêtes. Les enquêtes sont menées par des professionnels qualifiés et expérimentés qui ont reçu une formation adéquate sur la gestion d'allégations sensibles, y compris celles relatives à l'Exploitation et aux Abus Sexuels. Les enquêtes sont menées dans un délai de trois mois à compter de la plainte et le/la plaignant(e) est informé(e) des résultats. Les plaintes fondées entraînent soit des actions disciplinaires, soit des conséquences contractuelles. Lorsque ce n'est pas le cas, l'organisation est capable d'en expliquer les raisons.



Protection contre l'exploitation et les abus sexuels

Déclaration du Comité permanent interorganisations (IASC)

Entérinée par les responsables du IASC le 11 décembre 2015

Dans cette déclaration, les responsables du IASC affirment leur engagement à prévenir et à riposter activement à l'exploitation et aux abus sexuels commis par des travailleurs humanitaires, et énoncent le rôle revenant aux points focaux PSEA, aux coordonnateurs de l'action humanitaire et aux équipes de pays pour l'action humanitaire pour mettre en œuvre cet engagement lors de toutes les interventions humanitaires.

Nous, responsables du IASC, réaffirmons notre détermination à éradiquer les actes d'exploitation et d'abus sexuels commis par notre personnel et à riposter activement aux incidents affectant nos bénéficiaires. Nous reconnaissons notre rôle de chef de file pour renforcer la lutte menée par la communauté humanitaire contre l'exploitation et les abus sexuels en vue de parvenir à un véritable système de responsabilité collective, et nous sommes résolus à apporter les ressources nécessaires pour éliminer ces agissements répréhensibles.

A cette fin, nous :

Rappelons la circulaire du Secrétaire général des Nations Unies sur les Dispositions spéciales visant à prévenir l'exploitation et les abus sexuels¹, y compris sa condamnation de l'exploitation et des abus sexuels et les six principes fondamentaux en matière de protection ;

Rappelons les engagements antérieurs pris par les organismes en matière de SEA, y compris la Déclaration d'engagement sur l'élimination de l'exploitation et des abus sexuels commis par le personnel des Nations Unies et d'autres entités, et les normes opérationnelles minimales sur la protection contre les actes d'exploitation et les abus sexuels commis par notre propre personnel (« MOS ») ;

Réaffirmons que l'instauration et la préservation de conditions de vie et de travail propres à prévenir l'exploitation et les abus sexuels relèvent de la responsabilité individuelle et de celle de chaque organisation² ;

¹ SGB ST/SGB/2003/13 (9 octobre 2003).

² Déclaration d'engagement sur l'élimination de l'exploitation et des abus sexuels commis par le personnel des Nations Unies et d'autres entités (révisée en décembre 2011) [ci-après « Déclaration d'engagement »].

Reconnaissons que la coopération interorganisations est cruciale pour prévenir et riposter efficacement à l'exploitation et aux abus sexuels ;

Rappelons l'importance de la garantie d'une procédure régulière lors du renvoi des cas et lors des enquêtes, et du respect des droits de toutes les personnes intéressées ;

Prenons note des pratiques exemplaires et des enseignements tirés des nombreuses études et initiatives du IASC et d'autres enceintes internationales identifiant les questions de PSEA qui peuvent uniquement être traitées à l'échelle mondiale³ ;

Estimons que les engagements en matière de PSEA ne sont pas universellement mis en pratique et que nous devons sans délai prendre des mesures supplémentaires à cet égard pour introduire de réels changements ;

Sommes déterminés à mettre en œuvre les points d'action ci-après en vue d'honorer nos engagements antérieurs et en cours à lutter contre les actes de SEA commis par notre personnel, et de veiller à ce que toutes les mesures soient élaborées de manière à respecter l'équilibre entre la garantie d'une procédure régulière et l'approche axée sur les survivants, afin que les souhaits, la sécurité et le bien-être de ces derniers demeurent une priorité, quelle que soit l'affaire ou la procédure :

1. **Mettre pleinement en œuvre les normes opérationnelles minimales**, notamment en élaborant des outils opérationnels et des orientations claires à l'intention des bureaux sur le terrain, concernant les engagements et les activités des organismes en matière de SEA, au niveau tant institutionnel que collectif⁴. Cette mesure nécessite d'élaborer et d'approuver d'ici à mai 2016 des procédures opérationnelles permanentes mondiales régissant la coopération au sein de mécanismes interorganisations de plainte, et plus particulièrement le renvoi et le suivi des cas de SEA. Elle exige également que tous les organismes humanitaires dispensent à leur personnel une formation continue efficace, pour que leurs bureaux extérieurs comprennent les engagements pris en matière de PSEA ainsi que les obligations énoncées dans leur code de conduite, et pour favoriser le renforcement des capacités et le changement de comportement de façon à s'attaquer aux causes profondes de l'exploitation et des abus sexuels.

³ Voir le rapport du Secrétaire général, Dispositions spéciales visant à prévenir l'exploitation et les atteintes sexuelles A/69/779 (13 février 2015) ; Etude d'ensemble de toute la question des opérations de maintien de la paix sous tous leurs aspects, 17 juin 2015, A/70/95-S/2015/446, para. (Ch. 6) ; A Global Study on the Implementation of United Nations Security Council Resolution 1325, 2015 ; IASC, Global Review of Protection from Sexual Exploitation and Abuse by UN, NGO, IOM and IFRC Personnel, juillet 2010 ; Independent Whole of System Review of Protection in the Context of Humanitarian Action, commandée par le Conseil norvégien pour les réfugiés pour le compte du Comité permanent interorganisations et du Groupe mondial de la protection (mai 2015), p. 57 ; et IASC, Protection from Sexual Exploitation and Abuse: Compendium of Practices on Community-Based Complaints Mechanisms (2012).

⁴ Les engagements collectifs en matière de PSEA comprennent la norme opérationnelle minimum n° 2 qui appelle à conclure des accords de coopération, et l'engagement n° 10 de la Déclaration d'engagement (2006) : « Obtenir l'appui des communautés et des gouvernements en matière de prévention et de riposte à l'exploitation et aux abus sexuels commis par les membres de notre personnel. »

2. **Renforcer les attributions du coordonnateur de l'action humanitaire en matière de PSEA,** afin que celle-ci occupe une place clairement définie dans l'architecture humanitaire, et que la responsabilité incombe au IASC à l'échelle du système en matière d'élaboration de stratégies et de plans d'action PSEA soit institutionnalisée⁵. Dans la ligne des responsabilités actuelles du coordonnateur résident en matière de PSEA, ces attributions consisteraient à élaborer des mécanismes de plainte, à veiller à ce que les survivants aient accès à une aide adéquate immédiate et à long terme, à coordonner les renvois d'allégations interorganisations, à informer régulièrement le coordonnateur des secours d'urgence sur les questions de PSEA dans le cadre des interventions humanitaires, et à inscrire celle-ci à l'ordre du jour de toutes les réunions annuelles des coordonnateurs de l'action humanitaire.
3. **Renforcer les mesures en matière d'enquête et de protection prises par les organisations individuellement et collectivement en riposte à des allégations de SEA⁶.** A cette fin, il y a lieu d'appliquer promptement des sanctions administratives appropriées, et d'élaborer et communiquer des pratiques exemplaires sur le traitement des manquements au code de conduite et le renvoi, aux autorités compétentes, des cas de SEA susceptibles de donner lieu à des poursuites pénales⁷. En outre, des efforts concertés s'imposent pour mettre en œuvre les recommandations visant à empêcher le réengagement de personnes sanctionnées pour SEA⁸ et faire appliquer les clauses relatives à la PSEA figurant dans les accords conclus avec les partenaires d'exécution. Par ailleurs, il faudrait s'efforcer de veiller à ce que la riposte du IASC aux actes de SEA comprenne des mesures de protection et de recours adéquates, y compris une assistance aux survivants⁹.

⁵ Conformément à la description de poste type pour le coordonnateur résident des Nations Unies (février 2014), il appartient au coordonnateur résident de s'assurer « qu'un réseau de coordonnateurs de la mise en œuvre de la circulaire du Secrétaire général sur les dispositions spéciales visant à prévenir l'exploitation et les abus sexuels » est opérationnel et fournit un appui au développement et à l'application d'un plan d'action au niveau du pays pour faire face à ce problème. Voir le rapport du Secrétaire général des Nations Unies 2015, A/69/779 : Un poste devrait être créé au sein du bureau du coordonnateur résident dont le titulaire serait chargé de coordonner les activités de PSEA et dont les coûts devraient être partagés par toutes les entités de l'ONU participant à la mission. Voir aussi IASC, Global Review of Protection from Sexual Exploitation and Abuse by UN, NGO, IOM and IFRC Personnel, juillet 2010.

⁶ D'après le paragraphe 6 de la Déclaration d'engagement, « Enquêter sur les allégations d'exploitation et d'abus sexuels en temps utile et de manière professionnelle ». Les engagements collectifs en faveur du renforcement des enquêtes et de la protection sont indiqués dans la Déclaration d'engagement au paragraphe 3, « Empêcher que les auteurs d'exploitation et d'abus sexuels soient engagés, réengagés, déployés ou redéployés » et au paragraphe 9, « Informer régulièrement notre personnel et les communautés des mesures prises pour prévenir l'exploitation et les abus sexuels et y riposter. Ces informations ... comprendront les éléments suivants : présentation détaillée des mécanismes de plainte, aperçu de l'état d'avancement et du résultat des enquêtes, réactions aux dispositions prises à l'encontre des auteurs et aux mesures de suivi mises en œuvre ... »

⁷ D'après le paragraphe 7 de la Déclaration d'engagement, « Prendre des mesures rapides et appropriées à l'encontre des membres de notre personnel qui se rendent coupables d'exploitation ou d'abus sexuels, telles que des mesures administratives ou disciplinaires, et/ou le renvoi devant des autorités compétentes pour suite à donner, y compris des poursuites pénales. »

⁸ D'après le paragraphe 3 de la Déclaration d'engagement, « Empêcher que les auteurs d'exploitation et d'abus sexuels soient engagés, réengagés, déployés ou redéployés. A cet effet, une vérification des antécédents et du casier judiciaire serait effectuée. »

⁹ Les normes applicables à l'assistance aux victimes comprennent, sans s'y limiter : les normes figurant dans les traités relatifs aux droits de l'homme (protection de l'intégrité physique, droit de ne pas être torturé, droit à un recours utile, etc.) et dans la Convention relative aux droits de l'enfant et son protocole facultatif ; et les orientations faisant autorité fournies par les organes conventionnels (par exemple, les dispositions relatives à l'accès des femmes victimes de violences sexuelles et sexistes à la justice, qui figurent dans la Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes GR 33 ; et les directives relatives aux politiques et aux programmes élaborés par les Nations Unies, notamment la note d'orientation du Secrétaire général sur les réparations accordées aux victimes de violences sexuelles liées au conflit).

ANNEXE 3

Procédures opérationnelles mondiales sur la Coopération interorganisations au sein des mécanismes communautaires de plainte

Protection contre l'exploitation et les abus sexuels (PSEA)

Coopération interorganisations au sein des
mécanismes communautaires de plainte

MAI 2016

Procédures opérationnelles mondiales

Ces procédures font suite à l'engagement pris par le IASC d'élaborer des outils opérationnels et des directives claires à l'intention du terrain, qui concernent les engagements et les activités des organismes en matière de protection contre l'exploitation et les abus sexuels, au niveau tant institutionnel que collectif.

(Déclaration du IASC sur la protection contre l'exploitation et les abus sexuels,
entérinée par les responsables du IASC le 11 décembre 2015)

TABLE DES MATIÈRES

Un document élaboré en collaboration	45
Acronymes.....	45
Definitions clés	46
1. Introduction	49
1.1. Rappel sur l'exploitation et les abus sexuels et sur la coopération interorganisations.....	49
1.2. Objectif et champ d'application des procédures opérationnelles permanentes	52
1.2.1. Objectif	52
1.2.2. Champ d'application	53
1.2.3. Autres politiques et procédures pertinentes.....	54
2. Rôles et responsabilités des parties prenantes du Mécanisme communautaire de plainte	55
3. Principes directeurs	58
4. Procédures du Mécanisme de plainte	61
4.1. Mise en place du Mécanisme communautaire de plainte interorganisations	61
4.1.1. Création d'un mécanisme communautaire de plainte efficace et durable	61
4.1.2. Conception du Mécanisme communautaire de plainte.....	62
4.2. Réception et examen des plaintes	64
4.2.1. Réception des plaintes via le Mécanisme communautaire de plainte.....	64
4.2.2. Traitement des plaintes	66
4.2.2. (a) Renvoi aux fins d'assistance immédiate	67
4.2.2. (b) Traitement des allégations de SEA aux fins de renvoi	69
4.2.3. Enregistrement des plaintes et suivi du traitement des dossiers	70
4.3. Renvoi aux fins d'enquête et de mesure administrative éventuelle	71
4.3.1. Renvoi à l'organisme intéressé pour suite à donner	71
4.3.2. Note spéciale concernant les enquêtes des organismes sur les plaintes	71
4.3.3. Communication de l'état d'avancement et des conclusions des enquêtes au CBCM	73
4.3.4. Retour d'informations aux survivants et aux plaignants.....	73
Liste de contacts.....	75

UN DOCUMENT ÉLABORÉ EN COLLABORATION :

Les organismes suivants ont participé à l'élaboration des présentes procédures opérationnelles : CARE International, FAO, HCDH, HCR, IMC, IRC, OCHA, OIM, OMS, PAM, PNUD, Save the Children International, Save the Children UK, UNFPA, UNICEF et World Vision International.

Dates des versions

1 ^{ère} version	<u>23 octobre 2015</u>
2 ^e version	<u>20 novembre 2015</u>
3 ^e version	<u>24 février 2016</u>
4 ^e version	<u>4 avril 2016</u>
Version finale	<u>27 mai 2016</u>

ACRONYMES

CBCM	Mécanisme communautaire de plainte
GBV	Violence sexiste
IASC	Comité permanent interorganisations
MOS-PSEA	Normes opérationnelles minimales relatives à la protection contre l'exploitation et les abus sexuels
ONG	Organisation non gouvernementale
PSEA	Protection contre l'exploitation et les abus sexuels
SEA	Exploitation et abus sexuels
TOR	Cadre de référence
UNDSS	Département de la sûreté et de la sécurité des Nations Unies

DEFINITIONS CLÉS

Exploitation et abus sexuels (SEA) : Formes particulières de violence sexiste¹¹³ qui ont été signalées dans des contextes humanitaires, plus particulièrement les actes mettant en cause des travailleurs humanitaires.

Exploitation sexuelle : « Fait d’abuser ou de tenter d’abuser d’un état de vulnérabilité, d’un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, y compris mais non exclusivement en vue d’en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique »¹¹⁴.

Abus sexuel : « Toute atteinte sexuelle commise avec force, contrainte ou à la faveur d’un rapport inégal, la menace d’une telle atteinte constituant aussi l’abus sexuel »¹¹⁵.

Harcèlement sexuel ou exploitation et abus sexuels : L’exploitation et les abus sexuels s’entendent d’actes commis contre un bénéficiaire ou un membre de la communauté. Le harcèlement sexuel se produit entre des membres du personnel et désigne toute avance sexuelle importune ou tout comportement verbal ou physique à connotation sexuelle non consenti. Le harcèlement sexuel n’est pas traité dans les présentes Procédures¹¹⁶, même si les procédures internes établies par des organismes pour les dénoncer peuvent être les mêmes que celles applicables aux plaintes pour SEA. Il est important d’établir une distinction entre ces deux termes, afin que les politiques institutionnelles et les formations du personnel comprennent les instructions spécifiques sur les procédures de signalement dans les deux cas.

Violence sexiste et exploitation ou exploitation et abus sexuels : La violence sexiste est un terme générique qui désigne tout acte préjudiciable perpétré contre le gré d’une personne, et qui est basé sur des différences établies par la société entre les hommes et les femmes (les sexospécificités). Ce terme englobe les actes qui causent un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, ainsi que la menace de tels actes, la contrainte ou la privation arbitraire de liberté¹¹⁷. L’exploitation et les abus sexuels peuvent être considérés comme une forme de violence sexiste, étant donné que leurs victimes sont souvent abusées en raison de leur statut vulnérable de femme, de fille, de garçon voire d’homme (dans certaines circonstances). Les procédures décrites dans le présent document concernent uniquement les plaintes pour exploitation et abus sexuels.

¹¹³ Voir : Comité permanent interorganisations, *Directives pour l’intégration d’interventions ciblant la violence basée sur le genre dans l’action humanitaire – Réduction des risques, promotion de la résilience et aide au relèvement* (2015) [ci-après Directives GBV du IASC (2015)], notamment les passages suivants : exemples de violences auxquelles des groupes à risque peuvent être exposés (p. 12 et 13) ; Directives GBV (annexe 6, p. 335) (« L’exploitation et les abus sexuels sont des formes de violence basée sur le genre qui ont été observées dans les contextes humanitaires, notamment de la part de travailleurs humanitaires. ») ; Gender-based Violence Area of Responsibility Working Group, *Handbook for Coordinating Gender-based Violence Interventions in Humanitarian Settings* (juillet 2010), p. 10 : Ce manuel indique que si les formes reconnues de GBV peuvent varier, les SEA comptent parmi les formes les plus répandues, et précise que la définition de la violence sexiste (qui englobe les SEA) adoptée par le IASC s’inspire de la définition officielle de la violence à l’égard des femmes citée à l’article premier de la Déclaration sur l’élimination de la violence à l’égard des femmes des Nations Unies (ONU, 1993).

¹¹⁴ Circulaire du Secrétaire général des Nations Unies, « Dispositions spéciales visant à prévenir l’exploitation et les abus sexuels », (ST/SGB/2003/13, 9 octobre 2003) [ci-après « Circulaire du Secrétaire général relative à l’exploitation et aux abus sexuels (2003) »]. Aux termes de cette circulaire, l’interdiction de l’exploitation et des abus sexuels comprend les règles suivantes : Toute relation sexuelle avec un enfant (toute personne âgée de moins de 18 ans) est interdite quel que soit l’âge de la majorité ou du consentement dans le pays considéré. La méconnaissance de l’âge réel de l’enfant ne peut être invoquée comme moyen de défense ; c) Il est interdit de demander des faveurs sexuelles ou d’imposer toute autre forme de comportement à caractère humiliant, dégradant ou servile en échange d’une somme d’argent, d’un emploi, de biens ou de services, y compris toute assistance due à toutes personnes ; d) Les relations sexuelles entre fonctionnaires des Nations Unies et bénéficiaires d’aide sont vivement déconseillées car elles se fondent sur un rapport de force inégal par définition. En outre, ce type de relation entame la crédibilité et l’intégrité de l’action menée par les Nations Unies. Voir para. 3.2, al. b à d. Voir aussi le paragraphe 3.3, qui précise que « [c]ette liste de règles n’est pas exhaustive. D’autres formes d’exploitation ou d’abus sexuels sont possibles de sanctions administratives ou disciplinaires, pouvant aller jusqu’au renvoi sans préavis, par application des dispositions du Statut et du Règlement du personnel de l’Organisation des Nations Unies ».

¹¹⁵ Circulaire du Secrétaire général relative à l’exploitation et aux abus sexuels (2003).

¹¹⁶ Le harcèlement sexuel est traité dans l’instruction administrative sur les « Procédures visant à prévenir le harcèlement sexuel au sein des Nations Unies » (ST/AI/379, 29 octobre 1992), et dans la Circulaire du Secrétaire général «Interdiction de la discrimination, du harcèlement, y compris le harcèlement sexuel, et de l’abus de pouvoir » (ST/SGB/2008/5, 11 février 2008).

¹¹⁷ Directives GBV du IASC (2015).

Mécanisme communautaire de plainte : Système combinant des structures communautaires, formelles et informelles, qui permet à toute personne de signaler des cas de SEA sans crainte. Les communautés locales sont associées à l’élaboration et à l’approbation du Mécanisme, si bien que celui-ci est tout à la fois culturellement approprié et respectueux des sexospécificités¹¹⁸. Le Mécanisme doit offrir plusieurs points d'accès, de façon à permettre tant aux bénéficiaires qu'aux membres du personnel d'effectuer des signalements au niveau des organisations – en interne, par l'intermédiaire des points focaux du réseau ou de ceux des organismes présents sur le terrain – et à celui des communautés¹¹⁹. Son but principal est de venir en aide aux survivants, connus ou potentiels, d'actes SEA, et d'assurer une fonction de prévention à la faveur d'efforts de sensibilisation. Sur le terrain, le Mécanisme ne doit pas s'ajouter à d'autres structures de plainte ou de retour d'informations dans une zone donnée, mais plutôt se rattacher aux structures existantes et s'appuyer sur celles-ci pour créer un système unique¹²⁰.

Bénéficiaires de l'aide humanitaire : Personnes qui reçoivent une aide dans le cadre de secours d'urgence ou de l'aide au développement au titre de programmes d'assistance. Ce terme englobe les membres des populations touchées, notamment les réfugiés, les personnes déplacées à l'intérieur de leur propre pays et d'autres personnes vulnérables, ainsi que les membres des communautés d'accueil. La victime d'exploitation ou d'abus sexuels au sens où on l'entend ici est un bénéficiaire, sans être nécessairement dans une situation de vulnérabilité ; l'existence d'un rapport de force inégal ou d'un rapport de confiance suffit.

Plaignant : Personne qui soumet une allégation d'exploitation et d'abus sexuels au Mécanisme conformément aux procédures établies. Il peut s'agir d'un survivant de SEA ou de toute autre personne qui a connaissance du méfait. Le survivant comme le plaignant, si celui-ci n'est pas un survivant, doivent être protégés contre des représailles dues au signalement. En cas de conflit d'intérêts entre le survivant et une autre partie intéressée, les souhaits du survivant doivent être la considération première dans le traitement du dossier, surtout quand il y a un risque de préjudice physique et/ou émotionnel supplémentaire.

Dénonciateur : Aux fins des présentes Procédures, ce terme désigne un plaignant autre que le survivant, à savoir un travailleur humanitaire qui signale des cas d'exploitation et d'abus sexuels. Les politiques de dénonciation des organisations encouragent le personnel à signaler des préoccupations ou des soupçons concernant une conduite répréhensible de collègues, en leur offrant une protection contre des représailles¹²¹ en cas de signalement, et énoncent les règles et les procédures applicables au signalement et au traitement de ces cas. C'est pourquoi la définition, le champ d'application et les mesures de protection peuvent varier d'un organisme à l'autre. Les principes du Mécanisme (par exemple, la confidentialité) s'appliquent aux dénonciateurs au même titre qu'à tout autre plaignant, et les politiques internes des organismes doivent protéger ces personnes contre des représailles dès lors que leur signalement est de bonne foi et fait conformément aux politiques internes¹²².

¹¹⁸ Pour plus d'informations sur l'élaboration d'un Mécanisme communautaire de plainte culturellement approprié et respectueux des sexospécificités, voir la section 4.1, Mise en place du Mécanisme communautaire de plainte interorganisations.

¹¹⁹ Les travailleurs humanitaires sont tenus de signaler toute préoccupation, tout doute et toute allegation en matière de SEA conformément aux politiques et procédures internes de leur organisme. Pour plus d'informations, voir IASC, *Guide interorganisations des pratiques exemplaires relatives au Mécanisme communautaire de plainte et à la protection contre l'exploitation et les abus sexuels* [ci-après « Guide IASC des pratiques exemplaires CBCM »].

¹²⁰ Pour plus d'informations sur l'intégration du Mécanisme dans les structures existantes, voir la section 4.1.2, Conception du Mécanisme communautaire de plainte..

¹²¹ « Déclaration d'engagement sur l'élimination de l'exploitation et des abus sexuels commis par le personnel des Nations Unies et d'autres entités » (2006, mise à jour en 2011) [ci-après « Déclaration d'engagement (2006) »], norme 5 : « Prendre les mesures voulues, dans la mesure de nos capacités, pour protéger toute personne contre des représailles lorsque des allégations d'exploitation et de violences sexuelles mettent en cause notre personnel ». Note : La circulaire ST/SGB/2005/21 exige aussi de l'intéressé qu'il dénonce le manquement « dès que possible et, au plus tard, six ans après en avoir eu connaissance. Il doit [...] fournir des renseignements ou présenter des éléments de preuve de nature à établir une présomption raisonnable de manquement ».

¹²² Circulaire du Secrétaire général, « Protection des personnes qui signalent des manquements et qui collaborent à des audits ou à des enquêtes dûment autorisés » (ST/SGB/2005/21, 19 décembre 2005), para. 2.1.

Survivant : Personne ayant été victime de SEA ou d'une tentative de SEA¹²³. Aux fins des présentes Procédures, quiconque signale avoir subi une exploitation et des abus sexuels est considéré comme un survivant aux fins d'évaluation de sa sécurité et de ses besoins.

Victime : Le terme « victime », comme le terme « survivant », désigne une personne qui a subi une exploitation et des abus sexuels. Ces deux termes sont utilisés indifféremment¹²⁴. Dans les présentes Procédures, on emploiera le terme « survivant » pour des raisons de cohérence. Cependant, étant donné que le terme « victime » est employé dans de nombreux ouvrages sur la fourniture d'aide qui ont servi à la rédaction des Procédures, il sera utilisé dans l'examen de l'assistance aux victimes. Aucun de ces termes n'est censé impliquer l'absence de force, de résilience ou de capacité de survie.

Personne visée par la plainte : Lorsqu'une plainte a été déposée, ce terme désigne l'auteur présumé de SEA.

Travailleur humanitaire : Aux fins des présentes Procédures, toute personne qui est associée à la fourniture d'une protection et/ou d'une assistance aux populations touchées et qui a une relation contractuelle avec l'organisme participant/les partenaires, y compris les travailleurs auxiliaires¹²⁵ issus des communautés cibles. Ce terme englobe l'ensemble du personnel des organismes et entités humanitaires, y compris le personnel des Nations Unies, des organisations intergouvernementales, des organisations non gouvernementales (ONG), des partenaires d'exécution et des organisations communautaires concernées, ainsi que le personnel rémunéré, les volontaires, les entreprises partenaires, les travailleurs auxiliaires, et toute personne exécutant une tâche au nom d'un organisme ou d'une entité humanitaires, quels que soient le type ou la durée de leur contrat¹²⁶.

Personnel : Aux fins des présentes Procédures, le « personnel » d'une entité s'entend des personnes qui travaillent pour elle ou qui la représentent, qu'elles soient ou non rémunérées, et quels que soient le type ou la durée de leur contrat¹²⁷ (voir aussi « partenaires d'exécution »).

Partenaire d'exécution : Entité ou organisation qui intervient dans un pays, conformément aux procédures établies des Nations Unies, des organisations internationales ou des ONG, pour fournir des services et apporter une aide humanitaire. Aux fins des présentes Procédures, les membres du personnel d'un partenaire d'exécution ainsi que toutes les autres personnes employées par ce dernier sont considérés comme des « travailleurs humanitaires ».

Code de conduite : Ensemble des normes de conduite que le personnel d'un organisme est tenu de respecter.

¹²³ Personne qui est, ou a été, exploitée ou abusée sexuellement. Ce terme implique de la force, de la résilience et une capacité de survie. Les termes « victime » et « survivant » peuvent être employés indifféremment. Le terme « victime » est souvent utilisé en droit et en médecine, tandis que le terme « survivant » est généralement préféré par les acteurs du soutien social et psychologique en raison de la résilience qu'il implique. Voir Groupe de travail du Comité permanent interorganisations pour la protection contre l'exploitation et les atteintes sexuelles, « Guidelines to implement the Minimum Operating Standards for Protection from Sexual Exploitation and Abuse by UN and non-UN Personnel » (mars 2013) [ci-après « Directives du IASC relatives aux MOS-PSEA (2013) » ; et Directives GBV du IASC (2015), partie 1 – Introduction, p. 1].

¹²⁴ *Idem*.

¹²⁵ Personnes qui reçoivent une rémunération non pécuniaire pour un travail qu'elles ont effectué pour une organisation ou pour la représenter, et qui sont souvent membres de la communauté bénéficiaire. Voir « Sexual Exploitation and Abuse Glossary », à l'adresse suivante : <https://www.interaction.org/document/sea-glossary>.

¹²⁶ Conseil international des agences bénévoles, « Building Safer Organizations Guidelines: Receiving and Investigating Allegations of Abuse and Exploitation by Humanitarian Workers » (2007).

¹²⁷ Directives du IASC relatives aux MOS-PSEA (2013).

1. INTRODUCTION

1.1. Rappel sur l'exploitation et les abus sexuels et sur la coopération interorganisations

Les actes d'exploitation et d'abus sexuels (SEA) commis par les travailleurs humanitaires sont en contradiction totale avec les principes sur lesquels se fonde l'action humanitaire et constituent un manquement à la protection de la part de la communauté humanitaire. Ces actes portent préjudice aux personnes à protéger et sape la crédibilité de l'ensemble des organismes d'aide. On attend des travailleurs humanitaires qu'ils observent les normes de conduite personnelle et professionnelle les plus strictes à tout moment pour protéger les bénéficiaires de l'aide. L'exploitation et les abus sexuels à l'encontre des populations touchées constituent un manquement grave et passible de sanctions disciplinaires pouvant aller jusqu'au renvoi sans préavis et des poursuites pénales le cas échéant¹²⁸.

Reconnaissant l'inquiétude suscitée à travers le monde par l'exploitation et les abus sexuels, le Comité permanent interorganisations (IASC)¹²⁹ a axé ses efforts sur la prévention et la lutte contre ces atteintes, tant à l'échelle des organismes que sur le terrain dans le cadre d'initiatives collectives. En 2002, il a adopté six principes fondamentaux¹³⁰ destinés à définir des règles de prévention de l'exploitation et des abus sexuels :

Les six principes fondamentaux du IASC relatifs à l'exploitation et aux abus sexuels

1. L'exploitation et les abus sexuels commis par des travailleurs humanitaires sont considérés comme des fautes graves justifiant le renvoi.
2. Toute activité sexuelle avec des enfants (toute personne âgée de moins de 18 ans) est interdite quel que soit l'âge de la majorité ou du consentement dans la région visée. La méconnaissance de l'âge réel de l'enfant ne peut être invoquée comme défense.
3. Il est interdit de chercher à obtenir des faveurs sexuelles ou toute autre forme de comportement à caractère humiliant, dégradant ou servile en échange d'argent, d'un emploi, de biens ou de services. Ceci inclut l'assistance due aux bénéficiaires.
4. Les relations sexuelles entre travailleurs humanitaires et bénéficiaires de l'aide sont vivement déconseillées car elles se fondent sur un rapport de force inégal par définition. En outre, ce type de relation porte atteinte à la crédibilité et à l'intégrité de l'action humanitaire.
5. Tout travailleur humanitaire qui soupçonne un collègue, employé ou non par le même organisme, de se livrer à des abus ou à une exploitation sexuels doit en référer à qui de droit par l'intermédiaire des mécanismes pertinents.
6. Il est du devoir des travailleurs humanitaires d'instaurer et de préserver un environnement propre à prévenir l'exploitation et les abus sexuels et de promouvoir l'application du code de conduite de leur organisme.

Ces principes ont été intégrés dans la Circulaire du Secrétaire général des Nations Unies relative à l'exploitation et aux abus sexuels en 2003. Cette circulaire énonce une politique de tolérance zéro en matière de SEA, oblige le personnel des Nations Unies à signaler les cas d'abus et est exécutoire pour l'ensemble du personnel des Nations Unies, y compris tous les organismes et toutes les personnes qui ont conclu des accords de coopération avec des institutions des Nations Unies. Les engagements ultérieurs d'organisations bénévoles, tels que la Déclaration d'engagement de 2006, ainsi que les politiques internes aux organismes ont considérablement élargi l'engagement international en matière de lutte contre l'exploitation et les abus sexuels et ont arrêté des normes de conduite applicables à tous

¹²⁸ Circulaire du Secrétaire général relative à l'exploitation et aux abus sexuels (2003). Déclaration d'engagement (2006).

¹²⁹ Le Comité permanent interorganisations a été créé en 1992 à la suite de la résolution de l'Assemblée générale n° 46/182 qui appelait à renforcer la coordination de l'aide humanitaire d'urgence. Cette résolution portait création du IASC et en faisait le mécanisme principal chargé de faciliter la prise de décisions interorganisations face aux situations d'urgence complexes et aux catastrophes naturelles. Le IASC est composé de représentants de divers organismes humanitaires des Nations Unies et de partenaires humanitaires extérieurs au système des Nations Unies. Pour plus d'informations, prière de consulter le site du IASC à l'adresse : www.humanitarianinfo.org/iasc.

¹³⁰ Les six principes fondamentaux ont été énoncés en 2002 par le Groupe de travail du IASC pour la protection contre l'exploitation et les atteintes sexuelles et adoptés par les organismes membres du IASC afin qu'ils les intègrent dans leur code de conduite.

les « membres du personnel »¹³¹ à tout moment, y compris en dehors des heures de service et lors des congés. Cependant, les principes fondamentaux initiaux établis par le IASC en 2002 se retrouvent dans tous les engagements ultérieurs relatifs aux comportements prohibés du personnel, pris par les organismes des Nations Unies comme par la communauté humanitaire plus vaste.

La protection contre l'exploitation et les abus sexuels (PSEA) est directement liée à la responsabilité des organismes à l'égard des populations touchées, y compris l'engagement à mener des consultations et à assurer un échange d'informations bidirectionnel. En décembre 2011, les responsables du IASC ont élaboré l'Agenda transformatif et une série de protocoles comprenant le Cadre opérationnel visant à appliquer le principe de responsabilité à l'égard des populations touchées, afin d'améliorer l'action humanitaire collective¹³². Ce cadre reconnaît que la prévention de l'exploitation et des abus sexuels fait partie intégrante de toutes les opérations, et que l'un des principaux objectifs est de « communiquer de manière systématique avec les populations touchées en utilisant les mécanismes adaptés de retour d'informations et de communication » à toutes les étapes du cycle des programmes. Les responsables du IASC ont également approuvé cinq engagements en matière de responsabilité à l'égard des populations touchées, et ont décidé de les intégrer dans les politiques et directives opérationnelles de leur organisation et de les promouvoir auprès des partenaires opérationnels, au sein des équipes de pays humanitaires et parmi les membres des groupes sectoriels. Le troisième engagement, qui concerne le retour d'informations et les plaintes, incite les organismes à « solliciter l'avis des populations touchées pour améliorer les politiques et les pratiques de programmation, en veillant à ce que les mécanismes de retour d'informations et de plainte soient rationalisés, appropriés et suffisamment solides pour communiquer, recevoir, traiter, répondre et tirer les enseignements des plaintes relatives au non-respect des politiques et les expressions du mécontentement des parties prenantes ».

Malgré cet engagement collectif, les abus commis par des travailleurs humanitaires perdurent¹³³. Dans l'étude indépendante et systématique de la protection dans le contexte de l'action humanitaire menée en 2015, il était noté que, malgré les progrès accomplis, aucun dialogue n'était encore engagé avec les populations touchées et qu'il n'existe pas de responsabilité entre pairs¹³⁴. Les chercheurs ont noté des craintes que la protection contre l'exploitation et les abus sexuels n'appelle une approche spécialisée, comprenant des procédures de plainte et d'enquête confidentielles au niveau du système et des différents organismes. En 2012, le Groupe de travail du IASC pour la protection contre l'exploitation et les atteintes sexuelles a établi que la coopération interorganisations en vue de créer et de gérer des mécanismes communautaires de plainte (CBCM) était un élément essentiel de la prévention et de la riposte contre l'exploitation et les abus sexuels¹³⁵. Pour que les plaintes suivent leur cours, il faut que les communautés locales sachent que l'aide humanitaire est gratuite et qu'elle n'est jamais fournie en contrepartie de faveurs sexuelles. Les bénéficiaires de l'aide humanitaire et les travailleurs humanitaires doivent tous être informés des modalités d'accès à un mécanisme de plainte approprié en cas de SEA, surtout lors des interventions auxquelles plusieurs organismes participent. En

¹³¹ La Déclaration d'engagement (2006) a élargi à l'ensemble du personnel concerné le champ d'application de la Circulaire du Secrétaire général relative à l'exploitation et aux abus sexuels (2003), laquelle concernait uniquement le personnel des Nations Unies. Le personnel concerné comprend les Volontaires des Nations Unies, le personnel ou les employés d'entités extérieures au système des Nations Unies qui ont conclu un accord de coopération avec les Nations Unies (y compris les stagiaires, les consultants internationaux et locaux ainsi que les entrepreneurs et les entreprises travaillant comme sous-traitants), les experts en mission (notamment les agents de la police civile des Nations Unies, d'unités de police nationale constituées et du personnel pénitentiaire ainsi que les observateurs militaires des Nations Unies et les membres de contingents militaires nationaux servant dans les forces de maintien de la paix des Nations Unies); les membres du personnel tels que définis par les organisations internationales et leurs organes membres ; et le personnel des ONG.

¹³² « Les problèmes spécifiques soulevés par les personnes touchées concernant des violations ou des atteintes physiques susceptibles d'avoir des incidences dans le domaine des droits de l'homme ou sur le plan juridique, psychologique ou autre doivent être communiqués au même titre que les plaintes liées aux programmes, mais les procédures de gestion utilisées doivent être adaptées en conséquence. » Voir <https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-people/documents-public/operational-framework-aap>.

¹³³ Des études menées par le HCR, STP et HAP ces dix dernières années ont révélé le caractère répétitif de l'exploitation et des abus sexuels de la part du personnel humanitaire. Le Secrétaire général des Nations Unies a indiqué que 79 nouvelles allégations de SEA avaient été communiquées par les départements et les bureaux du Secrétariat et des organismes, fonds et programmes des Nations Unies en 2014. Voir le rapport du Secrétaire général, « Dispositions spéciales visant à prévenir l'exploitation et les atteintes sexuelles » (A/69/779, 13 février 2015).

¹³⁴ *Independent Whole of System Review of Protection in the Context of Humanitarian Action*, étude commandée par le Conseil norvégien pour les réfugiés pour le compte du Comité permanent interorganisations et du Groupe mondial de la protection (mai 2015).

¹³⁵ Comité permanent interorganisations, « Protection from Sexual Exploitation and Abuse: Compendium of Practices on Community-Based Complaints Mechanisms » (2012) [ci-après « Recueil de pratiques du IASC (2012) »].

outre, pour être efficace, un tel mécanisme nécessite une coordination interorganisations afin de garantir la cohérence des messages et de faire en sorte que l'accès au dispositif soit aussi large et simple que possible pour les plaignants potentiels.

Deux des principes énoncés dans la Déclaration d'engagement (2006) approuvée par 78 organisations¹³⁶ se rapportent directement à la création et à la gestion de mécanismes de plainte :

« Faire en sorte que les mécanismes de plainte créés pour permettre le signalement de cas d'exploitation et d'abus sexuels soient accessibles, et que les points focaux chargés de recevoir ces plaintes sachent comment s'acquitter de leurs tâches. » (Principe n° 4)

Informer régulièrement notre personnel et les communautés des mesures prises pour prévenir et l'exploitation et les abus sexuels et y riposter. Ces informations seront élaborées et diffusées dans le pays en coopération avec les autres organismes compétents, et comprendront les éléments suivants : présentation détaillée des mécanismes de plainte, aperçu de l'état d'avancement et du résultat des enquêtes, réactions aux dispositions prises à l'encontre des auteurs et aux mesures de suivi mises en œuvre, formes d'aide offertes aux plaignants et aux victimes. (Principe n° 9)

Une nouvelle étape a été franchie en 2012 avec l'élaboration des Normes opérationnelles minimales pour la protection contre l'exploitation et les abus sexuels (MOS-PSEA). Ces normes ont été élaborées conjointement par des organismes humanitaires sous la houlette du Directeur général de l'OIM, William Swing, le défenseur de la PSEA pour le IASC, et ont été entérinées à la fois par les points focaux principaux pour la PSEA et par le Groupe de travail du IASC pour la protection contre l'exploitation et les atteintes sexuelles¹³⁷. Comme la Circulaire du Secrétaire général relative à l'exploitation et aux abus sexuels et la Déclaration d'engagement, elles constituent, de la part des organismes en question, un engagement à lutter contre l'exploitation et les abus sexuels¹³⁸. Elles contiennent en outre des orientations et des indicateurs spécifiques sur la mise en place de structures internes à cet effet. L'un des quatre piliers des MOS-PSEA est l'engagement à collaborer avec les communautés locales et à les soutenir.

« Communication efficace et approfondie entre le siège et le terrain sur a) les mesures à prendre pour sensibiliser les bénéficiaires à la PSEA et b) la façon de mettre en place un mécanisme communautaire de plainte efficace (pilier n° 2 des MOS-PSEA).

La participation des organismes à la création et à la gestion de mécanismes communautaires de plainte interorganisations en matière de PSEA est directement corrélée avec les objectifs de ce pilier, et est expressément approuvée dans les MOS-PSEA¹³⁹. **En particulier, les MOS-PSEA encouragent les organismes à demander instamment à leurs bureaux extérieurs de participer aux mécanismes communautaires de plainte qui sont créés et mis en place conjointement par la communauté humanitaire, et à fournir des orientations à ces bureaux quant à la conception de tels mécanismes**¹⁴⁰. En décembre 2015, les responsables du IASC ont renouvelé leur engagement à mettre

¹³⁶ En 2011, la Déclaration d'engagement (2006) était approuvée par les entités extérieures au système des Nations Unies suivantes : ACT, AFRICARE, AMERA UK, ARC, AVARD, Care International, Caritas International, CCF, Concern Worldwide, Croix-Rouge autrichienne, Croix-Rouge de Monaco, Croix-Rouge irlandaise, Croix-Rouge italienne, CRS, CRWRC-US, ECPAT International, HAI, IMC, IRC, LWR, MDM, Mercy Corps, OIM, Operation USA, Pact Inc., PAI, Plan International, Relief International, RI, Save the Children Alliance, SC UK, Société de la Croix-Rouge de Trinidad et Tobago, Tearfund, TIPH, Winrock International, Women's Commission for Refugee Women and Children, World Vision International.

¹³⁷ Depuis, le Groupe de travail du IASC pour la protection contre l'exploitation et les atteintes sexuelles a fusionné avec le Groupe de travail du IASC chargé de faire rapport aux populations touchées pour devenir l'Equipe spéciale du IASC chargée de l'application du principe de responsabilité à l'égard des populations touchées et de la protection contre l'exploitation et les atteintes sexuelles [ci-après « Equipe spéciale du IASC »].

¹³⁸ Lors des réunions semestrielles des points focaux principaux, ceux-ci rendent régulièrement compte de l'état de mise en œuvre des engagements énoncés dans les MOS-PSEA.

¹³⁹ Comité permanent interorganisations, « Minimum Operating Standards: Protection from Sexual Exploitation and Abuse by own Personnel (MOS-PSEA) » (2012) [ci-après « MOS-PSEA (2012) »], norme 5 (« mécanismes communautaires de plainte efficaces, y compris en matière d'assistance aux victimes. »). Voir aussi la Déclaration d'engagement (2006), norme 4 (« Faire en sorte que des mécanismes de plainte devant permettre de signaler les cas d'exploitation et d'abus sexuels soient accessibles, et que les points focaux chargés de recevoir les plaintes sachent comment s'acquitter de leurs tâches. ».)

¹⁴⁰ MOS-PSEA (2012), norme 5, indicateur 1.

pleinement en œuvre les MOS-PSEA, et ont entériné la Déclaration du IASC sur la PSEA¹⁴¹. En renforçant les attributions du coordonnateur de l'action humanitaire en matière de PSEA, la Déclaration du IASC a aussi permis de situer clairement la place de la PSEA dans l'architecture humanitaire et d'institutionnaliser le rôle incombant au IASC à l'échelle du système en matière d'élaboration de stratégies et de plans d'action¹⁴².

En décembre 2013, les responsables du IASC¹⁴³ ont réaffirmé que la PSEA est une composante clé de la responsabilité à l'égard des populations touchées, et ont décidé de « demander aux points focaux principaux pour la PSEA de travailler à la mise en œuvre de normes opérationnelles minimales en la matière au sein de leurs organismes respectifs, et d'instituer des mécanismes de suivi, en interne et à l'échelle du IASC, pour veiller au respect de cette responsabilité »¹⁴⁴. Ces responsables ont également entériné le descriptif des priorités de l'Equipe spéciale du IASC, qui portait sur le soutien à un projet de deux ans visant à « expérimenter des mécanismes communautaires de plainte interorganisations [...] qui soient adaptés pour riposter à l'exploitation et aux abus sexuels et qui renforcent la cohérence avec les mécanismes et stratégies de plainte et de retour d'informations axés sur la responsabilité à l'égard des populations touchées, avec pour objectif à long terme d'institutionnaliser ces mécanismes interorganisations dans tous les environnements d'intervention humanitaire¹⁴⁵ ».

Les présentes Procédures sont en partie fondées sur les résultats de ce projet pilote du IASC, qui a permis de créer un CBCM interorganisations en Ethiopie et en République démocratique du Congo en vue d'élaborer une approche plus systématique de la prévention et de la riposte à l'exploitation et aux abus sexuels dans le cadre des interventions humanitaires. Elles s'appuient notamment sur les enseignements tirés du projet concernant la réception des plaintes en toute sécurité, l'assistance aux victimes, le suivi, et les mesures propres à faciliter le renvoi des plaintes interorganisations. Elles s'inspirent également d'autres sources, notamment des politiques et procédures internes des différents organismes, et sont conçues de façon à s'appliquer aux CBCM interorganisations mis en place dans tous les contextes humanitaires.

1.2. Objectif et champ d'application des Procédures opérationnelles permanentes

1.2.1. Objectif

Les présentes Procédures ont été élaborées pour faciliter les actions conjointes menées par les organismes humanitaires en vue de protéger les bénéficiaires contre l'exploitation et les abus sexuels et de renforcer les moyens collectifs dont les organismes et les populations touchées disposent pour prévenir et riposter à des actes de SEA commis par des travailleurs humanitaires. Cet effort fait suite à une directive adoptée par les responsables du IASC en mai 2015, qui appelle les organismes membres à participer à une équipe spéciale chargée d'élaborer des procédures normalisées régissant les modalités de traitement de plaintes en matière de SEA par des mécanismes interorganisations, ainsi que les signalements d'exploitation et d'abus sexuels dans tous les contextes humanitaires¹⁴⁶. Partout dans le

¹⁴¹ La Déclaration du IASC réaffirme que les organismes sont collectivement responsables d'intégrer systématiquement la PSEA dans toutes les interventions humanitaires et de renforcer les enquêtes et les mesures de protection en cas d'allégations de SEA. Voir Comité permanent interorganisations, « Statement on Protection from Sexual Exploitation and Abuse » (11 décembre 2015).

¹⁴² Déclaration du IASC sur la PSEA (2015), point d'action 2 (« Renforcer les attributions du coordonnateur de l'action humanitaire en matière de PSEA, afin que celle-ci occupe une place clairement définie dans l'architecture humanitaire, et que la responsabilité incombant au IASC, à l'échelle du système en matière d'élaboration de stratégies et de plans d'action PSEA soit institutionnalisée. Dans la ligne des responsabilités actuelles du coordonnateur résident en matière de PSEA, ces attributions consisteraient à élaborer des mécanismes de plainte, à veiller à ce que les survivants aient accès à une aide adéquate immédiate et à long terme, à coordonner les renvois d'allégations interorganisations, à informer régulièrement le coordonnateur des secours d'urgence sur les questions de PSEA dans le cadre des interventions humanitaires, et à inscrire celle-ci à l'ordre du jour de toutes les réunions annuelles des coordonnateurs de l'action humanitaire »).

¹⁴³ Les responsables du IASC sont les dirigeants des organismes membres du IASC ou leurs représentants.

¹⁴⁴ Résumé de la réunion des responsables du IASC, 17 décembre 2013 (point d'action 21).

¹⁴⁵ PRIORITE DU IASC : Responsabilité à l'égard des populations touchées, y compris la protection contre l'exploitation et les abus sexuels (5 décembre 2013).

¹⁴⁶ Réunion des responsables du IASC, compte rendu succinct final et points d'action (en anglais), 21 et 22 mai 2015, point d'action 18 : « Demander à l'OIM de diriger une équipe spéciale composée d'experts d'organismes, en vue d'élaborer des Procédures opérationnelles permanentes mondiales relatives à un mécanisme communautaire de plainte interorganisations pour traiter les plaintes et les informations relatives à l'exploitation et aux abus sexuels dans tout contexte humanitaire, et demander aux organismes membres du IASC de désigner des hauts fonctionnaires possédant l'expertise et l'autorité nécessaires pour

monde, ces procédures aideront les organismes à coopérer sur le terrain pour structurer et gérer un CBCM. L’expérience a montré¹⁴⁷ qu’une coordination interorganisations était essentielle pour concrétiser l’engagement de la communauté humanitaire en matière de PSEA. Un accord sur des procédures à l’échelle mondiale offre la garantie que des CBCM seront créés de façon à ce qu’ils remplissent ces engagements, respectent les procédures et obligations en matière de PSEA définies en interne par les organismes, et garantissent les droits des personnes (bénéficiaires et membres du personnel), en conciliant la garantie d’une procédure régulière et une approche axée sur les survivants¹⁴⁸.

L’un des plus grands avantages d’un Mécanisme interorganisations est de faciliter l’accès des populations touchées au dépôt de plaintes, puisque les survivants n’ont plus besoin de savoir quel organisme emploie l’auteur de l’acte ni d’identifier ensuite les mécanismes de plainte appropriés auxquels ils peuvent présenter leurs allégations. Un mécanisme conjoint offre en outre la possibilité de déposer une plainte auprès d’un organisme qui n’emploie pas lui-même l’auteur présumé de la conduite répréhensible, ce qui peut apaiser les craintes de représailles. Lorsqu’une plainte est soumise à un CBCM interorganisations, le système intégré de renvoi réduit au minimum le risque que la plainte ne se perde avant que des mesures soient prises, ainsi que les éventuelles difficultés que les plaignants pourraient rencontrer (frais de voyage, barrières linguistiques, stigmatisation, confusion quant aux procédures ou aux mécanismes de signalement).

Les présentes Procédures ont pour but de présenter un modèle général clair à l’échelle du système qui permette aux organismes de coopérer en vue de créer et de gérer un Mécanisme de traitement sûr, confidentiel et efficace des allégations en matière de SEA. Fruit d’un travail collectif, ces Procédures intègrent les observations formulées par des organismes des Nations Unies, des organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, des organisations locales et des représentants des populations touchées. Elles ne sont pas figées et pourront être adaptées au contexte local de chaque CBCM, et actualisées à l’échelle mondiale conformément aux évolutions constatées en matière de PSEA¹⁴⁹.

1.2.2. Champ d’application

Les présentes Procédures appliquent un modèle de coopération et définissent les rôles et responsabilités des différents organismes en matière de collaboration au sein d’un CBCM interorganisations dans un contexte humanitaire.

Plus précisément, elles ont pour but de traiter et de préciser les points suivants :

- Rôles et responsabilités des parties prenantes du CBCM ;
- Principes clés sous-tendant la gestion des dossiers de plainte au sein d’un CBCM ;
- Méthode uniformisée de réception et d’examen¹⁵⁰ des plaintes pour SEA au sein d’un CBCM ;
- Procédures de suivi des allégations de SEA, y compris les décisions de renvoi aux fins 1) d’assistance aux victimes et 2) d’enquête.

participer à l’équipe spéciale. *Action à entreprendre par : l’OIM d’ici à décembre 2015.* » Voir aussi le rapport de la réunion des responsables du IASC, « Final Summary Record and Action Points », 11 décembre 2015, « 2) Mettre pleinement en œuvre les normes opérationnelles minimales, notamment en élaborant des outils opérationnels et des orientations claires à l’intention des bureaux sur le terrain, concernant les engagements et les activités des organismes en matière de SEA, au niveau tant institutionnel que collectif. Cette mesure nécessite d’élaborer et d’approuver d’ici à mai 2016 des procédures opérationnelles permanentes régissant la coopération au sein de mécanismes interorganisations de plainte, et plus particulièrement le renvoi et le suivi des cas de SEA. *Action à entreprendre par : les responsables du IASC d’ici au 31 mai 2016 sous la direction de l’OIM.* »

¹⁴⁷ Recueil de pratiques du IASC (2012).

¹⁴⁸ Les éléments principaux d’une approche axée sur les survivants sont la sécurité, la confidentialité, le respect et la non-discrimination. Directives GBV du IASC (2015), Partie 2 – Contexte, p. 46.

¹⁴⁹ A l’heure où les présentes Procédures sont rédigées, par exemple, les Nations Unies engagent une réforme à long terme qui recoupera les sujets abordés ici. Les organismes doivent, par l’entremise de l’Equipe spéciale du IASC, s’efforcer de mettre à jour le présent document en fonction des dernières pratiques exemplaires en date reconnues.

¹⁵⁰ L’« examen des plaintes » consiste à déterminer la nature générale d’une plainte afin d’établir s’il s’agit de SEA ou non et de savoir à quel organisme ou service celle-ci doit être renvoyée pour suite à donner. Cet examen n’englobe aucune mesure ni enquête visant à établir si les allégations sont fondées. En revanche, il comprend l’évaluation de la santé, de la sécurité et des besoins psychosociaux immédiats de la victime. Voir la section 4.2.2, « Traitement des plaintes ».

Note spéciale sur le champ d'application des présentes Procédures

- 1) *Contexte humanitaire* : Bien que la Circulaire du Secrétaire général des Nations Unies relative à l'exploitation et aux abus sexuels (2003) et la Déclaration d'engagement (2006) ne limitent pas expressément les conduites répréhensibles du personnel en matière de SEA aux contextes humanitaires, les présentes Procédures sont élaborées au nom du IASC, qui est la principale enceinte de coordination, de formulation des politiques et de prise de décisions des partenaires humanitaires. En conséquence, elles sont censées être appliquées dans le contexte humanitaire. Néanmoins, étant donné que beaucoup d'entre elles sont applicables dans des contextes de transition et de développement, eu égard à la vaste portée des obligations en matière de PSEA énoncées dans les instruments juridiques internationaux, le terme de « travailleur humanitaire » employé dans le présent document doit s'entendre dans un sens plus large.
- 2) *Mécanisme communautaire de plainte* : Les présentes Procédures décrivent les modalités de coopération au sein des mécanismes communautaires de plainte interorganisations. Cependant, les méthodes suivies pour recevoir et examiner les plaintes, orienter les victimes aux fins d'assistance et renvoyer les plaintes aux services d'enquête compétents pour suite à donner peuvent être utilisées par des organismes et des personnels intervenant dans des endroits où il n'existe pas de CBCM.

1.2.3. Politiques et procédures additionnelles

Politiques internes : Les présentes Procédures ne visent nullement à modifier ou à remplacer des procédures internes. Elles en sont plutôt une émanation, et elles les complètent lorsque les organismes coopèrent pour mettre en place des CBCM interorganisations et traiter les plaintes. Les présentes Procédures serviront à orienter la coordination interorganisations et à uniformiser les modalités de fonctionnement des CBCM, mais les organismes concernés doivent aussi s'engager à appliquer pleinement leurs propres politiques internes en matière de PSEA, notamment sur le plan des enquêtes et de la formation du personnel¹⁵¹. Pour permettre une prévention et une riposte efficaces, la PSEA doit être présente à tous les niveaux de l'infrastructure humanitaire.

Procédures opérationnelles permanentes du CBCM : Les présentes procédures ne sont pas censées être utilisées seules. Pour chaque intervention humanitaire, un plan d'action coordonné doit être établi par une équipe interorganisations, comme l'équipe de pays pour l'action humanitaire ou un réseau ou une équipe spéciale pour la PSEA, afin de garantir la mise en œuvre des mesures minimales en matière de prévention et de riposte par tous les acteurs concernés. Les Procédures ont pour but de préciser les modalités de coopération de différents organismes au sein d'un mécanisme conjoint de plainte conforme à leurs politiques et procédures internes. La façon dont un CBCM sera structuré sur le terrain variera toutefois en fonction du contexte local, pour en garantir la sécurité et l'efficacité. En conséquence, les équipes de terrain devront élaborer des cadres de référence (TOR) par pays et, le cas échéant, modifier légèrement les Procédures¹⁵² pour les adapter à l'approche retenue. Le présent document mettra en évidence les points particuliers que les organismes présents sur le terrain seront amenés à prendre en considération sur chaque site. Une clarification des modalités de coopération à l'échelle mondiale facilitera le travail des missions sur le terrain, en permettant à ces dernières de se concentrer sur l'élaboration d'une structure appropriée au lieu d'avoir à déterminer si et comment leurs politiques institutionnelles les autorisent à participer à des activités interorganisations.

¹⁵¹ Les engagements des organismes visant à créer et à appliquer pleinement leurs politiques internes sont les suivants : MOS-PSEA (2012), norme 1, indicateur 1 (« Elaboration et mise en place efficaces des politiques : une politique est en place qui énonce les normes de conduite, y compris en ce qui concerne les actes de SEA, et un plan de travail a été établi pour appliquer cette politique ») ; Déclaration d'engagement (2006), norme 9 (« Elaborer des stratégies institutionnelles destinées à prévenir et à lutter contre l'exploitation et les abus sexuels. Ces stratégies doivent comprendre des indicateurs mesurables et limités dans le temps sur les progrès accomplis, pour permettre à nos organisations et à d'autres de surveiller nos résultats ») ; Déclaration du IASC sur la PSEA (2015), point d'action 1 (« Mettre pleinement en œuvre les normes opérationnelles minimales, y compris [...] une formation du personnel efficace et continue par tous les organismes humanitaires, afin que leurs bureaux extérieurs comprennent les engagements en matière de PSEA pris par leurs organismes respectifs, ainsi que les obligations énoncées dans le code de conduite de ces derniers »).

¹⁵² Les procédures opérationnelles permanentes applicables dans un pays donné doivent recevoir l'accord des représentants autorisés de tous les organismes participants.

2. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES PARTIES PRENANTES DU MÉCANISME COMMUNAUTAIRE DE PLAINE

Les parties prenantes du CBCM sont les organismes qui se sont engagés à participer à des dispositifs conjoints de plainte. Elles doivent englober les organisations qui fournissent une aide humanitaire sur le site de mise en œuvre (organismes des Nations Unies, ONG internationales et nationales, organisations internationales) ainsi que des organisations à base communautaire et les administrations compétentes du gouvernement hôte.

Les « six principes fondamentaux relatifs à l'exploitation et aux abus sexuels » énoncés dans la Circulaire du Secrétaire général relative à l'exploitation et aux abus sexuels (2003)¹⁵³ et dans la Déclaration d'engagement (2006) et intégrés dans les codes de conduite des différentes organisations obligent tous les organismes humanitaires à créer et à préserver un environnement permettant de prévenir les actes de SEA et à promouvoir l'application de leurs codes de conduite institutionnels respectifs. En particulier, il incombe aux responsables à tous les niveaux de soutenir et de mettre en place des structures propres à préserver un tel environnement¹⁵⁴. En décembre 2015, les responsables du IASC ont réaffirmé que tous les organismes humanitaires étaient tenus de dispenser à leur personnel « une formation continue efficace pour veiller à ce que leurs bureaux extérieurs comprennent les engagements pris en matière de PSEA ainsi que les obligations énoncées dans leur code de conduite, et pour favoriser le renforcement des capacités et le changement de comportement de façon à s'attaquer aux causes profondes de l'exploitation et des abus sexuels »¹⁵⁵.

La Déclaration du IASC sur la PSEA (2015) a également réaffirmé qu'il incombe aux coordonnateurs de l'action humanitaire et aux équipes de pays pour l'action humanitaire de mettre en œuvre les engagements de PSEA dans toutes les interventions humanitaires. Elle a aussi renforcé les responsabilités de ces coordonnateurs en matière de PSEA – dans la ligne de celles des coordonnateurs résidents¹⁵⁶ – qui consistent notamment à mettre en place des mécanismes de plainte, à veiller à ce que les survivants aient accès à une assistance appropriée immédiatement et à long terme, et à coordonner le renvoi des plaintes aux organismes intéressés. D'où l'importance fondamentale de coordonner étroitement avec le coordonnateur de l'action humanitaire compétent les efforts visant à créer un CBCM conjoint.

La structure organisationnelle des différents CBCM interorganisations variera en fonction des consultations menées avec les communautés et des ressources disponibles. Il n'en reste pas moins qu'un certain nombre de rôles et de responsabilités clés doivent être définis pour que ces dispositifs fonctionnent bien. A cette fin, les organismes participants doivent désigner des représentants de la direction (chefs de bureau ou de bureau auxiliaire) pour participer au comité de pilotage du Mécanisme, ainsi que des points focaux qui devront collaborer activement à d'autres activités de ce dernier.

Les Procédures opérationnelles permanentes et les cadres de référence élaborés pour chaque site CBCM doivent être assortis d'instructions précises à l'intention de tous les représentants des organismes membres et des membres de la communauté participant à des activités du Mécanisme, telles que la sensibilisation. Le rythme des réunions interorganisations doit figurer dans les cadres de référence, qu'il s'agisse de celles des organes de gestion du CBCM ou de celles des organes chargés de rendre compte des progrès réalisés, d'identifier les lacunes dans la programmation du Mécanisme, et de trouver des solutions. Ces instructions doivent être élaborées sur la base de consultations avec les communautés, être respectueuses des sexospécificités, et tenir compte des questions de sûreté et de sécurité propres au contexte local.

¹⁵³ D'après les six principes fondamentaux du IASC relatifs à l'exploitation et aux abus sexuels, énoncés au paragraphe 1, « Introduction ».

¹⁵⁴ Voir la Circulaire du Secrétaire général relative à l'exploitation et aux abus sexuels (2003) et la Déclaration d'engagement (2006).

¹⁵⁵ Déclaration du IASC sur la PSEA (2015).

¹⁵⁶ Le coordonnateur résident est chargé de veiller à ce qu'un réseau de points focaux soit en place pour mettre en œuvre la Circulaire du Secrétaire général relative à l'exploitation et aux abus sexuels (2003), et d'appuyer l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'action au niveau national en matière de PSEA. En consultation avec les organismes des Nations Unies, y compris les chefs de mission/représentants spéciaux du Secrétaire général dans le cadre d'opérations de maintien de la paix ou de missions politiques spéciales, il doit désigner une ou des personnes ou entités responsables de la création et de la coordination du mécanisme d'assistance aux victimes d'exploitation ou d'abus sexuels. Définition de poste type pour le coordonnateur résident des Nations Unies (29 janvier 2009).

Comité de pilotage : Cet organe, composé de membres de la direction (chef de bureau ou de bureau auxiliaire) des organismes participants au niveau du pays ou du bureau auxiliaire, est chargé d'orienter et d'appuyer la conception, la mise en œuvre et le suivi des activités du Mécanisme. Ses membres facilitent l'identification ou la nomination des points focaux au sein de leurs organismes respectifs, prennent une part active aux réunions de coordination, prennent les décisions en matière de PSEA au nom de leur organisme, mettent en place des normes de responsabilité et de qualité, et s'emploient collectivement à élaborer des stratégies de prévention et à mobiliser des ressources à l'appui du CBCM.

Il incombe aux membres du comité de pilotage de :

- a) Veiller à ce que tous les membres du personnel de leur organisme lisent et comprennent les procédures internes de leur organisme en matière de traitement des plaintes pour SEA, y compris le code de conduite institutionnel, le mécanisme interne de signalement, les mesures et les procédures de soutien et d'assistance aux victimes, et la gestion des plaintes concernant le personnel, qu'ils en prennent acte et y adhèrent. Le personnel associé à la prévention et à la riposte à l'exploitation et aux abus sexuels doit comprendre et signer un code de conduite (ou autre document similaire)¹⁵⁷ qui adhère aux normes internationales en matière de PSEA¹⁵⁸.
- b) Sensibiliser le personnel à l'exploitation et aux abus sexuels par des formations introducives dispensées aux nouveaux membres du personnel et des cours de remise à niveau pour le personnel en poste, qui porteront sur la PSEA, le code de conduite, l'importance de respecter les politiques relatives à l'exploitation et aux abus sexuels, et les procédures de signalement d'incident.
- c) Apporter un appui aux points focaux du CBCM, et veiller à ce qu'ils aient directement accès au chef de bureau (bureau auxiliaire et bureau de pays) et au siège de l'organisme pour exécuter leurs fonctions, à savoir :
 - a. Faire en sorte que les ressources humaines et les aspects programmatiques se préoccupent de la PSEA ;
 - b. Veiller à ce que les points focaux désignés participent activement au Mécanisme PSEA interorganisations, et que suffisamment de temps leur soit accordé pour participer régulièrement aux réunions du CBCM ;
 - c. Incorporer les responsabilités en matière de PSEA dans leurs rapports d'évaluation.
- d) Promouvoir l'adhésion des organismes aux procédures de prévention de l'exploitation et des abus sexuels, comme indiqué *infra* à la section 4.1.1 et comme exposé dans le Guide IASC des pratiques exemplaires CBCM/PSEA, ce qui consiste, sans s'y limiter, à :
 - a. Agir avec diligence pour empêcher que les contrevenants ne soient réengagés ;
 - b. Faire en sorte que des services d'assistance soient fournis aux victimes ;
 - c. Prévenir les représailles en cas de dénonciation ; et
 - d. Exiger l'adhésion aux clauses PSEA dans les accords de coopération.
- e) Sensibiliser les partenaires d'exécution à la PSEA et renforcer leurs capacités en la matière dès qu'ils sont sélectionnés, ce qui consiste, sans s'y limiter, à :
 - a. Veiller à ce que les partenaires d'exécution comprennent bien ce que signifient l'exploitation et les abus sexuels et qu'ils connaissent leurs obligations et leurs responsabilités en ce qui concerne la prévention et le signalement des cas¹⁵⁹ ;
 - b. Encourager les partenaires d'exécution à participer au CBCM et à créer/renforcer leurs propres politiques¹⁶⁰ en matière de PSEA ; et
 - c. Inclure autant que possible les partenaires d'exécution dans les formations PSEA, pour faire en sorte qu'ils adhèrent à la PSEA et s'engagent à la mettre en œuvre.

¹⁵⁷ Le personnel doit signer le code de conduite de son organisme ou un code de conduite commun, si le Mécanisme a élaboré un tel code. Voir l'exemple de code de conduite commun en annexe.

¹⁵⁸ Voir Groupe de travail du IASC pour la protection contre l'exploitation et les atteintes sexuelles, « Model Complaints and Investigations Procedures and Guidance Related to Sexual Exploitation and Abuse » (2004).

¹⁵⁹ Les obligations et les responsabilités des partenaires d'exécution en matière de PSEA peuvent être explicites et rendues contraignantes par une clause de PSEA introduite dans les accords de partenariat. On trouvera des exemples de clause dans le Guide IASC des pratiques exemplaires CBCM. Voir aussi la Déclaration du IASC sur la PSEA (2015), qui appelle à renforcer ces clauses.

¹⁶⁰ Que les partenaires d'exécution soient ou non des membres du CBCM, toutes les plaintes reçues par le Mécanisme doivent être traitées et renvoyées aux services compétents. Pour plus d'informations sur le renvoi des plaintes à des entités non participantes, voir la section 4.2.2, Traitement des allégations de SEA aux fins de renvoi.

Points focaux CBCM : Ce sont des personnes désignées au sein des organismes membres du Mécanisme, dont le rôle est de recueillir et d'enregistrer les plaintes. Elles sont chargées de recevoir les plaignants en personne pour prendre leur déposition à l'aide d'un formulaire type de signalement d'incident. Elles apportent un appui aux consultations communautaires, aux campagnes de sensibilisation, aux formations et au suivi des plaintes. Les points focaux CBCM des organismes membres, qui se situent au niveau technique, doivent recevoir une formation, faire preuve d'engagement, participer régulièrement aux réunions, et respecter la confidentialité des allégations de SEA. Etant donné leur rôle de liaison entre le CBCM et leur organisme, leur cadre de référence doit prévoir qu'ils occupent un rang suffisamment élevé dans leur organisation pour prendre des décisions aux réunions interorganisations. Dans l'idéal, chaque organisme membre désignera au moins un homme et une femme. Les Procédures opérationnelles permanentes du CBCM et les cadres de référence des points focaux doivent énoncer des protocoles, des procédures et des politiques détaillés qui définissent la façon dont les points focaux feront la liaison entre le Mécanisme et leur organisme.

En outre, les MOS-PSEA (2012) exigent des organismes qu'ils aient un point focal spécifiquement chargé de la prévention et de la réponse à l'exploitation et aux abus sexuels au niveau du siège. Ces normes sont assorties d'une série d'indicateurs destinés aux organismes, comme suit :

- Désignation d'un point focal PSEA chargé d'élaborer et de mettre en œuvre une politique et des activités en matière de PSEA et de faire régulièrement rapport à la direction sur les progrès accomplis sur la question¹⁶¹ ;
- Description des responsabilités en matière de PSEA dans les descriptions de poste, les appréciations du comportement professionnel, et autres documents similaires¹⁶² ;
- Formation appropriée à l'intention du personnel et temps suffisant imparti aux questions de PSEA, de façon à ce que les points focaux puissent s'acquitter correctement de leurs fonctions et responsabilités¹⁶³.

Il est important que toutes les parties prenantes du CBCM connaissent et comprennent les principes sur lesquels repose un mécanisme de plainte, en plus de comprendre comment celui-ci fonctionne dans la pratique.

Coordonnateur CBCM/PSEA : Chaque mécanisme communautaire de plainte a besoin d'une personne qui se consacre entièrement, sur place, au lancement, à la supervision et à la coordination des activités de CBCM/PSEA. Etant donné le récent renforcement des responsabilités du coordonnateur de l'action humanitaire en matière de PSEA, notamment en ce qui concerne l'élaboration de mécanismes de plainte¹⁶⁴, celui-ci doit être pleinement associé à la nomination du Coordonnateur CBCM/PSEA. Ce dernier doit notamment amener l'équipe de pays pour l'action humanitaire à s'investir dans la mise en place d'un tel mécanisme, de façon à encourager un engagement de haut niveau et une large participation à l'échelle du pays. Il doit aussi informer l'Equipe spéciale AAP/PSEA du IASC, pour que les enceintes mondiales aient toujours connaissance des activités menées à l'échelle nationale et que les sièges des organismes présents sur le terrain soient tenus au courant et capables de s'assurer que leurs chefs de bureau à l'échelle des pays comprennent la nécessité d'une participation active¹⁶⁵. Le Coordonnateur CBM/PSEA aura une vue globale des questions de PSEA à l'échelle locale, assurera la liaison entre les organismes et le ou les gouvernements hôtes, organisera régulièrement des réunions interorganisations et, de façon générale, maintiendra la dynamique des activités de PSEA afin de continuer d'aller de l'avant. Il est absolument indispensable de disposer d'une telle personne pour que le Mécanisme reste efficace et viable. Ce sont les parties prenantes du CBCM qui arrêteront le cadre de référence et les qualifications du Coordonnateur. Cependant, il importe que ce poste soit occupé par un membre du personnel de rang suffisamment élevé, qui soit bien formé en matière de PSEA, de protection des données, d'aide aux victimes et de confidentialité.

¹⁶¹ MOS-PSEA (2012), norme 3, indicateurs 1 et 2.

¹⁶² MOS-PSEA (2012), norme 3, indicateur 3.

¹⁶³ MOS-PSEA (2012), norme 3, indicateur 4. Y compris prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que les points focaux des communautés et des organismes soient correctement formés, notamment en ce qui concerne le caractère confidentiel des informations recueillies, les approches axées sur les survivants et sur les sexospécificités, et pour qu'ils comprennent la nature des enquêtes administratives internes, de façon à pouvoir s'acquitter correctement de leurs fonctions de réception des plaintes. Un module de formation commun dans l'ensemble du CBCM (voir le Guide IASC des pratiques exemplaires CBCM) peut faciliter l'harmonisation des approches de formation suivies par les organismes.

¹⁶⁴ Déclaration du IASC sur la PSEA (2015).

¹⁶⁵ L'Equipe spéciale APP/PSEA du IASC est composée de représentants d'organismes humanitaires au niveau du siège. Voir <https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse>.

Le Coordonnateur CBCM/PSEA doit être neutre et agir pour le compte du Mécanisme, quel que soit l'organisme qui l'emploie. L'une de ses fonctions est d'examiner les plaintes reçues par l'intermédiaire du Mécanisme aux fins de renvoi à l'organisme intéressé et d'assistance aux victimes¹⁶⁶. L'examen des plaintes par une personne indépendante renforce l'image – fondamentale – de neutralité et d'objectivité du mécanisme de plainte. Cela permet aussi d'évaluer les plaintes sur la base d'un ensemble unique de normes, alors que les organismes appliquent leurs propres critères lors de la réception d'une plainte. Enfin, limiter l'examen à une seule personne réduit le risque de fuite d'informations sensibles et favorise le traitement des plaintes dans les délais. Compte tenu de ce double rôle d'examen et de renvoi et d'orientation, le poste de Coordonnateur CBCM/PSEA doit être permanent, et non une fonction exercée en sus d'autres tâches. Le Coordonnateur CBCM/PSEA étant la seule personne à examiner les plaintes en vue de leur renvoi¹⁶⁷, des mesures de sauvegarde doivent être en place quand il est en congé de détente ou quitte ses fonctions, afin que les plaintes ne soient pas mises en attente. Ces mesures doivent être approuvées par les organismes membres du Mécanisme et décrites dans les Procédures opérationnelles permanentes et dans le cadre de référence du Coordonnateur.

3. PRINCIPES DIRECTEURS

Tous les acteurs qui participent au Mécanisme conjoint acceptent de coopérer et de s'entraider, dans toute la mesure possible, pour prévenir et riposter à l'exploitation et aux abus sexuels – tout en respectant les procédures de gestion prudente des risques – et d'observer les principes fondamentaux ci-après sur lesquels reposent les présentes Procédures :

- Promouvoir la coopération et l'assistance entre les organismes en matière de prévention et de riposte à l'exploitation et aux abus sexuels, notamment en partageant des informations issues des analyses de situation et des évaluations de façon à éviter les doubles emplois et à parvenir à une compréhension commune de la situation ;
- Permettre aux bénéficiaires de contribuer activement et de manière équitable à l'évaluation, la planification et la mise en œuvre, ainsi qu'au suivi et à l'évaluation des programmes, en recourant systématiquement à des méthodes participatives. Reconnaissant que l'exploitation et les abus sexuels trouvent souvent leur origine dans les inégalités entre les sexes, les organismes participants veilleront à ce que les activités humanitaires soient menées dans le respect des sexospécificités et que les vues et perspectives des femmes, des hommes, des filles et des garçons soient dûment prises en considération ;
- Veiller à ce que toutes les ripostes soient élaborées de façon à concilier la garantie d'une procédure régulière et l'approche axée sur les survivants, dans laquelle les souhaits, la sécurité et le bien-être de ces derniers demeurent une priorité quelles que soient l'affaire ou la procédure¹⁶⁸ ;
- Intégrer autant que possible la PSEA dans tous les programmes et secteurs ;
- Garantir la responsabilité à tous les niveaux ; et
- Veiller à ce que l'aide aux victimes soit fournie de manière non discriminatoire.

En outre, les principes suivants s'appliquent à tous les mécanismes effectifs de plainte interorganisations :

Sécurité et bien-être : La sécurité du survivant doit être garantie à tout moment, y compris lors du signalement, pendant l'enquête menée par l'organisme intéressé, et lors de la fourniture de l'aide. Les mécanismes de plainte doivent prendre en considération les dangers et les risques potentiels pour toutes les parties (le survivant, le plaignant, si ce n'est pas la même personne, la personne visée par la plainte, et les organisations intéressées), et comprendre des moyens de prévenir un préjudice additionnel. Cela consiste à coordonner la protection physique, selon que de besoin et avec le consentement en

¹⁶⁶ Le Coordonnateur du CBCM peut être amené à évaluer les besoins d'assistance des victimes si les parties prenantes l'ont prévu ainsi. Voir la section 4.2.2 a), Renvoi aux fins d'assistance immédiate.

¹⁶⁷ Dans un souci de confidentialité, seule une personne doit avoir connaissance des informations sensibles relatives à une plainte pour SEA. Lorsque d'autres entités (comme le gouvernement hôte) insistent pour être associées au processus, leur rôle consistera à participer à la réception des plaintes (par exemple, en ouvrant la boîte à suggestions) – il ne comprendra pas la communication d'informations détaillées.

¹⁶⁸ Déclaration du IASC sur la PSEA (2015).

connaissance de cause du survivant, et à prendre des mesures de prévention en cas d'éventuelles représailles contre tous les plaignants¹⁶⁹. Le cas échéant, un plan de sécurité/protection doit être établi sur la base de l'évaluation des risques¹⁷⁰ pour chaque survivant.

Le survivant ne doit jamais être rendu responsable d'exploitation ou d'abus sexuels. Les participants au CBCM doivent garder le bien-être psychosocial du survivant à l'esprit lorsqu'ils établissent un plan de sécurité/protection, d'autant que certains survivants risquent d'être ostracisés en raison de croyances culturelles. Les mesures et ripostes de toutes les organisations doivent être guidées par le respect des choix, des souhaits, des droits et de la dignité du survivant.

En outre, les organismes doivent veiller à ce que la personne visée par la plainte ne soit plus en contact avec le survivant, par exemple par une suspension de l'emploi dans l'organisation intéressée ou, s'il y a lieu, par une mesure de police, en tenant compte des recommandations du Mécanisme. Les services de protection doivent être mobilisés pour offrir leurs services et leur soutien.

Confidentialité : La confidentialité des plaignants, des survivants et des autres parties intéressées doit être respectée à tout moment. Toutes les informations relatives à l'exploitation et aux abus sexuels doivent demeurer confidentielles, les identités doivent être protégées, et les données personnelles sur les survivants doivent être recueillies et communiquées uniquement avec le consentement éclairé de l'intéressé¹⁷¹. Lorsque des registres physiques sont tenus, les documents doivent être stockés en un lieu sûr pour éviter des divulgations accidentelles. Tous les plaignants doivent être informés des procédures de confidentialité, y compris les personnes qui participeront au traitement des dossiers, et devront donner leur consentement éclairé à l'enregistrement de la plainte. Il n'est pas nécessaire d'obtenir le consentement d'un dénonciateur si l'organisme de ce dernier dispose d'une politique l'obligeant à signaler les cas réels ou suspectés de conduite répréhensible du personnel. Lorsque le survivant donne son consentement, seules les informations pertinentes et applicables pourront être communiquées à autrui dans le but de l'aider, notamment pour l'orienter vers des services ou pour ouvrir une enquête.

Chacun des organismes participants doit respecter ses principes relatifs à la protection des données dans les cas où il devrait recueillir, recevoir, utiliser, transférer ou stocker des données à caractère personnel relatives à une plainte.

Tous les membres du personnel des Nations Unies, ainsi que ceux de nombreuses ONG et autres organisations internationales sont tenus à la plus stricte confidentialité, parfois après la cessation de leur emploi¹⁷². Cette obligation s'applique à toutes les parties prenantes d'un CBCM dans l'exercice de leurs fonctions. Celles qui ont accès à des informations sensibles, notamment aux registres et à la base de données du Mécanisme, sont tout particulièrement tenues de respecter le principe de confidentialité ; les Procédures opérationnelles permanentes du Mécanisme doivent prévoir la signature d'un accord de confidentialité, le cas échéant¹⁷³, avant qu'elles ne s'acquittent de leurs fonctions. Un manquement aux règles de confidentialité a des conséquences et pourra entraîner des sanctions de la part de l'organisme employeur, notamment – selon les procédures arrêtées en interne – la résiliation immédiate du contrat d'emploi ou de service, sans préjudice des éventuels recours prévus en droit ou en équité.

Transparence : Le fonctionnement du CBCM doit rester transparent pour la communauté au sein de laquelle il est mis en place. La transparence des opérations humanitaires et la pleine participation des bénéficiaires à leur planification et à leur mise en œuvre permettent de réduire le risque que l'aide et les services humanitaires ne soient utilisés à des fins d'exploitation et d'abus sexuels. Pour que le système

¹⁶⁹ Le risque de représailles à l'encontre des dénonciateurs est l'une des raisons pour lesquelles l'assistance immédiate ne doit pas se limiter aux victimes, et doit s'appuyer sur une évaluation des besoins personnalisée. Voir la section 4.2.2 a), Renvoi aux fins d'assistance immédiate.

¹⁷⁰ Le Guide IASC des pratiques exemplaires CBCM fournit des informations et des outils sur l'évaluation des risques encourus par les plaignants et, en cas de besoin, sur l'élaboration d'un plan de sécurité.

¹⁷¹ Il est toujours conseillé d'obtenir des intéressés qu'ils acceptent en connaissance de cause la communication des informations relatives à la plainte, sauf si des lois ou des politiques rendent le signalement obligatoire. Voir plus loin dans cette section la note sur le signalement obligatoire par opposition aux principes directeurs.

¹⁷² Le personnel des Nations Unies n'est pas autorisé à divulguer des informations confidentielles obtenues dans l'exercice de ses fonctions qui n'ont pas encore été rendues publiques. Cette obligation demeure après la cessation de service. Règlement du personnel et Statut du personnel de l'Organisation des Nations Unies (ST/SGB/2014/1, 1^{er} janvier 2014), chapitre I, article 1.2 i).

¹⁷³ Certains membres du CBCM disposent de politiques internes qui imposent déjà à leur personnel de respecter la confidentialité de toutes les informations relatives aux allégations reçues faisant état de SEA.

de signalement soit clair, il est essentiel que les plaignants pour SEA sachent à qui ils doivent s'adresser et qu'ils connaissent le type d'assistance auquel ils peuvent s'attendre dans le domaine de la santé, du droit, du soutien psychosocial, de la sécurité et autres. Tous les survivants, potentiels ou réels, d'exploitation et d'abus sexuels doivent être pleinement informés des modalités de fonctionnement du CBCM, y compris la procédure de signalement, et pendant toute la durée de traitement de leur dossier. Les plaignants et les survivants ont droit d'être tenus informés de l'évolution et de l'issue de leur dossier, et le CBCM fera tout son possible pour maintenir la communication¹⁷⁴.

Les politiques et voies de signalement en matière de PSEA en place dans les organismes doivent, elles aussi, être transparentes. L'absence de directives précises relatives au traitement des plaintes pour SEA établies par le siège à l'intention du terrain est un problème récurrent. Les politiques et instructions obligatoires doivent être communiquées aux acteurs sur le terrain chargés de les mettre en œuvre, à qui il incombe ensuite de les transmettre à tous les employés et travailleurs contractuels¹⁷⁵. Il faut que les codes de conduite soient accessibles dans chaque pays et libellés dans la langue prédominante afin d'être bien compris ; une traduction en plusieurs langues peut être nécessaire dans certains pays.

Accessibilité : Le CBCM doit être accessible à tous les plaignants potentiels. En outre, des informations suffisantes doivent être données sur la façon d'y accéder, afin que le processus de plainte soit à la portée du plus grand nombre. A cette fin, il y a lieu d'identifier et d'instituer divers points d'accès, adaptés tant à la culture qu'au contexte. Pour faciliter les signalements et éviter la stigmatisation, les signalements anonymes doivent être traités avec le même sérieux que les autres dossiers¹⁷⁶.

Approche axée sur les survivants : Les organismes humanitaires se sont engagés à prévenir et à riposter activement à l'exploitation et aux abus sexuels et à veiller à ce que toutes les interventions soient élaborées d'une manière qui concilie la garantie d'une procédure régulière et l'approche axée sur les survivants, dans laquelle les souhaits, la sécurité et le bien-être de ces derniers demeurent une priorité quelles que soient l'affaire ou la procédure¹⁷⁷. En outre, toutes les mesures prises doivent être motivées par le respect des choix, des souhaits, des droits et de la dignité du survivant¹⁷⁸.

Partenariat : Pour œuvrer dans l'intérêt supérieur des survivants de SEA, il faut que les organismes de protection et les fournisseurs de services collaborent de façon à assurer une prise en charge globale. Les crises humanitaires accentuent le risque, pour les populations touchées, d'être victimes de SEA¹⁷⁹, ce qui souligne la nécessité d'un plan d'action concerté entre les organismes humanitaires. Il est essentiel que les survivants¹⁸⁰ participent à la définition des interventions d'assistance et de relèvement pour que leurs intérêts soient toujours défendus au mieux et que leur dossier soit géré de manière responsable.

Considérations particulières concernant les enfants : Tous les principes susmentionnés s'appliquent aux enfants, y compris le droit de participer aux décisions qui les concernent. Si une décision est prise au nom d'un enfant, l'intérêt supérieur de celui-ci doit en être la motivation principale. Les efforts visant à concevoir des systèmes d'orientation par pays doivent être déployés en consultation avec des

¹⁷⁴ Le niveau d'informations communiquées aux plaignants variera en fonction des procédures de l'organisme chargé de l'enquête, allant d'une confirmation d'ouverture d'enquête administrative à des informations plus détaillées sur l'avancement de l'enquête et l'issue de l'affaire.

¹⁷⁵ Voir aussi MOS-PSEA (2012), norme 1, indicateur 2 (« La politique/les normes relatives au comportement ont été diffusées au personnel et à la direction actuellement en poste (au siège et sur le terrain) à diverses reprises (par exemple, lors de formations introductives et de cours de remise à niveau) ») (*soulignement repris du texte original*).

¹⁷⁶ Si les plaintes anonymes doivent être traitées avec le même sérieux, il n'en reste pas moins que l'enquête risque d'être entravée si les données recueillies ne peuvent pas être vérifiées de manière indépendante. Dans ce cas, le plaignant anonyme peut être invité à s'identifier, si possible.

¹⁷⁷ Déclaration du IASC sur la PSEA (2015). Lorsque les responsables du IASC ont réaffirmé leur détermination à éliminer l'exploitation et les abus sexuels et reconnu qu'ils devaient être à la pointe de l'action menée pour renforcer la riposte de la communauté humanitaire, ils se sont dits déterminés à mettre en œuvre trois points d'action en vue d'honorer leur engagement antérieur et en cours à lutter contre les actes de SEA « en respectant l'équilibre entre la procédure régulière et l'approche axée sur les survivants dans laquelle les souhaits, la sécurité et le bien-être de ces derniers demeurent une priorité, quelles que soient l'affaire ou la procédure ».

¹⁷⁸ Déclaration du IASC sur la PSEA (2015).

¹⁷⁹ Voir le Rapport du Groupe de travail du IASC pour la protection contre l'exploitation et les atteintes sexuelles dans les situations de crise humanitaire (2002).

¹⁸⁰ Directives GBV du IASC (2015), Partie 2 – Principes élémentaires de l'approche axée sur les survivants afin de promouvoir des normes d'éthique et de sécurité, p. 47.

acteurs formés pour répondre aux besoins spécifiques des enfants survivants d'abus sexuels, et qui connaissent les procédures locales relatives à la protection de l'enfance¹⁸¹.

Signalement obligatoire : Compte tenu de la politique de tolérance zéro des Nations Unies en matière de SEA, la Circulaire du Secrétaire général (2003) et les politiques connexes des organismes obligent le personnel des Nations Unies et les partenaires d'exécution à signaler sans délai, par l'intermédiaire des mécanismes prévus à cet effet¹⁸², tout indice ou suspicion d'exploitation ou d'abus sexuels commis par des collègues, que l'auteur présumé appartienne ou non au même organisme¹⁸³. Le signalement doit être effectué de bonne foi, avec l'assurance qu'aucune sanction ne sera prise même si l'allégation devait se révéler sans fondement après enquête. Cependant, si un membre du personnel livre, en connaissance de cause et délibérément, des informations erronées ou malveillantes concernant un collègue, il s'expose à des mesures disciplinaires.

En outre, les autorités nationales et locales du territoire sur lequel se trouve le CBCM peuvent, elles aussi, avoir des dispositions réglementaires concernant le signalement obligatoire en matière de SEA. Il incombe aux points focaux CBCM de se tenir au courant des lois nationales pertinentes et de les incorporer dans les procédures du Mécanisme et dans les dossiers d'information remis aux survivants ou aux plaignants, selon le cas¹⁸⁴.

Note spéciale relative au signalement obligatoire de SEA et articulation avec le respect de la confidentialité et le consentement des survivants : Le signalement d'exploitation et d'abus sexuels est obligatoire pour la majorité des travailleurs humanitaires. Dans la pratique, toutefois, cette obligation peut entrer en conflit avec le principe de confidentialité et le droit du survivant de choisir la façon dont il souhaite procéder. Les organismes devront régler ce conflit potentiel en interne, en conciliant les droits du survivant et la sécurité de l'ensemble de la communauté. En outre, les modalités de fonctionnement du CBCM devront, dans chaque pays, être définies sur la base des politiques internes des organismes participants. L'une des possibilités consiste à informer le survivant de l'obligation de signalement avant d'enregistrer la plainte.

4. PROCÉDURES DU MÉCANISME DE PLAINE

4.1 Mise en place du Mécanisme communautaire de plainte interorganisations

4.1.1. Création d'un mécanisme communautaire de plainte efficace et durable

Etant donné les enseignements tirés de mécanismes de plainte précédents et les engagements internationaux pris en matière de PSEA, il est essentiel d'appliquer certaines pratiques pour que le CBCM/PSEA soit efficace. Ainsi, l'importance de la prise en compte des aspects culturels se retrouve dans les MOS-PSEA¹⁸⁵, tandis que la participation active des communautés et des personnes touchées à la conception et la mise en œuvre du CBCM est une bonne pratique éprouvée, qui figure dans la Déclaration d'engagement (2006)¹⁸⁶.

De même, les activités de prévention de l'exploitation et des abus sexuels doivent être menées parallèlement à la mise en œuvre des procédures de renvoi des plaintes du CBCM. Des activités de prévention sont mentionnées dans la Circulaire du Secrétaire général relative à l'exploitation et aux

¹⁸¹ On trouvera des indications supplémentaires sur le traitement des plaintes concernant des enfants dans le Guide des pratiques exemplaires du CBCM.

¹⁸² Le personnel des organismes doit signaler les allegations de SEA conformément aux procédures internes pertinentes.

¹⁸³ Voir la Circulaire du Secrétaire général relative à l'exploitation et aux abus sexuels (2003), para. 3.2 e) (« Tout fonctionnaire des Nations Unies qui soupçonne un collègue, au service ou non du même organisme et que celui-ci appartienne ou non au système des Nations Unies, de se livrer à une exploitation ou à des abus sexuels doit en référer à qui de droit par l'intermédiaire des mécanismes créés à cet effet »).

¹⁸⁴ Le signalement obligatoire aux autorités devra être effectué dans le respect des priviléges et immunités des organisations.

¹⁸⁵ MOS-PSEA (2012), norme 5, indicateur 2 (« Des orientations sont données sur le terrain sur la manière de concevoir le CBCM de façon à ce qu'il soit adapté au contexte culturel tout en veillant à faire participer les communautés »).

¹⁸⁶ Déclaration d'engagement (2006), principe n° 10 (« Obtenir l'appui des communautés et des gouvernements en matière de prévention et de riposte à l'exploitation et aux abus sexuels commis par les membres de notre personnel. »).

abus sexuels (2003)¹⁸⁷, la Déclaration d’engagement (2006)¹⁸⁸ et les MOS-PSEA (2012)¹⁸⁹. En outre, elles sont une composante indispensable au fonctionnement du mécanisme de plainte. Elles comprennent, entre autres, le renforcement des capacités par une sensibilisation communautaire et la formation du personnel, ainsi que l’élaboration, la diffusion et l’application des politiques de PSEA et des codes de conduite des organismes. Ces stratégies de prévention sont nécessaires pour que toutes les personnes sur place connaissent leurs droits et responsabilités en matière de PSEA et pour que le CBCM soit compréhensible et accessible par tous. Au minimum, les activités visant les bénéficiaires et les communautés hôtes doivent permettre aux intéressés de mieux comprendre l’exploitation et les abus sexuels, les normes de conduite appropriées applicables aux travailleurs humanitaires, les droits des bénéficiaires en ce qui concerne l’exploitation et les abus sexuels, et les voies de signalement disponibles. Les messages diffusés doivent également porter sur les mesures que les organismes peuvent prendre lorsqu’ils reçoivent une plainte (enquête, mesure disciplinaire, etc.), afin que les plaignants puissent prendre une décision quant au signalement en connaissance de cause et afin de gérer les attentes des communautés.

Dans le même ordre d’idées, il importe qu’un CBCM soit durable car sa dissolution risquerait de saper la confiance qu’il a permis d’instaurer au sein de la communauté. Une fois mis en place correctement, il fait partie intégrante de la responsabilité du système humanitaire à l’égard des bénéficiaires, et sa disparition soudaine peut ternir les relations des communautés avec l’ensemble des acteurs humanitaires. L’un des moyens d’en garantir la durabilité consiste, pour les organismes, à lui affecter des ressources financières et humaines suffisantes, ainsi qu’il est mentionné dans la Circulaire du Secrétaire général relative à l’exploitation et aux abus sexuels (2003) et dans la déclaration des responsables du IASC de 2015 sur la PSEA¹⁹⁰. L’identification des ressources nécessaires pour instaurer et gérer un CBCM est une question que les organismes participants devront examiner lors de la conception du dispositif, tant avant la mise en œuvre que pendant la durée du programme. Il faudra notamment que les organismes s’efforcent de bonne foi à chercher ensemble des financements ou à allouer des ressources qui permettent de pérenniser le Mécanisme interorganisations.

Les pratiques fondamentales ci-dessus doivent être élaborées en coordination avec tous les participants sur place et adaptées à la culture et aux besoins locaux. De plus amples précisions et des orientations substantielles sont données dans le Guide IASC des pratiques exemplaires CBCM¹⁹¹. Les indispensables procédures de coopération interorganisations, qui sont les mêmes pour chaque mécanisme, sont indiquées ci-dessous.

4.1.2. Conception du mécanisme communautaire de plainte

Un CBCM a pour but de permettre à des communautés et/ou personnes touchées d’effectuer un signalement d’une manière sûre, efficace et culturellement appropriée. Sa conception doit tenir compte des principes régissant les mécanismes de plainte (sécurité, transparence, confidentialité, accessibilité, partenariat), de questions pratiques telles que la culture locale, la langue et le niveau d’alphabétisation, afin d’en renforcer l’efficacité, ainsi que d’aspects juridiques tels que la difficulté d’ouvrir une enquête ou d’engager une procédure disciplinaire lorsque le survivant/plaignant ne veut pas révéler son identité.

¹⁸⁷ Circulaire du Secrétaire général relative à l’exploitation et aux abus sexuels (2003), para. 3.2 f), où il est précisé que tous les fonctionnaires des Nations Unies sont tenus « d’instaurer et de préserver un environnement propre à prévenir toute exploitation et tout abus sexuels », et para. 4.1 sur les responsabilités particulières des chefs de département, de bureau ou de mission.

¹⁸⁸ Plusieurs dispositions, dont celles mentionnées aux paragraphes 1, (« Elaborer des stratégies propres à chaque organisation pour prévenir et risposter à l’exploitation et aux abus sexuels »), 3 (« Empêcher que les auteurs d’exploitation et d’abus sexuels soient engagés, réengagés, déployés ou redéployés ») et 10 (« Obtenir l’appui des communautés et des gouvernements en matière de prévention et de lutte contre l’exploitation et les abus sexuels commis par les membres de notre personnel »).

¹⁸⁹ MOS-PSEA (2012), pilier 4 « Prévention : mécanismes efficaces et complets de sensibilisation à l’exploitation et aux abus sexuels parmi le personnel ; recrutement et gestion du comportement professionnel efficaces ».

¹⁹⁰ « Nous reconnaissions notre rôle de chef de file pour renforcer la lutte menée par la communauté humanitaire contre l’exploitation et les abus sexuels en vue de parvenir à un véritable système de responsabilité collective, et nous sommes résolus à apporter les ressources nécessaires pour éliminer ces agissements répréhensibles. » Déclaration du IASC sur la PSEA (2015).

¹⁹¹ Le Guide IASC des pratiques exemplaires CBCM indique comment mettre en place et gérer un mécanisme communautaire de plainte interorganisations pour traiter les signalements de SEA commis par des travailleurs humanitaires. Il énonce des pratiques exemplaires et des recommandations découlant, pour l’essentiel, d’enseignements tirés d’un projet pilote de deux ans mené pour le compte du IASC en vue d’instituer un CBCM interorganisations en Ethiopie et en République démocratique du Congo. Il s’appuie sur les engagements internationaux, ainsi que sur les enseignements tirés d’études antérieures et de mécanismes de plainte en place dans différents pays, avec comme objectif de concrétiser ces engagements de haut niveau par des orientations utiles. Un exemplaire du Guide peut être téléchargé sur les sites suivants : www.iom.int et <https://interagencystandingcommittee.org/>.

Les concepteurs doivent veiller à ce qu'une analyse appropriée des sexospécificités et de la vulnérabilité soit entreprise pour identifier les moyens permettant aux femmes, aux filles, aux hommes et aux garçons d'accéder au Mécanisme et de transmettre des informations. Tous les organismes participant à une intervention humanitaire¹⁹² doivent collaborer à la conception du Mécanisme en intégrant les informations communiquées par les populations touchées (voir ci-dessus) ainsi que celles fournies par les autorités nationales¹⁹³ et les communautés d'accueil¹⁹⁴.

La conception d'un CBCM visant à prévenir et à riposter à l'exploitation et aux abus sexuels doit être coordonnée avec les initiatives menées pour s'attaquer à la violence sexiste (GBV) et l'atténuer. « La PSEA est un aspect important de la prévention de [certaines formes de] GBV. Par conséquent, les actions en matière de PSEA doivent tenir compte de l'expertise et des programmes y afférents, notamment pour garantir les droits des survivants et le respect des autres principes directeurs¹⁹⁵ ». Le réseau PSEA ne doit pas être remplacé par les mécanismes de coordination des mesures relatives aux sexospécificités ou à la violence sexiste. Bien plutôt, les systèmes de renvoi SEA doivent servir de passerelle entre les réseaux d'assistance compétents. Il est important de parvenir à une compréhension commune des responsabilités fondamentales du réseau PSEA présent dans le pays et de sa relation avec le mécanisme de coordination GBV, et d'avoir la volonté de cordonner l'ensemble. Par exemple, il importe que le coordonnateur du sous-groupe sectoriel de la lutte contre la violence sexiste comprenne et promeuve les principes fondamentaux et les normes de conduite en matière de PSEA. Avec les coordonnateurs d'autres groupes sectoriels pertinents, il doit aussi être tenu informé des procédures et processus locaux de signalement permettant de donner suite aux allégations d'exploitation et abus sexuels, afin de faciliter et de rationaliser le renvoi des cas. Surtout, les mécanismes de coordination GBV doivent collaborer avec les réseaux PSEA présents dans le pays pour que les survivants de SEA aient accès aux services destinés aux victimes de violence sexiste. Si les survivants de SEA ont des besoins particuliers, car ce sont des membres de la communauté humanitaire qui ont commis les abus ou l'exploitation, il n'en demeure pas moins que de nombreux besoins physiques ou psychologiques sont les mêmes que ceux des victimes d'autres formes de GBV. Il appartient aux réseaux PSEA de veiller à ce que des mécanismes d'assistance aux victimes soient en place pour les survivants, et qu'ils s'appuient sur les services GBV et les systèmes d'orientation existants, dans l'intérêt d'une harmonisation des services et pour éviter de créer des structures de services SEA¹⁹⁶. Une cartographie préliminaire devrait être effectuée pour connaître les infrastructures d'assistance en place susceptibles de répondre aux besoins spécifiques des survivants de SEA, notamment les services médicaux et psychosociaux existants destinés à venir en aide aux victimes de violence sexiste.

C'est au comité de pilotage du CBCM qu'il revient de décider, sur le terrain, si un mécanisme doit traiter uniquement les plaintes pour SEA ou servir plus largement de structure de responsabilité, afin qu'il soit adapté au contexte local et complète les autres dispositifs de signalement ou de retour d'informations. Les enseignements tirés de CBCM antérieurs montrent qu'un mécanisme de portée plus large, suffisamment relié aux structures existantes, peut limiter la stigmatisation des plaignants et encourager les signalements¹⁹⁷. Cependant, un mécanisme plus large n'est pas dépourvu d'inconvénients logistiques, si bien que les présentes Procédures ne préconisent pas une structure plutôt qu'une autre¹⁹⁸. Quel que soit le champ d'application choisi par les parties prenantes, les organismes n'auront aucune prise sur le type de plaintes que les bénéficiaires soumettront. C'est pourquoi le CBCM doit avoir la capacité de traiter un large éventail de plaintes¹⁹⁹. Le fait de ne pas anticiper ni de traiter

¹⁹² Y compris les opérations d'après-conflit, de transition et de relèvement.

¹⁹³ Sans préjudice des priviléges et immunités de l'organisme.

¹⁹⁴ MOS-PSEA (2012), norme 5, indicateur 2 (« Des orientations sont communiquées sur le terrain pour expliquer comment concevoir le Mécanisme de façon à ce qu'il soit adapté au contexte culturel tout en veillant à faire participer les communautés »).

¹⁹⁵ Directives GBV du IASC (2015).

¹⁹⁶ Voir Groupe de travail de la zone de responsabilité sur les violences sexistes, Handbook for Coordinating Gender-based Violence Interventions in Humanitarian Settings (juillet 2010).

¹⁹⁷ L'expérience a montré que les bénéficiaires sont moins enclins à déposer plainte par l'intermédiaire de dispositifs de signalement portant uniquement sur un sujet sensible comme l'exploitation et les abus sexuels, par peur de la stigmatisation sociale, pour des questions de sécurité, en raison du sentiment de gêne que suscite la dénonciation de personnes précises et de multiples autres obstacles. Voir le Recueil de pratiques du IASC (2012).

¹⁹⁸ Chaque type de CBCM présente des avantages et des inconvénients. Pour plus d'informations, voir le Guide IASC des pratiques exemplaires CBCM.

¹⁹⁹ Il est particulièrement important de répondre rapidement et de manière approfondie aux plaintes quand le mécanisme gère plusieurs types de questions. Les parties prenantes du CBCM doivent avoir à l'esprit que les bénéficiaires peuvent, dans un premier temps, soumettre des plaintes moins sensibles avant d'avoir suffisamment confiance pour porter plainte pour

des plaintes « non-SEA », même lorsque le CBCM est spécifiquement conçu pour ce type d'exactions, peut nuire à la crédibilité du dispositif et de la communauté humanitaire en général. Les parties prenantes du CBCM doivent, de concert avec les groupes sectoriels/secteurs/organismes pertinents, y compris les unités d'enquête compétentes, coordonner les modalités de transfert des plaintes « non-SEA » aux acteurs appropriés, qui doivent aussi être consultés au sujet des Procédures opérationnelles permanentes CBCM. Celles-ci doivent décrire expressément les procédures applicables au traitement des plaintes « non-SEA ». En outre, la formation à la gestion des plaintes dispensée aux points focaux doit établir une distinction claire entre les procédures SEA et les autres.

La nécessité de renvoyer les plaintes « non-SEA », quel que soit le champ d'application du CBCM, met en relief l'importance de la coordination avec les structures de signalement présentes sur place. Cette coordination permet en outre de rationaliser les coûts de mise en œuvre et d'éviter des processus parallèles, sources de confusion. Il est recommandé aux concepteurs de chaque CBCM de cartographier les mécanismes de plainte déjà institués par les différents organismes, ONG locales et internationales, etc., afin d'aligner la conception du CBCM sur celui de ces dispositifs et, ce faisant, de faciliter le renvoi et l'ouverture d'enquêtes. L'articulation avec les dispositifs existants favorise aussi l'appropriation du Mécanisme par les organisations locales et le gouvernement hôte, ce qui contribue ensuite à sa durabilité.

4.2 Réception et examen des plaintes

4.2.1 Réception des plaintes via le Mécanisme communautaire de plainte

Il incombe à toutes les organisations participantes de veiller à la sécurité, à la confidentialité, à la transparence et à l'accessibilité du système de plainte mis en place, de sorte que tous les plaignants potentiels sachent où et comment déposer une plainte. Les bénéficiaires doivent comprendre qu'ils ont le droit de bénéficier d'une aide humanitaire gratuite, de se plaindre et de recevoir une assistance, et savoir comment accéder au CBCM de la manière qui leur convient le mieux. De leur côté, les travailleurs humanitaires doivent comprendre ce qu'on entend par exploitation et abus sexuels, et connaître le rôle du Mécanisme sur place ainsi que les procédures de signalement de SEA établies par leur organisme. Un processus doit avoir été instauré pour recevoir les allégations, les examiner et orienter les intéressés vers une assistance immédiate, séparer les allégations de SEA de celles portant sur d'autres types d'infractions, et renvoyer toutes les plaintes pour suite à donner, y compris une enquête.

Voies de signalement pour les populations touchées

Lorsqu'on met en place des voies de signalement de SEA à l'intention des populations touchées, il faut avant tout veiller à ce qu'il existe plusieurs points d'accès permettant des signalements sous diverses formes (écrite, orale, en personne, par SMS, etc.) et accessibles par tous les plaignants potentiels. L'existence de multiples points d'accès réduit au minimum la stigmatisation des plaignants et encourage les signalements. Les méthodes pour accéder au CBCM doivent être arrêtées sur la base de consultations avec la communauté et d'exercices de cartographie, afin de déterminer les méthodes de plainte souhaitées et préexistantes et de les combiner. Il faut toujours prévoir la possibilité d'un signalement directement auprès des points focaux CBCM des organismes. D'où la nécessité de bien former ces derniers²⁰⁰. Il faut également prévoir l'accès des groupes marginalisés et particulièrement vulnérables, notamment les enfants. Des orientations détaillées sur la mise en place de voies de signalement efficaces et culturellement appropriées sont données dans le Guide des pratiques exemplaires CBCM. Les parties prenantes du Mécanisme seront amenées à prendre diverses décisions quant aux infrastructures, qui dépendront de facteurs locaux. A cette occasion, elles devront appliquer de bonnes pratiques et veiller à ce que les Procédures opérationnelles permanentes du CBCM respectent les politiques internes des organismes participants.

exploitation et abus sexuels. Voir aussi la section 4.3.4, Retour d'informations aux survivants et aux plaignants, et le Guide IASC des pratiques exemplaires CBCM.

²⁰⁰ Il est impératif que les points focaux CBCM des organismes reçoivent une formation appropriée sur la sécurité et le bien-être des survivants/plaignants ainsi que sur la confidentialité des plaintes (voir la section 3, Principes directeurs ; la section 2, Rôles et responsabilités ; et le Guide IASC des pratiques exemplaires CBCM).

Quand une plainte est déposée en personne, un formulaire type de signalement d’incident doit être mis à disposition²⁰¹. Lors de la réception des plaintes, le point focal CBCM de l’organisme doit respecter les souhaits, les choix, les droits et la dignité du plaignant. Il ne lui appartient pas de déterminer si la plainte est fondée ou si elle contient suffisamment d’éléments pour donner lieu à une enquête. Son rôle consiste à recueillir les renseignements pertinents, à les saisir dans le formulaire de signalement d’incident et à renvoyer l’allégation au service approprié de l’organisme intéressé conformément au processus décrit dans les présentes Procédures.

Des mesures particulières doivent être prises pour préserver la confidentialité à tout moment. Les exemplaires papier des formulaires de plainte et de renvoi doivent être conservés dans une armoire fermée à clé, dont l'accès est strictement limité. L'accès aux bases de données électroniques utilisées pour enregistrer et suivre les informations relatives aux cas doit être restreint, et les personnes habilitées doivent signer un engagement de confidentialité conformément aux politiques internes de leur organisme²⁰².

Les noms de toutes les parties à une plainte doivent rester confidentiels. L’identité de la personne visée par la plainte doit être protégée, dans un souci de garantie d’une procédure régulière, pour éviter d’éventuelles représailles et en raison de la présomption d’innocence. Il est important que le nom du survivant, ou du plaignant si celui-ci n'est pas le survivant, ne soit pas communiqué à la personne visée par la plainte sans le consentement du survivant, et il ne doit jamais être divulgué par le Mécanisme. Dans certaines circonstances, un organisme chargé de l’enquête peut, à condition d’en justifier clairement la nécessité, révéler à l’organe administratif chargé de l’examen disciplinaire le nom d’un survivant sans son consentement si les éléments de preuve sont insuffisants sans son témoignage²⁰³. Dans ces cas, les parties prenantes du CBCM peuvent, en consultation avec les organismes d’enquête, prendre des mesures raisonnables additionnelles pour protéger le survivant/plaignant contre d’éventuels actes de représailles ou de stigmatisation.

Lorsque l’identité du survivant n'est pas connue pour diverses raisons (par exemple, si le cas est signalé par un tiers qui ne la connaît pas ou si la plainte est anonyme), l’allégation doit malgré tout être transmise au service approprié de l’organisation intéressée pour déterminer s'il convient de procéder à un suivi administratif ou à une enquête. Ladite organisation pourra décider de l’ouverture d'une enquête si, par exemple, des éléments de preuve suffisants ont été apportés et s'il existe des témoignages indépendants et concordants attestant de la réalité de l’infraction.

Note spéciale : L’issue de l’enquête variera en fonction des règles en matière de preuve énoncées dans les procédures internes de l’organisme chargé de l’enquête, qui dépendent du niveau de la preuve exigé par la jurisprudence du tribunal compétent pour l’organisme en question. Les points focaux CBCM devront recevoir une formation sur les normes applicables pour pouvoir saisir pleinement l’importance de la confidentialité et d’un traitement des dossiers/renvoi des allégations dans les meilleurs délais, afin de ne pas compromettre par inadvertance l’enquête interne d’un organisme.

Si les actes d’exploitation et d’abus sexuels constituent une infraction pénale, il appartient à l’organisme chargé de l’enquête de décider de renvoyer ou non l’affaire aux services de répression compétents, conformément à ses procédures internes et compte tenu des intérêts du survivant. Dans certains cas, la législation nationale peut imposer le signalement dans certains organismes. Les Procédures opérationnelles permanentes CBCM définies par pays doivent prévoir des procédures claires sur la manière d'aider le plaignant à déposer sa plainte auprès des autorités locales chargées de l’application de la loi en cas de crime²⁰⁴. La décision de l’organisme de renvoyer une affaire aux autorités nationales peut nécessiter le consentement du survivant/plaignant, qui ne souhaitera pas nécessairement faire intervenir les autorités locales. Etant donné la gravité de l’exploitation et des abus sexuels et la vulnérabilité des survivants de SEA, les mécanismes de plainte doivent être prêts à orienter

²⁰¹ Voir en annexe l'exemple de formulaire de signalement d'incident.

²⁰² Par exemple, la plateforme commune de signalement, conçue dans le cadre du projet pilote PSEA-CBCM du IASC, limite les accès et les sécurise en imposant deux niveaux de connexion.

²⁰³ Les critères d'établissement de la preuve peuvent être différents selon les organisations. Ainsi, une décision du Tribunal administratif des Nations Unies indique qu'aucune mesure disciplinaire ne peut être prise uniquement sur la base d'un témoignage anonyme. Voir le Jugement n° 2010-UNAT-087 (27 octobre 2010) : *Liyanarachchige contre Secrétaire général des Nations Unies*.

²⁰⁴ Lors de la rédaction des Procédures opérationnelles permanentes du CBCM par pays, les parties prenantes doivent consulter l'UNDSS ou le personnel de sécurité compétent.

les plaignants vers des fournisseurs d'aide juridique et psychosociale, le cas échéant, si une action est intentée. Si un survivant souhaite bénéficier de conseils juridiques, le CBCM l'orientera, par l'entremise des points focaux des différents organismes membres, vers les services juridiques existants (par exemple, au titre de programmes GBV)²⁰⁵.

Voies de signalement pour les travailleurs humanitaires

Tout travailleur humanitaire doit connaître la procédure de signalement à suivre lorsqu'il a personnellement connaissance ou est témoin d'un incident d'exploitation et d'abus sexuels. Il pourra utiliser l'une ou l'autre des voies de signalement accessibles aux populations touchées, mais son principal point de contact doit être le dispositif de signalement en place dans son organisation. Que son allégation vise 1) un collègue du même organisme que lui ou 2) un membre du personnel d'un autre organisme, la procédure de signalement doit rester conforme aux procédures internes de son organisme. Le plus souvent, l'allégation sera communiquée via le système interne de plainte du personnel, avant d'être transmise par l'unité d'enquête de son organisme au siège à l'organisme approprié, si la personne visée par la plainte est employée par une autre organisation²⁰⁶.

La plainte étant, dans ce cas, traitée en interne, il est impératif que chaque organisme participant au CBCM dispose d'un système de plainte interne respectueux de la confidentialité. Celui-ci doit être facile d'accès pour le personnel travaillant dans des endroits éloignés ou isolés. Idéalement, le système exigera que les allégations soient faites oralement ou par écrit directement auprès du plus haut responsable du lieu d'affectation. Cependant, cette exigence pourra varier selon les procédures de signalement internes des différents organismes. Autre point important : le processus de signalement des plaintes doit être communiqué à l'ensemble du personnel. Si le système interne de gestion des plaintes n'est pas compris ou ne fonctionne pas, ne serait-ce que dans un organisme, la crédibilité d'autres organismes peut en pâtir, surtout si l'organisme en question participe à un Mécanisme interorganisations. Dans l'intérêt de la transparence, des enseignements et de l'efficacité du CBCM interorganisations, les organismes dépositaires de plaintes pour SEA doivent en informer leur Mécanisme aux fins de suivi des données.

Si un travailleur humanitaire estime en toute sincérité que le dispositif principal de signalement n'est pas fiable, qu'il risque d'être victimisé, ou s'il n'a pas confiance dans la structure locale de gestion, l'exploitation ou les abus sexuels pourront être signalés directement à un haut responsable ou au point focal PSEA au niveau de la région ou du siège de l'organisme visé²⁰⁷. Dans certaines circonstances exceptionnelles, par exemple si l'accès au CBCM est menacé, le travailleur peut déposer sa plainte auprès du point focal d'un autre organisme participant, afin que sa plainte auprès du Mécanisme reste anonyme.

Pour les plaintes déposées par les travailleurs humanitaires comme pour les autres plaintes, les règles relatives à la confidentialité et au consentement éclairé doivent être respectées conformément au cadre juridique de chaque organisme participant et aux Procédures opérationnelles permanentes du CBCM.

4.2.2 Traitement des plaintes

Toutes les plaintes seront examinées par le Coordonnateur CBCM/PSEA dans le strict respect de la confidentialité, afin d'en déterminer la nature et le niveau de sensibilité/priorité. Le Coordonnateur, en sa qualité de personne désignée pour étudier les plaintes, doit signer un engagement de confidentialité. Toutes les plaintes seront examinées, afin d'identifier celles qui allèguent un manquement relevant de l'exploitation et d'abus sexuels. Un tel examen est nécessaire car la majorité des plaintes reçues par un CBCM ne concernent pas des actes de ce type, mais il ne s'agit en aucun cas d'une procédure d'établissement des faits. Le rôle du Coordonnateur ne consiste pas à vérifier si les allégations sont fondées ou si les éléments sont suffisants pour une enquête, mais uniquement à déterminer si la plainte concerne une allégation de SEA²⁰⁸ et à orienter la victime/le survivant vers les services appropriés.

²⁰⁵ Alors que la décision de livrer la personne visée par la plainte aux autorités nationales est du ressort de l'organisme concerné, les survivants ont un droit distinct à demander une aide juridictionnelle par le biais des services d'assistance aux victimes.

²⁰⁶ Voir aussi la section 4.2.2 b), Traitement des allégations de SEA aux fins de renvoi.

²⁰⁷ Les dispositifs de signalement diffèrent selon les organisations, et les travailleurs humanitaires doivent suivre les procédures énoncées dans la politique de lutte contre l'exploitation et les violences sexuelles établie par l'organisme qui les emploie.

²⁰⁸ Par opposition, par exemple, à une plainte concernant des questions WASH ou d'abri.

4.2.2 a) Renvoi aux fins d'assistance immédiate

Examen préliminaire : A la réception d'une allégation de SEA, il faut évaluer immédiatement la santé, la sécurité et les besoins psychosociaux de la victime. Selon la structure du Mécanisme, cette évaluation peut être menée par le Coordonnateur, un représentant d'un organisme membre du CBCM dûment habilité et formé à l'assistance aux victimes, ou une structure d'assistance aux victimes adaptée sur place. L'une des dispositions fondamentales du CBCM/PSEA interorganisations est que cette évaluation est entièrement indépendante des mesures administratives prises par la suite, y compris le renvoi en vue d'une enquête et l'issue d'une action engagée²⁰⁹. Tous les plaignants victimes de SEA ont droit à une évaluation de leurs besoins. Ceux qui ne sont pas des victimes présumées, notamment les dénonciateurs, peuvent aussi nécessiter une évaluation de leur sécurité physique et d'autres garanties pour protéger leurs intérêts. Ce processus doit être élaboré en consultation avec les fournisseurs de services compétents et être explicitement décrit dans les Procédures opérationnelles permanentes du CBCM²¹⁰.

Orientation vers des services : Une fois les besoins identifiés, et avec le consentement de la victime, il faut qu'un membre dûment habilité du Mécanisme (le Coordonnateur, un représentant d'un organisme membre du CBCM ou un fournisseur de services GBV désigné par le Mécanisme pour mener l'évaluation conformément aux instructions du comité de pilotage)²¹¹ oriente celle-ci vers les services appropriés d'aide psychosociale, de santé et de sécurité. Le dispositif d'orientation doit être élaboré dès la conception initiale du Mécanisme, après une cartographie détaillée visant à identifier les services et voies d'orientation disponibles sur le site de mise en œuvre. Ces services et procédures indiqueront comment les survivants peuvent accéder à des formes d'assistance particulières et quels sont les organismes pertinents (dispensaires GBV, services juridiques pour les victimes de violences sexuelles, selon le cas). Les programmes existants (des ONG, du gouvernement, à l'échelle nationale, etc.) utilisés sur place qui répondent à des normes opérationnelles minimales doivent être intégrés dans le système d'orientation du Mécanisme. Si certains services essentiels font défaut ou ne répondent pas aux normes fondamentales, les organismes participants doivent convenir d'un protocole type de gestion clinique le plus rapidement possible lors de l'élaboration du CBCM. Toute la documentation relative aux orientations (noms, adresses, services assurés, etc.) doit être communiquée au Coordonnateur CBCM/PSEA pour vérification. Tous les acteurs susceptibles d'interroger les victimes ou amenés à être en relation directe avec elles doivent bien connaître les principes directeurs²¹² et être en mesure de les mettre en pratique. Lors de l'évaluation aux fins d'orientation vers les services, il faut aussi tenir compte des points suivants :

Réponse sanitaire/médicale

- Les soins de santé doivent comprendre, au minimum : l'examen et le traitement des blessures, la prévention des maladies et/ou d'une grossesse non désirée, le recueil d'un minimum de preuves médico-légales, la constitution d'un dossier médical et des soins de suivi ;
- Les victimes peuvent avoir des blessures persistantes non visibles, surtout si elles ont subi des violences ;
- Le traitement médical doit être dispensé dans les 72 heures pour que la contraception ou le traitement du VIH soient efficaces.

Réponse psychosociale

- Des conseils et un soutien sont nécessaires pour faciliter le rétablissement sur le plan psychologique et spirituel et la guérison des traumatismes, y compris les sentiments de culpabilité, de mauvaise conscience, de honte et de peur qui sont quelques-uns des effets d'abus sexuels.
- Le soutien psychosocial comprend aussi la gestion du dossier et les mesures de mobilisation pour aider les victimes à accéder aux services nécessaires, ainsi qu'un soutien et une aide à la réintégration sociale.

²⁰⁹ Déclaration d'engagement (2006), para. 8 (« Fournir une assistance d'urgence élémentaire aux plaignants faisant état d'exploitation et d'abus sexuels »).

²¹⁰ Des orientations détaillées sur l'assistance aux victimes sont données dans le Guide IASC des pratiques exemplaires CBCM.

²¹¹ Cette fonction doit être déterminée par le comité de pilotage lors de la conception du Mécanisme, et clairement décrite dans les procédures CBCM.

²¹² Voir *supra* la section 3, Principes directeurs.

Réponse en matière de sécurité

- Les problèmes de sécurité peuvent être pris en main par le personnel chargé de la sécurité des camps, les groupes de surveillance de quartier, la police, les forces de maintien de la paix des Nations Unies, et/ou les militaires chargés de la sécurité. Ces acteurs doivent être identifiés et associés à l'élaboration du Mécanisme. Si celui-ci fait appel à leurs services à des fins de prévention générale ou pour appliquer un plan de sécurité/protection à l'intention d'un survivant, leurs responsabilités doivent être clairement définies dans les Procédures opérationnelles permanentes du CBCM ;
- Le personnel de sécurité doit recevoir une formation aux questions de PSEA et comprendre les limites de leurs attributions ;
- Les acteurs de la sécurité doivent recevoir une formation à la PSEA, y compris sur les principes directeurs, les droits de l'homme et les codes de conduite applicables ;
- Tout en gardant à l'esprit les questions de sécurité au sein de la communauté, les acteurs de la sécurité doivent comprendre que de nombreuses victimes d'exploitation et d'abus sexuels ne souhaitent pas nécessairement une intervention en matière de sécurité. Les survivants de SEA ont le droit d'exercer un contrôle sur la façon dont les informations les concernant sont communiquées à d'autres organismes ou personnes et, lors de l'élaboration des procédures opérationnelles permanentes du CBCM, il y a lieu d'aborder la question de savoir comment ces aspects seront gérés.

Réponse juridique/judiciaire, selon le cas

- Les acteurs juridiques/judiciaires peuvent être des spécialistes de la protection, des fournisseurs d'aide/assistance juridique ou judiciaire tels que les auxiliaires juridiques ou les avocats, les procureurs, les juges et les auxiliaires de justice, ainsi que des acteurs de la justice traditionnelle tels que les anciens ou les chefs de communauté. Ces acteurs doivent être identifiés et associés à l'élaboration des Procédures opérationnelles permanentes du CBCM, et leurs rôles et responsabilités doivent être clairement résumés si une victime demande un conseil juridique, afin que toutes les parties intéressées sachent parfaitement qui fait quoi.
- Les acteurs juridiques informeront clairement et honnêtement la victime des procédures, limites, avantages et inconvénients de l'ensemble des options juridiques existantes, et notamment :
 - des mesures de sécurité en vigueur qui peuvent empêcher l'auteur présumé de causer des préjudices supplémentaires ;
 - des procédures, délais et de toute carence ou problème dans les solutions offertes par la justice nationale ou traditionnelle (mécanismes de justice non conformes aux normes juridiques internationales) ;
 - du soutien à disposition si une procédure judiciaire officielle ou un recours par le biais de systèmes de justice alternatifs sont engagés.
- Souvent, les dossiers ne seront renvoyés devant le système national de justice pénale par la police que si la victime a donné son consentement éclairé. Il n'en reste pas moins que le CBCM doit connaître les dispositions figurant au code pénal local en ce qui concerne le consentement des victimes ; et
- Des mécanismes traditionnels ou alternatifs de règlement des conflits existent dans de nombreux contextes de crise, qui peuvent avoir la préférence de la victime. Ces mécanismes sont le reflet des normes socioculturelles de la communauté et, même s'ils risquent de ne pas toujours protéger pleinement les droits des femmes et des filles, cette préférence doit être respectée. Le CBCM doit associer activement les membres des systèmes de justice traditionnelle à l'élaboration de ses Procédures opérationnelles permanentes et aux ateliers de formation sur l'exploitation et les abus sexuels et les droits de l'homme.

4.2.2 b) Traitement des allégations de SEA aux fins de renvoi

Le Coordonnateur CBCM/PSEA utilisera le formulaire²¹³ prévu à cet effet pour renvoyer directement toutes les plaintes de SEA au service chargé de recevoir les plaintes²¹⁴ de l'organisation employant la personne visée par la plainte, afin qu'il prenne des mesures de suivi, telles que l'examen de la recevabilité de la plainte, l'ouverture d'une enquête et le retour d'informations aux survivants/plaignants conformément à la politique interne de l'organisme. Le formulaire de renvoi des plaintes comprend toutes les informations figurant dans la plainte initiale, y compris l'identité du plaignant, ou du survivant si celui-ci n'est pas le plaignant, et de la personne visée par la plainte.

Note spéciale sur le renvoi de plaintes

Lorsque le plaignant est anonyme, mais que la personne visée par la plainte et l'organisme qui l'emploie sont connus, l'allégation sera malgré tout transmise audit organisme pour suite à donner conformément à sa politique et à ses procédures internes en matière d'enquête.

Si la personne visée par la plainte n'est pas connue, mais que le plaignant et l'organisme employant la personne visée par la plainte le sont, la plainte sera transmise audit organisme pour suite à donner.

Si le plaignant est connu, mais non l'identité de la personne visée par la plainte ou le nom de l'organisme qui l'emploie, les membres du CBCM doivent décider si le Coordonnateur CBM/PSEA ou une autre personne habilitée peuvent interroger le survivant pour obtenir plus d'informations sur l'allégation, en préservant en priorité l'intérêt supérieur de ce dernier et en limitant le plus possible les questions afin d'éviter tout nouveau traumatisme et le risque de contamination des éléments de preuve.

Lorsque ni le plaignant ni la personne visée par la plainte ou son employeur ne sont connus, les membres du CBCM doivent décider d'une procédure sûre et efficace pour obtenir auprès des membres de la communauté des renseignements au sujet des « rumeurs » de SEA.

Dans certaines circonstances, un organisme membre du CBCM peut disposer d'une procédure interne de traitement des plaintes qui oblige son personnel à signaler toutes les allégations de SEA directement à son unité d'enquête au siège. Dans ce cas, si un membre du personnel de l'organisme en question reçoit en personne une plainte concernant un incident de SEA, il doit signaler l'allégation directement à l'unité de son organisation chargée de recevoir les plaintes pour SEA²¹⁵, afin de se conformer aux procédures de signalement en vigueur dans son organisme. Cette règle s'applique aux allégations de SEA concernant un membre du personnel de cet organisme ou d'un autre organisme. Dans ce dernier cas, l'allégation pourra être transmise au service approprié de l'organisme qui emploie la personne visée par la plainte. Cette procédure permet de simplifier le signalement, en réduisant au minimum le nombre de personnes au courant d'informations sensibles, et d'éviter des fuites par inadvertance sur le terrain. Elle peut aussi être utilisée dans un contexte humanitaire dépourvu de CBCM. Etant donné que cette procédure contourne l'examen des plaintes par le CBCM, il est fortement recommandé que l'organisme chargé de l'enquête tienne le Coordonnateur CBCM informé aux fins de suivi des données²¹⁶.

Le délai maximal de traitement d'une plainte par le Mécanisme avant un renvoi à l'organisme intéressé doit être aussi raisonnable que possible, et ne pas dépasser 48 heures à compter de la réception de la plainte par le Coordonnateur. Au titre du devoir de précaution pour s'assurer que la plainte a bien été transmise et reçue par la bonne unité de l'organisme en question, le Coordonnateur doit demander un accusé de réception. L'organisme devra accuser réception de l'allégation de SEA et confirmer dans un délai de deux jours ouvrés qu'aucune autre mesure n'est requise de la part du Coordonnateur. Cette confirmation peut revêtir la forme d'une notification classique mentionnant simplement que la plainte a été reçue à telle date. Il ne faut pas confondre cette notification avec les informations communiquées au

²¹³ Voir le formulaire type de renvoi des plaintes du IASC en annexe.

²¹⁴ Ce service variera selon les organisations (unité d'enquête ou unité d'examen des plaintes). Les Procédures opérationnelles permanentes du CBCM doivent préciser le nom et les coordonnées du service compétent de chaque organisme membre.

²¹⁵ Dans certains organismes, les signalements de SEA seront adressés directement à l'unité d'enquête. Dans d'autres, le personnel doit communiquer les informations à des services différents, tels que les Ressources humaines, la Déontologie, etc..

²¹⁶ Voir la section 4.2.3, Enregistrement des plaintes et suivi du traitement des dossiers.

CBCM sur l'état d'avancement de l'affaire²¹⁷, ni avec les informations que l'organisme est encouragé à communiquer au plaignant/survivant, qui doivent être transmises conformément à ses politiques internes.

Dans les deux cas, les délais de traitement doivent être clairement indiqués dans les Procédures opérationnelles permanentes du CBCM.

Les plaintes qui ne portent pas sur une allégation d'exploitation ou d'abus sexuels mais sur des questions plus vastes relatives à la fourniture de l'aide humanitaire, seront enregistrées et transmises directement à l'organisme pertinent (si celui-ci est expressément mentionné) ou au groupe sectoriel/secteur coordonnant cette intervention (par exemple, abris, coordination et gestion des camps, etc.) de façon à ce que la plainte soit adressée à l'organisme compétent²¹⁸. Le renvoi des plaintes « non-SEA » doit lui aussi être effectué dans les meilleurs délais. Pour que les bénéficiaires aient confiance dans le Mécanisme, toutes les plaintes qui lui sont adressées doivent recevoir un suivi approprié, pas seulement celles alléguant de SEA. L'expérience montrant que la majorité des plaintes reçues par l'entremise du Mécanisme ne concernent pas des actes de ce type, le CBCM a tout intérêt à veiller à ce que les plaintes d'ordre général relatives aux programmes ou aux services soient également prises en compte. Cela permet de préserver sa crédibilité, et donc sa bonne utilisation. Si l'on élargit le champ d'application du CBCM à la réception et au traitement des plaintes générales relatives à l'aide humanitaire, il convient de déterminer également si et comment ces plaintes sont traitées, afin de contribuer à un système de responsabilité plus complet²¹⁹.

4.2.3 Enregistrement des plaintes et suivi du traitement des dossiers

Gestion des données : Il incombe aux membres du CBCM de veiller à ce que les données relatives à un incident de SEA soient dûment enregistrées et transmises en toute confidentialité. Etant donné que la coordination du Mécanisme fait intervenir plusieurs organismes et que la réception des plaintes a lieu dans différents endroits, des efforts doivent être déployés pour harmoniser les rapports et permettre ainsi la comparaison des données à l'échelle régionale et nationale. Sans données cohérentes et globales, il est tout simplement impossible de dresser un tableau complet du problème, d'établir une base de référence pour mesurer l'impact des différents types d'interventions menées pour régler la question, et de mettre en évidence les tendances alarmantes. Les données sur les incidents doivent être communiquées aux coordonnateurs de l'action humanitaire, aux unités d'enquête des organismes et aux organes pertinents du IASC chargés de la PSEA, afin que tous soient au courant des tendances actuelles en matière de SEA.

Aux fins d'harmonisation, le formulaire de signalement d'incident doit être rempli de manière cohérente par toutes les personnes qui s'en servent. Les personnes chargées de recueillir des informations auprès des plaignants doivent avoir reçu une formation appropriée sur la façon de renseigner le formulaire et la marche à suivre conformément aux principes directeurs. Une formation régulière doit être dispensée pour faire en sorte que tous les champs soient complétés de la même façon. Sur de nombreux sites, on estime qu'il est plus efficace de limiter l'accès à ce document à un petit nombre d'organisations pour rationaliser la formation et obtenir des signalements aussi harmonisés que possible.

Suivi des données et analyse des tendances : Le suivi et l'évaluation systématiques des procédures de plainte sont essentiels pour savoir si le Mécanisme fonctionne et s'il est adapté au contexte local, pour tirer des enseignements et apporter des améliorations²²⁰. Les données relatives au suivi et à l'évaluation doivent provenir à la fois de consultations avec les communautés (enquêtes de satisfaction, enquêtes sur les connaissances, mentalités et pratiques, etc.) et d'une analyse statistique des plaintes au sein du CBCM. Une plateforme de signalement commune permet d'examiner l'évolution des plaintes, ce qui facilite ensuite la prise en considération de la situation générale en matière de sécurité et de protection

²¹⁷ Voir la section 4.3.3, Communication de l'état d'avancement et des conclusions des enquêtes au CBCM. La communication anonyme de l'état d'avancement du dossier au Mécanisme est une pratique exemplaire qui encourage la transparence et la responsabilité ; l'accusé de réception de la plainte, tel qu'il est indiqué ici, est nécessaire pour que le Mécanisme sache qu'il s'est acquitté de ses devoirs.

²¹⁸ Lorsque l'organisme concerné est clairement indiqué, les cas signalés doivent lui être transmis directement, sans passer par le groupe sectoriel compétent, afin de réduire au minimum le nombre de personnes intervenant dans le traitement des cas, étant donné que certaines plaintes pour des actes « non-SEA » peuvent être tout aussi sensibles ou avoir des conséquences en matière de protection.

²¹⁹ Indépendamment de son champ d'application, le CBCM doit enregistrer la réception et le renvoi de toutes les plaintes, qu'elles concernent ou non des actes de SEA.

²²⁰ MOS-PSEA (2012) norme 5, indicateur 3 (« Un dispositif est en place pour suivre et examiner le mécanisme de plainte. »).

sur chaque site et offre la possibilité d'ajuster le programme en conséquence²²¹. Les données suivies doivent comprendre des informations statistiques pouvant être utilisées pour mesurer l'efficacité du mécanisme, telles que la fréquence des signalements, l'aide fournie aux victimes, les résultats des enquêtes de satisfaction, et les activités générales de PSEA sur place. Toutes les données relatives aux plaintes reçues doivent être ventilées par sexe, groupe d'âge, type de plainte et autres facteurs pertinents afin d'en permettre une analyse utile et dans l'intérêt d'une réponse ciblée. Les organismes participants doivent convenir des critères, méthodes et procédures de signalement anonyme et en temps voulu d'incidents de SEA.

Etant donné que les formulaires de signalement d'incident contiennent des renseignements extrêmement confidentiels et sensibles, il faudra trouver un juste équilibre entre la nécessité d'un partage et d'un examen des informations entre les organismes, les politiques internes de protection des données, et les droits des survivants à la confidentialité et à l'anonymat.

4.3 Renvoi aux fins d'enquête et de mesure administrative éventuelle

4.3.1 Renvoi à l'organisme intéressé pour suite à donner

Ainsi qu'il est indiqué à la section 4.2.2 b), il incombe au Coordonnateur CBCM/PSEA de veiller à ce que les plaintes pour exploitation et abus sexuels reçues par le Mécanisme soient transmises au service approprié de l'organisme intéressé, afin que celui-ci prenne les mesures nécessaires. Il n'appartient pas au CBCM de rejeter des allégations, de demander une enquête sur le terrain ou d'empêcher la transmission de la plainte à l'organisme compétent. Pour un renvoi efficace aux fins d'enquête et de suivi, les parties prenantes du CBCM doivent bien connaître et respecter les procédures de signalement de SEA de leurs organismes respectifs. Les Procédures opérationnelles permanentes du CBCM doivent distinguer expressément les parties prenantes au sein du CBCM (le Coordonnateur CBCM/PSEA) qui renvoient les plaintes et le personnel de chaque organisme qui reçoit les plaintes pour exploitation ou abus sexuels.

Une fois la plainte transmise à l'organisme intéressé, le Mécanisme se contente de suivre les dossiers et de prêter assistance si on le lui demande. Toute autre mesure prise (enquête ou mesure disciplinaire) relève de la responsabilité interne de l'organisme en question. Le CBCM n'enquête pas sur les plaintes.

Sur la base des points d'information communiqués par l'organisme chargé de l'enquête, le CBCM vérifiera que les plaintes ont bien été reçues par l'unité d'enquête, tiendra un registre pour suivre leur état d'avancement, facilitera les relations et les flux d'information avec les plaignants et/ou les survivants, et se tiendra à la disposition des organismes intéressés pour les aider, à leur demande, au cours des étapes suivantes du processus. Le niveau d'information communiqué au Mécanisme et au survivant sur l'état d'avancement des mesures administratives engagées, y compris l'enquête et son issue, variera selon les politiques et procédures internes des organismes. Cependant, il est vivement recommandé d'informer le CBCM pour des raisons de transparence et de responsabilité à l'égard des plaignants/survivants et aux fins de suivi et d'évaluation²²².

4.3.2 Note spéciale concernant les enquêtes des organismes sur les plaintes

Les enquêtes pour exploitation et abus sexuels concernant des travailleurs humanitaires doivent être menées par l'organisme employant ces derniers conformément à ses politiques et procédures internes. Les organisations humanitaires peuvent élaborer des directives communes à utiliser lors des enquêtes (précisant notamment les délais, le niveau d'information à communiquer au CBCM ou les garanties de confidentialité), mais les CBCM (et les présentes Procédures) n'imposent pas de mettre en place une politique globale en la matière. Bien plutôt, les organismes membres du CBCM prennent l'engagement

²²¹ La plateforme commune de signalement, élaborée dans le cadre du projet pilote CBCM/PSEA du IASC peut être utilisée sur demande par les CBCM.

²²² Voir ci-après la section 4.3.3, Communication de l'état d'avancement et des conclusions des enquêtes au CBCM.

commun de mettre en place des procédures internes de plainte et d'enquête²²³ et les appliqueront au cas où l'un des membres de leur personnel est accusé de SEA²²⁴.

Certaines procédures se retrouvent dans toutes les enquêtes internes. Par exemple, pour garantir une procédure régulière, l'organisme chargé de l'enquête doit informer la personne visée par la plainte des allégations à son encontre. Celle-ci doit avoir la possibilité de répondre aux allégations par écrit et de produire des éléments de preuve en sens contraire. En outre, étant donné que les actes d'exploitation et d'abus sexuels constituent une violation grave des droits de l'homme, les organismes membres sont déterminés à prendre les mesures disciplinaires voulues conformément à leurs politiques internes au cas où l'exploitation ou les abus sexuels ont été prouvés²²⁵. L'un des moyens dont dispose le directeur d'une organisation (ou toute autre unité appropriée) pour encourager la responsabilité consiste à publier, dans le cadre du dispositif de signalement existant, un rapport annuel à l'échelle de l'organisation sur les plaintes pour SEA et la suite qu'il leur a été donnée en interne. Ce rapport ne doit pas révéler d'informations confidentielles ni faire des allusions qui pourraient révéler l'identité des plaignants, des survivants ou des auteurs des actes²²⁶.

Les politiques internes des organismes doivent définir un délai de réponse minimal entre le moment où la plainte est envoyée à un organisme pour suite à donner et l'ouverture par ce dernier d'une enquête si celle-ci est justifiée. Les MOS-PSEA exigent que les enquêtes commencent dans un délai de trois mois²²⁷, mais les organismes doivent s'efforcer de les démarrer plus rapidement²²⁸.

Les organismes locaux et de petite taille peuvent ne pas avoir les moyens d'enquêter en interne, auquel cas le CBCM interorganisations doit être à leur disposition pour faciliter l'enquête sur demande. Alternativement, les organismes participants peuvent décider de mettre en place, au sein du Mécanisme, une équipe permanente d'enquêteurs formés à la PSEA. Une telle structure contribuerait à la transparence des enquêtes et augmenterait les capacités sur le terrain tout en maintenant les procédures internes des organismes, puisqu'elle serait utilisée uniquement sur décision de l'organisme intéressé au cas par cas. En outre, certains organismes/groupes ont des listes d'enquêteurs formés à l'exploitation et aux abus sexuels auxquels ils peuvent faire appel pour enquêter sur des allégations de SEA²²⁹.

²²³ MOS-PSEA (2012), norme 8, indicateur 1.

²²⁴ MOS-PSEA (2012), norme 8, indicateur 3 (« Procédures opérationnelles permanentes applicables aux enquêtes ou mesures équivalentes utilisées pour orienter la conduite d'enquêtes »).

²²⁵ MOS-PSEA (2012), norme 8, indicateur 6 (Les plaintes fondées ont entraîné soit une mesure disciplinaire soit des conséquences contractuelles et, à défaut, l'entité peut justifier pourquoi), et Déclaration d'engagement (2006), principe n° 7 (« Prendre des mesures rapides et appropriées à l'encontre des membres de notre personnel qui se rendent coupables d'exploitation ou d'abus sexuels, telles que des mesures administratives ou disciplinaires, et/ou le renvoi devant des autorités compétentes pour suite à donner, y compris des poursuites pénales »).

²²⁶ Directives du IASC relatives aux MOS-PSEA (2013).

²²⁷ MOS-PSEA (2012), norme 8, Procédures internes de plainte et d'enquête en place, indicateur 5 (« Les enquêtes commencent dans un délai de trois mois et les résultats sont communiqués au plaignant ») et Déclaration d'engagement (2006), principe n° 6 (« Enquêter sur les allégations d'exploitation et d'abus sexuels en temps utile et de manière professionnelle »).

²²⁸ En raison d'une récente évaluation globale concernant les forces de maintien de la paix des Nations Unies, le Secrétaire général Ban Ki-moon a annoncé une restructuration approfondie du système à la fin de 2015, qui comprendra la mise en place d'« équipes d'intervention immédiate » chargées de réunir et de préserver les éléments de preuve en cas d'allégation faisant état d'une conduite sexuelle répréhensible. (Observations du Secrétaire général relatives aux consultations du Conseil de sécurité sur la situation en République centrafricaine (New York, 13 août 2015)).

²²⁹ HCR, UNOPS et CHS Alliance, par exemple.

4.3.3 Communication de l'état d'avancement et des conclusions des enquêtes au CBCM

En guise d'outil de responsabilisation, les unités d'enquête des organismes membres sont vivement encouragées à communiquer leurs statistiques sur les cas de SEA signalés et/ou ayant fait l'objet d'une enquête, ainsi que sur les mesures disciplinaires éventuellement prises, au CBCM du site où les incidents se seraient produits, que la plainte ait été ou non reçue initialement par le Mécanisme²³⁰. Ils doivent communiquer régulièrement au CBCM des informations actualisées sur l'état d'avancement des enquêtes, par écrit et/ou lors de réunions périodiques. Le contenu et le calendrier de ces rapports de situation doivent être clairement définis dans les Procédures opérationnelles permanentes du CBCM.

Le degré de précision des informations fournies sur l'état d'avancement des mesures administratives prises à la suite d'une allégation variera selon les procédures des organismes membres. Les informations peuvent être générales et porter sur l'état d'avancement de l'enquête (pour indiquer, par exemple, qu'elle a commencé ou qu'on en est au stade de la collecte des éléments de preuve) ou bien offrir une analyse de cas approfondie, selon les politiques internes de confidentialité. Cependant, la communication entre l'organisme chargé de l'enquête et le CBCM est fondamentale pour que les dossiers soient dûment traités, et dans l'intérêt d'une responsabilité à part entière à l'égard du survivant. L'une des principales composantes du CBCM PSEA interorganisations est le suivi et l'évaluation systématiques du traitement des dossiers, ce qui exige de la continuité, de la transparence et un minimum de contrôle. Dans la mesure du possible, et conformément aux politiques et procédures internes en matière d'enquête, les organismes sont encouragés à communiquer au CBCM les informations suivantes :

1. Quand la plainte a été reçue par l'unité d'enquête²³¹ ;
2. Quand et si l'enquête a commencé, le cas échéant, ou quand et si la plainte a été jugée comme étant insuffisamment fondée pour engager une procédure ;
3. Quand l'enquête s'est achevée ;
4. L'issue de l'enquête ;
5. Quand et si l'issue de l'enquête (ou toute autre information) a été communiquée au survivant, ou si toute information est interdite par les politiques internes de l'organisme chargé de l'enquête.

Une fois l'enquête achevée, les représentants sur le terrain des organismes informeront rapidement le CBCM de l'état de l'enquête et des mesures prises, conformément au protocole de chaque organisation relatif à la communication de telles informations.

4.3.4 Retour d'informations aux survivants et aux plaignants

Les parties prenantes du Mécanisme doivent informer les parties intéressées de l'état d'avancement des plaintes déposées²³². Le plaignant et le survivant (si ce dernier n'est pas le plaignant) ont intérêt à avoir des informations sur la plainte déposée en leur nom²³³. La personne visée par la plainte a également intérêt à être mise au courant de la plainte déposée à son encontre. Cependant, cette démarche ne relève pas de la responsabilité du CBCM ni d'aucun point focal PSEA mais de l'organisme chargé de l'enquête, conformément à ses politiques internes. Une réponse rapide et détaillée aux plaintes fait partie intégrante

²³⁰ Déclaration d'engagement (2006), principe n° 9 (Informer régulièrement notre personnel et les communautés des mesures prises pour prévenir et lutter contre l'exploitation et les abus sexuels. Les informations communiquées seront élaborées et diffusées localement en coopération avec les autres organismes compétents, traiteront des mécanismes de plainte, donneront un aperçu général de l'état d'avancement et de l'issue des enquêtes, tiendront compte des mesures adoptées à l'encontre des auteurs de ces actes et des mesures de suivi mises en œuvre, et indiqueront les formes d'aide offertes aux plaignants et aux victimes.).

²³¹ Les procédures de certains organismes peuvent imposer de transmettre les informations sur l'exploitation et les abus sexuels au chef du bureau extérieur plutôt qu'à l'unité d'enquête au siège. Lorsqu'une plainte est renvoyée à un tel organisme, le CBCM doit être informé de la date à laquelle elle a été reçue et quand elle a été transmise au siège.

²³² Dans la mesure du possible et conformément aux procédures d'enquête internes, les organismes sont encouragés à fournir les informations suivantes aux personnes concernées : 1) réception de la plainte ; 2) signalement de l'affaire au siège de l'organisme ; 3) démarrage de l'enquête ou base insuffisante pour engager des poursuites ; et 4) achèvement de l'enquête.

²³³ Dans les Directives du IASC relatives aux MOS-PSEA (2013), il est indiqué que l'information est très importante pour satisfaire à la norme 8 des MOS-PSEA (2012) (« Des procédures de plainte et d'enquête sont en place. »). Elles soulignent que si les informations ne doivent pas révéler des données confidentielles, il n'en demeure pas moins que le plaignant a le droit de savoir comment le dossier a été traité par l'organisation chargée de l'enquête. En outre, dans un souci de garantie d'une procédure régulière, il faut que la personne visée par la plainte soit informée des charges formulées à son encontre ou abandonnées. Or, tous les organismes ne considèrent pas que les plaignants, lorsque ces derniers ne sont pas les survivants, ont intérêt à recevoir des informations. Le détail des informations communiquées aux plaignants dépend des procédures internes de l'organisme chargé de l'enquête.

des mesures prises pour développer la confiance envers le CBCM et garantir son appropriation par la communauté²³⁴.

Après réception de la plainte, le CBCM et l'organisme pertinent collaboreront pour tenir les parties intéressées informées. L'organisme chargé de l'enquête, ou le CBCM à la demande de ce dernier, sera chargé de communiquer au plaignant (ou au survivant s'il s'agit d'une personne différente), de manière sûre et sans délai, l'état d'avancement et l'issue de l'enquête, conformément à ses protocoles internes²³⁵. Le CBCM/PSEA peut faire office de point de contact pour la communication d'informations au plaignant ou au survivant, celles-ci devant être fournies d'une manière sûre et éthique, acceptable par le destinataire – idéalement par écrit dans un souci d'harmonisation et pour éviter toute confusion ou divergence d'interprétation. Les Procédures opérationnelles permanentes du CBCM peuvent comprendre des modèles de communication d'informations aux survivants/plaignants et aux personnes visées par une plainte²³⁶. Le CBCM doit rester accessible aux plaignants ou aux survivants pour répondre, le cas échéant, à leurs questions. C'est à l'organisme chargé de l'enquête, et non au Mécanisme, qu'il incombe d'informer la personne visée par la plainte.

Comme pour les rapports adressés au Mécanisme, le degré de précision des informations communiquées aux intéressés variera selon les procédures internes de l'organisme chargé des enquêtes. Elles peuvent porter sur la communication de l'issue de l'enquête ou des mesures disciplinaires prises, ou être plus générales, comme la confirmation de l'ouverture d'une enquête administrative. Les Procédures opérationnelles permanentes du CBCM doivent indiquer comment, en matière de diffusion de l'information, les responsabilités seront partagées entre l'organisme chargé de l'enquête et la ou les parties intéressées, conformément aux procédures internes de l'organisme.

²³⁴ Plus plus d'informations sur les plaintes et la confiance des communautés, voir le Guide IASC des pratiques exemplaires CBCM.

²³⁵ MOS-PSEA (2012), norme 8, indicateur 5.

²³⁶ On trouvera des modèles d'information en annexe. C'est uniquement à l'organisme chargé de l'enquête, et non au CBCM, qu'il incombe d'informer la personne visée par la plainte. Le modèle d'information peut toutefois être utile aux ONG nationales et aux organisations communautaires qui élaborent leurs propres politiques en matière de PSEA et d'enquête ; le Mécanisme pourra mettre ces modèles à disposition aux fins de renforcement des capacités.

Liste des contacts

Unités d'enquête/de signalement de cas d'exploitation et d'abus sexuels

Pour obtenir des informations aussi actualisées que possible, prière de consulter le site Web du IASC à l'adresse <https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse>, et de cliquer sur « Contact List for SEA Reporting Units ».

Organisme	Nom de l'unité	Contact
CARE Intl	Secrétaire général	Courriel : cisecretariat@careinternational.org Adresse : CARE International Secretariat, Chemin de Balexert 7-9, 1219 Chatelaine (Genève), Suisse
FAO	Bureau de l'éthique	Courriel : Ethics-Office@fao.org Téléphone 1 : +39 06 57054151 Téléphone 2 : +39 06 57053956
IMC	SEA Case Team	Courriel 1 : seafocalpoint@InternationalMedicalCorps.org (point focal SEA) Courriel 2 : seareport@InternationalMedicalCorps.org Téléphone : +1 (310) 826-7800 Télécopie : +1 (310) 453-3914
OIM	Bureau de la déontologie	Courriel 1 : Ethics&ConductOffice@iom.int
IRC	Permanence téléphonique pour les signalements EthicsPoint (mécanisme tiers pour les signalements anonymes et confidentiels)	Permanence téléphonique : integrity@rescue.org Site Web : www.ethicspoint.com Téléphone : +1 (866) 654-6461 (numéro gratuit aux Etats Unis) Téléphone : +1 (503) 352-8177 (appel en PCV en dehors des Etats-Unis)
OCHA	Permanence téléphonique OIOS	Site Web : https://oios.un.org/page?slug=reporting-wrongdoing Courriel : investigationsoios@un.org
HCDH	Division des activités thématiques, des procédures spéciales et du droit au développement	Courriel : phicks@ohchr.org Courriel : investigationsoios@un.org Téléphone : +41 22 917 1234 (standard)

SCUK	Supporter Care Team (pour les plaintes d'ordre général) Accountability Programme (pour les plaintes relatives aux programmes sur le terrain – y compris ceux concernant la PSEA)	Courriel : supporter.care@savethechildren.org.uk Courriel : AccountabilityProgrammes@savethechildren.org.uk Téléphone : +44 0800 8 148 148 Adresse : Save the Children, Supporter Care Team, 1 St John's Lane, Londres, EC1M 4AR
PNUD	Bureau de l'audit et des investigations (OAI)	Courriel : hotline@undp.org Permanence téléphonique : +1 770-776-5678 (hors Etats Unis) Permanence téléphonique : +1 877-557-8685 (aux Etats Unis) Télécopie : + 1 770 409 5008 Adresse : Deputy Director (Investigations), Office of Audit and Investigations, 220 East 42nd Street, New York, NY 10017, États Unis d'Amérique ONLINE REFERRAL FORM
FNUAP	Bureau des services d'audit et d'investigation (OAIS)	En ligne: Investigation hotline Courriel : investigationhotline@unfpa.org Téléphone : +1 (212) 297 5200 Adresse : UNFPA, Private and Confidential attention of the Director, Office of Audit and Investigation Services, 605 Third Avenue, 5th floor, New York, NY 10158, États Unis d'Amérique
HCR	Bureau de l'Inspecteur général	Courriel : inspector@unhcr.org Site Web : www.unhcr.org/php/cpmplaints.php Permanence téléphonique : +41 22 739 8844 Télécopie : +41 22 739 7380 Adresse : Rue de Montbrillant 94, CH 1202 Genève
UNICEF	Bureau de l'audit interne et des investigations (OIAI)	Courriel : integrity1@unicef.org Adresse : Director Office of Internal Audit and Investigation (OIAI) Investigation Section, United Nations Children's Fund, Three United Nations Plaza, New York, New York 10017, États Unis d'Amérique
PAM	Bureau de l'Inspecteur général	Courriel : hotline@wfp.org Permanence téléphonique : +39 06 6513 3663 Télécopie : +39 06 6513 2063
OMS	Bureau de l'éthique	Courriel : ethicsoffice@who.int Permanence : www.who.int/about/ethics/en/
WVI	Permanence téléphonique sur l'intégrité et la protection	Signalement en ligne : http://worldvision.ethicspoint.com

ANNEXE 4

Exemples et modèles

TABLE DES MATIÈRES

4a. Codes de conduite communs	
4a1. Code de conduite destiné à tous les travailleurs intervenant dans des situations d'urgence	79
4a2. Code de conduite pour l'intervention humanitaire menée en réponse au Typhon Haiyan	80
4b. Termes de référence	
4b1. Cadre de référence générique – comité de pilotage	82
4b2. Termes de référence – comité de pilotage	85
4b3. Cadre de référence générique – points focaux CBCM	90
4b4. Ethiopie (projet pilote de psea) – cadre de référence relatif à la protection contre les actes d'exploitation et d'abus sexuels (psea) commis par des points focaux	93
4c. Fiche de plainte	
4c1. EXEMPLE fiche de plainte	95
4c2. Formulaire type du IASC renvoi des plaintes (exploitation et abus sexuels)	98
4d. Diagramme générique de traitement des plaintes interorganisations	100
4e. Modèle générique de voie d'orientation pour une aide aux victimes	102
4f. Brochure du HCR sur le signalement de SEA par le personnel.....	103
4g. Clauses contractuelles	
4g1. La PSEA dans les accords de partenariat et obligations du personnel en matière de PSEA.....	105
4g2. Exemples de formulations relatives à la confidentialité.....	111
4h. Évaluez votre organisation à l'aune des normes opérationnelles minimales du IASC en matière de PSEA	112
4i. Formulaire générique de retour d'informations communiquer avec la victime / le plaignant	115
4j. Enquêtes de suivi	
4j1. Enquête de satisfaction / de perception.....	118
4j2. Enquête générique sur les connaissances, les attitudes et les pratiques (CAP) – évaluation de référence des connaissances	119

On trouvera dans cette annexe des documents types issus de diverses initiatives nationales en matière de PSEA. Les exemples « génériques » s'inspirent d'outils conçus dans le cadre du projet pilote sur la PSEA, et ont été élaborés conformément aux Procédures opérationnelles mondiales régissant la coopération interorganisations au sein de mécanismes communautaires de plainte. Tous les outils devront être adaptés au contexte local.



CODE DE CONDUITE DESTINÉ À TOUS LES TRAVAILLEURS INTERVENANT DANS DES SITUATIONS D'URGENCE

Le présent code de conduite a été élaboré à l'intention des organismes et autres acteurs associés à des activités d'intervention d'urgence et de reconstruction au lendemain d'une crise. Ils ont une obligation de diligence à l'égard des personnes touchées de tous âges – femmes, filles, garçons et hommes – et la responsabilité de veiller à ce qu'elles soient traitées avec dignité et respect. Tous les travailleurs doivent s'assurer que certaines règles de comportement minimales sont observées, qu'ils soient ou non en service.

Pour prévenir l'exploitation sexuelle et toutes les formes d'abus, y compris d'ordre sexuel, physique et émotionnel et la négligence, les principes fondamentaux ci-après doivent être respectés par quiconque participe à une action humanitaire ou prend part à des activités de reconstruction aux Fidji :

- Tous les travailleurs doivent veiller à ce que l'aide soit fournie de manière sûre, respectueuse et digne, et qu'elle soit accessible dans la même mesure aux femmes, aux filles, aux garçons et aux hommes, quels que soient leur âge ou leurs capacités.
- L'exploitation sexuelle et toutes les formes d'abus commises par des travailleurs fournissant une aide humanitaire sont des fautes graves et, de ce fait, sont un motif de renvoi.
- Toute activité sexuelle avec un enfant (toute personne âgée de moins de 18 ans) est interdite, quel que soit l'âge de la majorité ou du consentement dans le pays considéré. La méconnaissance de l'âge réel de l'enfant ne peut être invoquée comme défense.
- Il est interdit de chercher à obtenir des faveurs sexuelles ou d'imposer toute autre forme de comportement à caractère humiliant, dégradant ou servile en échange d'une somme d'argent, d'un emploi, de biens, de services ou de fausses promesses, y compris un traitement de faveur ou la fourniture de tels services à des tiers. Ceci inclut l'assistance due aux bénéficiaires.
- Les relations sexuelles entre travailleurs humanitaires et des femmes, filles, garçons et hommes touchés sont vivement déconseillées car elles sont fondées sur un rapport de force inégal par définition. Ce type de relation porte atteinte à la crédibilité et à l'intégrité de l'action humanitaire.
- Tout travailleur qui soupçonne un collègue, employé ou non par le même organisme, de se livrer à des abus et une exploitation sexuels ou à d'autres formes d'abus doit en référer à qui de droit par l'intermédiaire des mécanismes de signalement pertinents.
- Il est du devoir des travailleurs fournissant une aide humanitaire d'instaurer et de préserver un environnement propre à prévenir l'exploitation sexuelle et toutes les formes d'abus et à promouvoir l'application du présent code de conduite. En particulier, il incombe aux responsables à tous les niveaux d'appuyer et de mettre en place des systèmes qui permettent de préserver un tel environnement.



Bureau du coordonnateur résident et coordonnateur de l'action humanitaire aux Philippines

Code de conduite pour l'intervention humanitaire menée en réponse au typhon Haiyan

Toutes les organisations et entités qui interviennent, y compris les membres du système des Nations Unies, les ONG internationales et nationales, le personnel militaire, les pouvoirs publics, la société civile et les entreprises privées sont tenus à une obligation de diligence à l'égard des populations touchées par le typhon Haiyan. Cette obligation consiste notamment à veiller à ce que chaque personne, quels que soient son sexe, son âge et sa capacité, soit traitée avec dignité et respect et qu'elle reçoive une aide de manière équitable et sûre, et à ce que des normes de comportement et de responsabilité appropriées soient observées.

Les femmes, les hommes, les filles et les garçons touchés par ce typhon sont les principaux acteurs de l'intervention humanitaire et ont le droit fondamental de participer aux décisions ayant une incidence sur leur vie, de recevoir les informations dont ils ont besoin pour prendre des décisions en connaissance de cause, et de se plaindre s'ils estiment que l'aide dont ils bénéficient n'est pas adaptée ou a des conséquences indésirables.

L'exploitation et les abus sexuels¹ (SEA) commis à l'encontre de ceux que nous cherchons à aider constituent le manquement le plus grave au devoir de responsabilité à l'égard des victimes du typhon. Ils sapent la confiance que les communautés sinistrées et le pays hôte accordent à tous ceux qui fournissent l'aide et nuisent à notre image et à notre intégrité collectives.

Tous les intervenants dans cette situation d'urgence sont liés par les cadres juridiques de leurs institutions de gouvernance respectives. Ainsi, les Dispositions spéciales des Nations Unies visant à prévenir l'exploitation et les abus sexuels² interdisent certains comportements. Il est largement admis, au sein de la communauté humanitaire et de celle des ONG que les règles ci-après sont non négociables :

- Toute activité sexuelle avec un enfant (toute personne âgée de moins de 18 ans) est interdite quel que soit l'âge de la majorité ou du consentement dans le pays considéré. La méconnaissance de l'âge réel de l'enfant ne peut être invoquée comme moyen de défense.
- Il est interdit de chercher à obtenir des faveurs sexuelles en échange d'une aide, y compris sous forme d'articles alimentaires ou non alimentaires.
- Il est interdit de recourir à des enfants ou à des adultes pour fournir des services sexuels à des tiers.
- Il est interdit d'avoir des relations sexuelles avec des prostitués ou tout autre membre de la population locale en échange d'une somme d'argent, d'un emploi, de biens ou de services, ou de se rendre dans une maison close ou des lieux prohibés.

En outre :

- Les relations sexuelles entre le personnel et les bénéficiaires de l'aide sont vivement déconseillées.
- Toute suspicion de SEA de la part d'un collègue, employé ou non par le même organisme, doit être signalée par l'intermédiaire des mécanismes de signalement établis.
- Le personnel est tenu d'instaurer et de préserver un environnement propre à prévenir les actes d'exploitation et d'abus sexuels, et les responsables sont en particulier chargés d'élaborer des systèmes à cet effet.

¹ L'expression « exploitation sexuelle » désigne le fait d'abuser ou de tenter d'abuser d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, y compris mais non exclusivement en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique. On entend par « abus sexuel » toute atteinte sexuelle commise avec force, contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, la menace d'une telle atteinte constituant aussi un abus sexuel.

² Circulaire du Secrétaire général de l'Organisation des Nations Unies ST/SGB/2003/13

La section 13 de la Charte des femmes du Gouvernement des Philippines dispose, au sujet des femmes touchées par une catastrophe, que « l'Etat doit ... les protéger pleinement contre l'exploitation sexuelle et toute autre violence sexiste à leur encontre ». Le personnel militaire est également soumis à ces règles.

Toute violation du présent code de conduite constitue un manquement grave. Tout cas de SEA fera l'objet d'une enquête et pourra entraîner des mesures disciplinaires draconiennes, y compris le renvoi sans préavis, la suspension, le rapatriement immédiat et, dans le cas de partenaires contractuels, la résiliation du contrat. L'immunité, quand elle existe, sera levée par le Secrétaire général si elle entrave le cours de la justice.



Luiza Carvalho
Coordonnatrice résidente et Coordonnatrice de l'action humanitaire

4b1. Cadre de référence générique Comité de pilotage

Objet

Le Comité de pilotage a pour objet d'orienter et d'appuyer la conception, la mise en œuvre et le suivi d'un mécanisme communautaire de plainte (CBCM) et de ses activités. C'est lui qui assure au premier chef la coordination, l'échange de pratiques exemplaires, et la supervision des mesures de prévention et de riposte à l'exploitation et aux abus sexuels (SEA).

Composition

Le Comité de pilotage est composé d'un représentant de la direction (chef de bureau ou de bureau auxiliaire) de chacun des organismes participant au CBCM au niveau du pays ou du bureau auxiliaire. Il comprend [X] organisations nationales, [X] institutions gouvernementales, [X] organisations internationales, [X] organisations non gouvernementales et [X] organismes des Nations Unies, conformément au tableau suivant :

Nom de l'organisation / structure	Type d'organisation / structure	Statut au sein du comité de pilotage	Nom	Tél.	Courriel
		Chair			
		Co-chair			
		Membre			[...]

Réunions

Le Comité de pilotage se réunira en interne le [1er lundi de chaque mois] pour rendre compte des progrès en matière de PSEA, identifier les lacunes dans la programmation du CBCM et trouver des solutions.

Domaines de travail

Gouvernance	<ul style="list-style-type: none"> Faciliter la nomination des points focaux CBCM au sein des différents organismes et appuyer la pleine participation de ces derniers au CBCM Prendre une part active aux réunions de coordination Mettre en place des normes de responsabilité et de qualité au sein des différents organismes Déterminer le champ d'application du CBCM en consultation avec les communautés, afin que le CBCM soit dûment adapté au contexte local, qu'il réponde aux besoins particuliers du site/pays, et qu'il s'intègre dans les autres mécanismes de signalement/retour d'informations Adapter le modèle de procédures opérationnelles permanentes (SOP) relatives aux CBCM au contexte local, et l'utiliser pour le CBCM mis en place dans le pays Examiner les comptes rendus réguliers des réunions des points focaux CBCM Élaborer collectivement des solutions pour remédier à la participation insuffisante des points focaux CBCM, si nécessaire
-------------	---

Financement	<ul style="list-style-type: none"> Mobiliser des ressources pour pérenniser le CBCM
Gestion du CBCM	<ul style="list-style-type: none"> Contribuer à la mise en œuvre conjointe du mécanisme et à la réalisation de ses objectifs grâce à la collaboration de tous les organes et à une bonne gouvernance Travailler collectivement à l'élaboration de stratégies de prévention de l'exploitation et des abus sexuels Promouvoir un processus de traitement des plaintes qui soit respectueux des survivants et des auteurs présumés, et conforme aux normes internationales, aux règles en vigueur et à la législation locale
Sensibilisation et représentation	<ul style="list-style-type: none"> Inciter les autorités, les communautés, les donateurs et les acteurs humanitaires à accepter et à soutenir le CBCM
Échanges et apprentissage	<ul style="list-style-type: none"> Offrir un espace ouvert d'échange de connaissances, d'expériences et de savoir-faire propice à la réflexion et à l'apprentissage sur les questions de SEA

Le Comité de pilotage N'EST PAS chargé d'enquêter ni de se prononcer sur les plaintes et ne doit pas traiter directement avec les plaignants. Ces fonctions relèvent exclusivement des organisations ou organismes intéressés. Cependant, il peut conseiller un organisme sur des allégations et des enquêtes précises à la demande expresse de ce dernier.

Rôles et responsabilités

Le Président du Comité de pilotage :

- Coordonne le Comité de pilotage et supervise ses activités.
- Organise et facilite les réunions mensuelles et extraordinaires du Comité de pilotage et en rend compte.
- Facilite la planification, la mise en œuvre et le suivi des activités.
- Présente des rapports d'étape aux membres du Comité de pilotage.
- Promeut l'échange d'expériences et des exercices d'apprentissage.
- Représente le Comité de pilotage auprès des donateurs, des autorités, des communautés, et dans les enceintes et réseaux de discussions sur la protection, y compris le groupe sectoriel de la protection.

Les membres du Comité de pilotage :

- Veillent à ce que tous les membres du personnel de leur organisme lisent et comprennent la politique interne de PSEA et les procédures en matière de traitement des plaintes pour SEA de leur organisme, y compris le code de conduite institutionnel, le mécanisme interne de signalement, les mesures et les procédures de soutien et d'assistance aux victimes, et la gestion des plaintes concernant le personnel, qu'ils en prennent acte et y adhèrent.
- Sensibilisent le personnel à l'exploitation et aux abus sexuels par des formations introducives dispensées aux nouveaux membres du personnel et des cours de remise à niveau pour le personnel en poste, qui porteront sur la PSEA, le code de conduite, l'importance de respecter les politiques relatives à l'exploitation et aux abus sexuels, et les procédures de signalement d'incident.

- Apportent un appui aux points focaux CBCM, et veillent à ce qu'ils aient directement accès au chef de bureau (bureau auxiliaire et bureau de pays) et au siège de l'organisme pour exécuter leurs fonctions, à savoir :
 - Faire en sorte que les ressources humaines et les unités/les membres du personnel chargés des programmes se préoccupent de la PSEA ;
 - Veiller à ce que les points focaux désignés au sein des organismes participent activement au CBCM interorganisations, et que suffisamment de temps leur soit accordé pour participer régulièrement et utilement aux réunions du CBCM ;
 - Incorporer les responsabilités en matière de PSEA dans les rapports d'évaluation des points focaux CBCM.
- Promeuvent l'adhésion des organismes aux procédures de prévention de l'exploitation et des abus sexuels, ce qui consiste, sans s'y limiter à :
 - Agir avec diligence pour empêcher que les contrevenants ne soient réengagés ;
 - Faire en sorte que des services d'assistance soient fournis aux victimes ;
 - Prévenir les représailles en cas de dénonciation de SEA ;
 - Exiger l'adhésion aux clauses PSEA dans les accords de coopération ;
 - Favoriser un environnement de travail exempt d'exploitation et d'abus sexuels et d'autres formes de conduite répréhensible et dans lequel ne règne pas l'impunité.
- Sensibilisent les partenaires d'exécution à la PSEA et renforcent leurs capacités en la matière dès qu'ils sont sélectionnés, ce qui consiste, sans s'y limiter, à :
 - Veiller à ce que les partenaires d'exécution comprennent bien ce que signifient l'exploitation et les abus sexuels et qu'ils connaissent leurs obligations et leurs responsabilités en ce qui concerne la prévention et le signalement des cas, y compris leurs obligations contractuelles en matière de PSEA ;
 - Encourager les partenaires d'exécution à participer au CBCM et à créer/renforcer leurs propres politiques en matière de PSEA ;
 - Inclure autant que possible les partenaires d'exécution dans les formations PSEA, pour faire en sorte qu'ils adhèrent à la PSEA et s'engagent à la mettre en œuvre.

Ce cadre de référence sera réexaminé chaque année et révisé selon que de besoin.

4b2. République démocratique du Congo (projet pilote de PSEA) - Termes de référence Comité de pilotage

1. Objectifs

- Contribue à la mise en œuvre conjointe du projet et l'atteinte de ses objectifs à travers une collaboration de toutes les instances et une bonne gouvernance/gestion du projet.
- Assure une gestion des cas d'abus et d'exploitation respectueuse des victimes et des auteurs présumés, des normes et standards internationaux, de la législation et des principes fondamentaux énoncés dans les procédures conjointes de gestion de cas.
- Favorise l'acceptation et l'appui du projet par les autorités, des communautés, des bailleurs et des acteurs humanitaires à travers une contribution à la redevabilité du projet, une présence dans les réunions inter-agences stratégiques formelles et informelles.
- Offre un espace ouvert et créatif d'échange de connaissances, d'expériences, d'expertise favorable à la réflexion et à l'apprentissage sur les questions d'abus et exploitation sexuelle par le personnel humanitaire.

2. Composition

Le Comité de Pilotage est constitué de 4 organisations nationales, 2 institutions gouvernementales, et 4 organisations internationales ayant un statut de membre ainsi que 2 agences des Nations Unies ayant un statut d'observateurs. Chaque structure sera représentée par un seul point focal.

Nom de l'organisation/ de la structure	Type organisation / structure	Statut dans le Comité de Pilotage	Personne de Contact

3. Réunion

Le Comité de Pilotage se rencontre une fois par mois en session ordinaire et, à la demande de la coordinatrice Prévention contre l'abus et exploitation sexuels (P/SEA) peut se rencontrer en session extraordinaire.

4. Principes d'action

Redevabilité – Les membres du Comité de Pilotage s'engagent à respecter les principes de redevabilité vis-à-vis des bailleurs, des bénéficiaires et des communautés en assurant la gestion transparente, efficiente du projet, le principe de Do no Harm (Ne Pas Nuire), l'évaluation constante des risques et la prise en compte des vues des bénéficiaires dans la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation des activités.

Collaboration – Le partenariat entre organisations/structures et autorités est une valeur essentielle du Comité de Pilotage afin d'assurer la bonne marche du projet, les liens avec les autorités, les agences UN et les organisations internationales et favoriser le partage d'expérience et de connaissance entre organisations/structures pour le meilleur résultat.

Intérêt supérieur de la victime – tous les membres du Comité de Pilotage placent l'intérêt supérieur de la victime et en particulier de l'enfant devant toutes les considérations dans la prise de décisions pouvant affecter la victime. Le Comité de Pilotage est le garant de ce principe et assure qu'il est transmis aux équipes, volontaires et partenaires du projet sur le terrain.

Confidentialité – La confidentialité est un principe clef qui engage toutes les actions et les membres du Comité de Pilotage et se reflète dans ses actions et ses décisions. La confidentialité est la base de notre travail dans le cadre de ce projet pour l'intérêt de la victime d'abus et exploitation sexuels, de l'auteur, du personnel du projet et des organisations qu'elles impliquent. Toutes les communications concernant les cas signalés devront être protégées.

Impartialité – Les activités, notamment les enquêtes, mises en œuvre dans le projet, respectent l'impartialité et s'accompagnent de la neutralité observée par tous les membres du Comité de Pilotage.

Droit à l'accès aux soins en continu – les membres du Comité de Pilotage s'engagent à travers la planification, la mise en œuvre et le suivi des activités du projet à assurer l'accès aux soins des victimes d'abus et exploitation sexuels, le cas échéant, à mettre à disposition les ressources nécessaires en terme d'accès aux services de soins et de santé.

Droit à la Justice – Les membres du Comité de Pilotage s'engagent à mettre en œuvre des actions qui respectent le cadre légal en vigueur en République Démocratique du Congo. Le droit à la justice s'accompagnera toujours d'une évaluation des risques pour la victime.

5. Rôle et responsabilité

- Président (e) du Comité de Pilotage :
 - Assure la coordination du Comité de Pilotage et vue d'ensemble de ses activités.
 - Organise, facilite et documente les réunions mensuelles du Comité de Pilotage et les réunions extraordinaires.
 - Organise, facilite et documente les réunions hebdomadaires de la Cellule de Gestion de Plaintes dont il/elle est membre de facto.
 - Facilite la planification, mise en œuvre et suivi des activités.
 - Présente les rapports d'activités intermédiaires aux membres du Comité de Pilotage
 - Favorise l'échange d'expérience, les exercices d'apprentissage.
 - Représente le Comité de Pilotage auprès des bailleurs, des autorités, des communautés ainsi que dans les fora de discussions et réseaux de la protection y compris le Cluster Protection.

- Membres :
 - S'engagent à participer activement aux réunions.
 - Prennent part aux décisions du Comité de Pilotage.
 - Coopèrent entre eux pour le bien du projet et l'atteinte des objectifs.
 - Partagent les informations, les compétences, l'expertise et les enseignements.
 - Assurent la mise en œuvre des activités dont ils ont le leadership et appuient celles des autres.
 - Mettent à disposition leur expertise, leur personnel en fonction des besoins et des activités du projet lorsqu'ils en ont la possibilité.
 - Assurent leur contribution à la réalisation des prérogatives de la cellule de gestion de plaintes lorsqu'ils en sont aussi membres telles que spécifiées dans la section 7.

- Observateurs :
 - Participent aux réunions activement aux réunions.
 - S'engagent à mettre à la disposition du Comité de Pilotage les ressources dont ils disposent pour la mise en œuvre du projet.
 - Appuient les activités de plaidoyer auprès des agences des Nations-Unies, des autorités etc..
 - Facilitent l'accès aux autorités, agences des Nations-Unies en fonction de leur mandat.
 - Donnent les avis et recommandations au comité de pilotage en cas de besoin.

6. Prérogatives du comité de pilotage

Par rapport aux activités du projet

- Planifie, met en œuvre, fait le suivi et le rapportage des activités du projet.
- Assure la bonne gouvernance et gestion du projet.
- Met à disposition les ressources nécessaires à la bonne mise en œuvre du projet et à la bonne gestion des cas.
- Évalue les risques associés aux activités et lors de la gestion des cas.
- Garantit la mise en œuvre des procédures conjointes des cas de PSEA signalés tout au long du projet et la supervision de la Cellule de Gestion de Plainte.

Par rapport aux partages de connaissance

- Identifie les opportunités de renforcement de capacités du personnel impliqué.
- Assure l'apprentissage et la revue du projet tout au long du projet.
- Développe les outils de communication.
- Partage les compétences, l'expertise, les outils et les documents.

En relation avec les autres acteurs

- Assure la représentation et les relations avec les bénéficiaires du projet, les communautés et les agences humanitaires.
- Fait le plaidoyer auprès des bailleurs de fonds, des organisations internationales, et des autorités.

- Participe aux réunions de comité de concertation et des réseaux de protection.
- Garantit la mise en œuvre et le renforcement du Code de Conduite Humanitaire ainsi que l'élaboration du Code de Conduite commun prévu par le projet.
- Assure le suivi des recommandations de chaque enquête auprès de ses membres en particulier concernant la prise en charge de la victime et les procédures disciplinaires à prendre à l'encontre des auteurs.

7. Cellule de gestion de plaintes

Le Comité de Pilotage délègue à la cellule de gestion des plaintes les compétences en matière de Gestion de Cas afin de garantir la confidentialité.

- Les membres du Comité de Pilotage appuient l'action de la Cellule de Gestion de Plainte.
- Les membres du Comité de Pilotage sont tenus informés de la gestion des cas à leur demande et dans le cadre des réunions mensuelles, dans les limites imposées par la Confidentialité.

Les prérogatives de la Cellule de Gestion de Plainte sont explicitées dans les procédures de gestion de cas qui se résument comme suit :

- Elle est informée des plaintes dans le plus bref délai ne dépassant pas les 24 heures par un rapport d'incident.
- Elle élabore le plan d'urgence, nomme les enquêteurs et supervise l'enquête.
- Elle informe les membres du Comité de Pilotage du nombre de cas et des renseignements et des recommandations managériales et programmatiques lorsqu'un cas se clôture. Ces recommandations et renseignements doivent être mis en œuvre dans le projet ou au niveau des organisations membres du Comité de Pilotage.
- Elle documente, clôture et archive chaque cas à travers un rapport d'incident, un terme de référence d'enquête, un rapport d'enquête, un rapport d'enseignement et de recommandation et un plan de prise en charge de la victime de long-terme.
- Le Président de la Cellule de Gestion de Plaintes communique avec la direction managériale de chaque organisation concernée par le cas et avec les autorités le résultat de l'enquête et les recommandations dans une fiche de résolution de plaintes pour action à leur niveau (mesures disciplinaires ou judiciaires). Le délai ne devrait pas dépasser 10 jours ouvrables à partir de la date de réception de la plainte.
- Elle rapporte au Comité de Pilotage qui se réunit tous les mois le nombre de cas, la nature du cas et l'analyse des cas.

VALIDATION DES TERMES DE RÉFÉRENCE DU COMITÉ DE PILOTAGE PAR SES MEMBRES

Nom de l'organisation / de la structure	Type d'organisation / de structure	Statut dans le Comité de Pilotage	Nom et Prénom du Représentant Pays / chef de Bureau	Signature



4b3. Cadre de référence générique Points focaux CBCM

Rôle

Les points focaux CBCM sont nommés au sein des organismes participants, qu'ils représentent lors des activités du CBCM et de PSEA. Ils informent le Coordonnateur CBCM/PSEA des activités et des consultations menées en matière de PSEA avec les communautés. En outre, ils rendent compte à leur organisme des progrès réalisés par le CBCM et des connaissances acquises à travers leur collaboration avec le Mécanisme. Chaque organisme participant au CBCM nomme deux points focaux auprès de ce dernier, idéalement une femme et un homme.

Réunions

Les points focaux CBCM se réunissent le [2e lundi de chaque mois] pour échanger des informations et des expériences en matière de CBCM/PSEA, discuter avec le Coordonnateur CBCM et, si nécessaire, examiner des questions ayant trait aux formations et aux activités de sensibilisation. Des réunions régulières facilitent le partage d'informations sur les mesures mises en place par chaque organisme pour prévenir et riposter à la SEA, sur les incidents enregistrés (dans le respect de la confidentialité) et sur les suites données.

Responsabilités

Activités de sensibilisation	<ul style="list-style-type: none"> • Planifient et organisent, à l'intention du personnel humanitaire de leur organisme, des formations sur la PSEA, le code de conduite interne et le CBCM • Planifient et organisent des campagnes de sensibilisation à la PSEA et au CBCM destinées aux communautés locales, qui mettent en relief les droits des bénéficiaires et les modalités d'utilisation du Mécanisme
Plaintes	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoivent en personne les plaignants pour SEA • Enregistrent toutes les informations dans le formulaire de signalement d'incident approprié • En cas de plainte présentée en personne, décrivent les étapes suivantes, en précisant les délais, le rôle du CBCM et les procédures de l'organisme susceptible d'être chargé de l'enquête, afin de gérer les attentes • Retirent les plaintes des boîtes à suggestions anonymes [mises en place conformément aux procédures opérationnelles permanentes] • Collaborent avec le Coordonnateur CBCM/PSEA pour faire en sorte que les victimes soient orientées vers les services d'assistance appropriés • Des points focaux CBCM formés et expérimentés en matière de protection de l'enfance seront associés au processus lorsque les survivants sont des enfants • Aident le Coordonnateur CBCM/PSEA à suivre les plaintes et à informer le plaignant/survivant selon que de besoin
Coordination	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitent l'échange d'informations en matière de PSEA entre les organismes lors des réunions de coordination pertinentes • Répondent aux demandes d'information relatives aux activités de PSEA

Gestion du CBCM	<ul style="list-style-type: none"> • Mènent régulièrement des consultations avec les communautés, dès la phase de conception et pendant toute la durée d'activité du CBCM, ce qui permet de bien adapter les programmes • Contribuent à l'échange d'expériences et de pratiques exemplaires pendant la mise en œuvre, le suivi, et l'évaluation • Rédigent des notes de passation des fonctions en bonne et due forme lorsqu'ils quittent le site
-----------------	--

Les points focaux CBCM recommanderont activement à leurs services des ressources humaines et/ou à leur direction de veiller à ce que les responsabilités ci-dessus en matière de PSEA figurent dans leur description de poste. Cela est nécessaire pour leur permettre de participer de manière continue et utile au CBCM, et notamment d'assister aux réunions de coordination, aux formations, aux manifestations de sensibilisation à l'intention de la communauté et à d'autres activités de PSEA.

Un point focal CBCM ne doit jamais enquêter sur une plainte ;

Le point focal ne doit pas fournir de conseils aux plaignants (sauf s'il a été officiellement formé à cette fin et si cette responsabilité figure dans sa description de fonctions).

Profil

- Le point focal CBCM doit être un membre du personnel de l'un des organismes membres du mécanisme. Il doit être en mesure d'accéder facilement à l'équipe de direction et occuper un rang suffisamment élevé pour pouvoir introduire des changements institutionnels.
- Le point focal doit posséder les compétences et l'expérience suivantes :
 - Intégrité, objectivité et compétence professionnelle avérées ;
 - Sensibilité avérée à la diversité culturelle et aux questions de sexospécificité ;
 - Capacité à préserver la confidentialité (formé à la protection des données) ;
 - Bonne connaissance des langues requises ;
 - Expérience avérée du travail au contact direct avec des communautés locales.

Formation

En plus des formations régulières en matière de PSEA, les points focaux CBCM doivent recevoir des formations qui leur permettent de s'acquitter avec succès de leurs tâches au titre du CBCM, à savoir :

- En tant que représentants PSEA de leurs organismes respectifs auprès de la communauté touchée, les points focaux doivent être formés aux principes directeurs des CBCM, notamment aux normes de confidentialité, à la sécurité, et aux besoins sanitaires/psychosociaux des survivants.
- Étant donné qu'ils sont les premiers à recevoir les plaintes présentées en personne, les points focaux doivent connaître en détail l'ensemble du processus de traitement des plaintes par le CBCM.
- Les points focaux doivent être formés à d'autres formes de conduite répréhensible que les actes d'exploitation et les abus sexuels, pour qu'ils soient mieux à même de reconnaître de tels actes quand ils sont conjugués à d'autres problèmes.

- Les points focaux doivent bien connaître les politiques et procédures de tous les organismes participant au CBCM pour veiller à ce que les informations communiquées soient exactes et pour pouvoir gérer les attentes des plaignants lors de l'enregistrement de leur plainte.
- Les points focaux doivent bien connaître les procédures générales d'enquête de tous les organismes participant au CBCM, ainsi que les normes internationales relatives à la collecte des éléments de preuve, de façon que le processus d'enregistrement ne compromette pas l'enquête menée ultérieurement par un organisme.
- Lorsque l'État et/ou le gouvernement local du lieu où se trouve le CBCM ont mis en place des lois sur le signalement obligatoire des incidents de SEA, il incombe aux points focaux CBCM de se tenir au courant des lois nationales pertinentes et de les incorporer dans les procédures du CBCM et dans les dossiers d'information remis aux survivants/aux plaignants, selon le cas.

Ce cadre de référence sera réexaminé chaque année et révisé selon que de besoin.

4b4. Ethiopie (projet pilote de PSEA) – Cadre de référence relativ à la protection contre les actes d'exploitation et d'abus sexuels (PSEA) commis par des points focaux

Description des fonctions

Un « point focal PSEA » désigne une fonction, ou « casquette », qui ne correspond pas nécessairement à un poste. Cette fonction peut être attribuée à un membre du personnel en place, ou une personne peut être recrutée pour l'assumer. C'est à chaque organisme ou organisation de décider selon ses besoins si la fonction doit être exercée à temps plein ou partiel.

Chaque organisme ou organisation humanitaire présent dans le camp de réfugiés de Melkadida doit, dans l'idéal, désigner deux points focaux PSEA, au minimum un homme et une femme, pour assumer les responsabilités en matière de PSEA en interne. Chaque organisme ou organisation doit disposer d'au moins un point focal PSEA et d'un remplaçant ou suppléant.

Les points focaux PSEA NE SONT PAS chargés d'enquêter sur les plaintes pour SEA, ni de traiter directement avec les plaignants. Ces fonctions relèvent exclusivement des organismes intéressés.

Tâches principales

Au sein de son organisme/organisation, le point focal PSEA promeut activement la protection contre l'exploitation et les abus sexuels (SEA). A cet effet, il s'acquitte des tâches suivantes si elles ne sont pas déjà en place :

Sensibilisation des populations locales et soutien à ces dernières

- En coordination avec le Comité de pilotage PSEA interorganisations, sensibiliser les bénéficiaires de l'aide vivant dans le camp de Melkadida à leurs droits, aux normes de conduite attendues des travailleurs humanitaires, et aux voies permettant de signaler des incidents de SEA.

Prévention/Riposte

- Veiller à ce que l'identité du point focal PSEA soit connue dans l'ensemble de l'organisme/organisation, et à ce que ses coordonnées soient largement diffusées ;
- Sensibiliser régulièrement le personnel, les volontaires et les vacataires, anciens et nouveaux, à la prévention et à la riposte à l'exploitation et aux abus sexuels ;
- Veiller ce que le personnel signe le code de conduite en matière de PSEA, qui doit expressément interdire les actes d'exploitation et d'abus sexuels, et l'obliger à signaler les actes de ce type conformément aux procédures convenues à cet effet ;
- Prendre une part active à l'élaboration d'un mécanisme communautaire interorganisations de plainte pour SEA ;
- Formuler des recommandations appropriées à l'intention de la direction de son organisme/organisation en vue d'améliorer les stratégies de prévention. Ces recommandations pourraient porter sur la collecte et l'analyse d'informations relatives aux facteurs de risque réels/potentiels concernant l'exploitation et les abus sexuels, et sur l'élaboration de mesures pour y remédier ;
- Veiller à la mise en place et à l'application de procédures de non-recrutement de personnes ayant commis des actes d'exploitation et d'abus sexuels.

- Collaborer avec le personnel des ressources humaines pour que des informations en matière de PSEA soient données lors de l'accueil du personnel, y compris tous les vacataires, les consultants, le personnel temporaire et les travailleurs occasionnels ;
- Participer à un centre PSEA chargé de recevoir et de traiter les plaintes pour SEA par l'intermédiaire des voies établies dans le camp de Melkadida, et notamment de les transmettre aux organismes concernés pour suite à donner ;
- Prendre des mesures appropriées pour assurer la sécurité et la confidentialité de toutes les personnes s'adressant au point focal, y compris les victimes/survivants de SEA ;
- Orienter les victimes/survivants de SEA vers les services compétents en matière de santé, de sécurité et de soutien psychosocial selon que de besoin.

Gestion et coordination

- Faire fonction de point focal PSEA au sein de son organisme ;
- Exercer en qualité de membre actif du centre PSEA interorganisations ;
- Assister aux réunions du centre PSEA ;
- Participer aux activités relatives à la PSEA ;
- Coordonner l'adhésion de son organisme aux mécanismes de suivi/respect pertinents, y compris la contribution au rapport annuel du Secrétaire général sur les Dispositions spéciales visant à prévenir l'exploitation et les atteintes sexuelles ;
- Suivre toutes les activités relatives à la PSEA pour le compte de son organisme/organisation et veiller à ce que toutes les informations sur ces activités soient communiquées en interne aux personnes voulues ;
- Tenir la direction de son organisme/organisation informée des mesures de PSEA prises et envisagées.

Compétences et expérience

Le point focal pour la protection contre l'exploitation et les abus sexuels (PSEA) au sein de l'organisme doit être un membre du personnel de celui-ci. Il doit avoir facilement accès à la haute direction de façon à pouvoir introduire des changements ; c'est pourquoi il sera normalement nommé à un rang suffisamment élevé. Idéalement, le point focal et son suppléant doivent être un homme et une femme.

Le point focal doit posséder les compétences et l'expérience suivantes : intégrité, objectivité et compétence professionnelle avérées ; sensibilité avérée à la diversité culturelle et aux questions de sexospécificité ; bonne connaissance des langues requises ; expérience avérée du travail en contact direct avec des communautés locales ; et compétences avérées en matière de communication. Une fois nommé, le point focal doit suivre des formations spécialisées dans le domaine de la protection contre l'exploitation et les abus sexuels, et ce dès que possible.

4c1. EXEMPLE fiche de plainte

No du dossier :

Renseignements personnel

Important

Recueillir l'information au moment du signalement est un élément crucial du processus. Le rapport doit être objectif et précis, concentre sur les faits et les informations pertinentes qui aideront au moment d'agir.

Lorsqu'un enfant divulgue une maltraitance ou un abus, ne poser que les questions dont vous avez besoin pour avoir une compréhension claire de ce que l'enfant dit et vous assurer de la sécurité et bien-être de l'enfant. NE CHERCHER PAS A EN SAVOIR PLUS.

- Informez la personne que toutes les informations données dans cette plainte resteront confidentielles.
- Soyez ouvert à recevoir le/la plaignant (e) et à écouter ce que il/elle a à dire.
- Rédigez un compte rendu clair de ce qui est dit par le plaignant dans ses propres mots. Prenez le temps nécessaire pour vérifier par recouplement avec le plaignant ce que vous avez compris avant de l'écrire.
- Permettez au plaignant de lire ce que vous avez écrit. Si le/la plaignant(e) est analphabète lire le texte pour s'assurer que ce que vous avez écrit est ce qu'il/elle voulait dire. Demander à la personne si elle est satisfaite de ce que vous avez écrit. Si elle n'est pas satisfait(e) corrigez le texte avec elle.

Information du/de la plaignant(e) :

Nom complet :	Prénom complet :
Date de réception de la plainte :	Téléphone :
Axe : <input type="checkbox"/> Goma <input type="checkbox"/> Masisi Centre <input type="checkbox"/> Kitchanga Other _____	Adresse : Camp/Block : Communauté :
* Catégorie de Plainte : <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> Autre (préciser): _____	

Catégorie de plainte :

- **Catégorie 5** : Cas de plainte de violations du Code de Conduite humanitaire et d'abus et exploitation sexuelle à l'encontre d'une personne adulte (homme ou femme) (**délai de traitement entre 4 semaines et 3 mois**)
- **Catégorie 6** : Cas de plainte de violation du Code de Conduite Humanitaire et d'abus et exploitation sexuelle à l'encontre d'un enfant (garçon ou fille âgé(e) de moins de 18 ans) (**délai de traitement entre 4 semaines et 3 mois**)

Description de la plainte (Utiliser textuellement les mots du plaignant et poser des questions pour avoir toutes les plus informations que possible ; au minimum le plaignant devrait indiquer s'il s'agit de qui ?, quoi ?, comment ?, où ? et quand ?)

Date de l'incident (Quand) : _____

nom et prénom de la victime (Qui) : _____

Age de la victime : _____

ou ? _____

Comment : _____

Quoi : _____

Information de l'accuse : (veuillez codifier le nom de l'accuse)

Nom de (des) l'accusé (s) : _____

Poste occupé par l' (les) accusé (s) : _____

Organisation pour laquelle l'accusé travaille : _____

Type de la relation avec la victime : _____

Lieu de vie actuel (des) l'accusé (s) (si connue) : _____

Sexe : _____

Description physique de (des) l'accusé (s) : _____

Catégorie de plainte :

- **Catégorie 5:** Cas de plainte de violations du Code de Conduite humanitaire et d'abus et exploitation sexuelle à l'encontre d'une personne adulte (homme ou femme) (**délai de traitement entre 4 semaines et 3 mois**)
- **Catégorie 6:** Cas de plainte de violation du Code de Conduite Humanitaire et d'abus et exploitation sexuelle à l'encontre d'un enfant (garçon ou fille âgé(e) de moins de 18 ans (**délai de traitement entre 4 semaines et 3 mois**)

Spécifique pour la plainte sur l'abus et l'exploitation sexuels :

La victime a-t-elle été informée des soins médicaux disponibles ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Si oui, a-t-elle cherché des soins médicaux après l'incident ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Si oui, qui a fourni le traitement ?	_____
 Si non, referez le/la plaignant (e) aux soins aux médicaux le plus proche et assurer le suivi qu'il / elle a bien reçu le service disponible.	
La victime a-t-elle contacté la police ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Si oui, que s'est-il passé ?	_____
 Si non, la victime a-t-elle requis l'assistance de la police, et si non, Pourquoi ? _____	
La victime a-t-elle contacté les services judiciaires ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

Nom et Prénom du Point Focal PSEA :

Organisation/Agence : _____

Sexe : Femme Homme

Catégorie de plainte :

- **Catégorie 5** : Cas de plainte de violations du Code de Conduite humanitaire et d'abus et exploitation sexuelle à l'encontre d'une personne adulte (homme ou femme) (**délai de traitement entre 4 semaines et 3 mois**)
- **Catégorie 6** : Cas de plainte de violation du Code de Conduite Humanitaire et d'abus et exploitation sexuelle à l'encontre d'un enfant (garçon ou fille âgé(e) de moins de 18 ans) (**délai de traitement entre 4 semaines et 3 mois**)

4c2. Formulaire type du IASC

Renvoi des plaintes (exploitation et abus sexuels)

Nom du plaignant : _____	Origine ethnique/Nationalité : _____
Adresse/Coordonnées : _____ _____	
Age: _____	Sexe : _____
N° d'identification : _____	

Nom de la victime (s'il s'agit d'une personne différente du plaignant) : _____		
Origine ethnique/Nationalité : _____		
Adresse/Coordonnées : _____ _____		
Age: _____	Sexe : _____	N° d'identification : _____
Nom(s) et adresse des parents, si la victime a moins de 18 ans : _____ _____		
La victime a-t-elle donné son consentement pour que ce formulaire soit rempli ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		

Date(s) de l'incident ou des incidents : _____	Heure de l'incident ou des incidents : _____
Location of Incident(s): _____	
Etat physique et émotionnel de la victime (Décrire le cas échéant les entailles, les contusions, les lésions, le comportement, et l'humeur) : _____ _____	
Noms et coordonnées des témoins : _____ _____	
Description succincte de l'incident ou des incidents (Joindre des pages supplémentaires si nécessaire) _____ _____	

Nom(s) de la ou des personnes accusées : _____	
Titre de la ou des personnes accusées: _____	
Organisation pour laquelle la ou les personnes accusées travaillent : _____	
Adresse de la ou des personnes accusées : _____	
Age: _____	Sex: _____
Description physique de la ou des personnes accusées : _____ _____	

La victime a-t-elle contacté la police ? Oui Non Dans l'affirmative, que s'est-il passé ? _____

Dans la négative, la victime souhaite-t-elle l'aide de la police, et si elle ne la souhaite pas, pourquoi ?

La victime a-t-elle été informée des traitements médicaux disponibles ? YES NO

Dans l'affirmative, la victime a-t-elle demandé un traitement médical en rapport avec l'incident ?

Oui Non

Dans l'affirmative, qui a fourni le traitement ? Quel est le diagnostic et quel est le pronostic ?

Quelles mesures immédiates de sécurité ont été prises en faveur de la victime ? _____

Qui est chargé d'appliquer le plan de sécurité (nom, titre, organisation) :

Autres informations pertinentes communiquées lors de l'entretien (y compris les éventuels contacts pris avec d'autres organisations) :

Conseils d'orientation et autres fournis par la personne qui remplit le formulaire concernant les besoins en matière de santé, de soutien psychosocial et d'aide juridique de la victime:

Formulaire complété par : _____ Nom _____ Poste/organisation _____ Date/heure/lieu _____

Le plaignant a-t-il été informé des procédures de traitement des plaintes de l'organisation ?
 Oui Non

Signature/empreinte du pouce du plaignant valant consentement à la communication du formulaire à la structure de direction compétente* ainsi qu'au Représentant spécial du Secrétaire général/Coordonnateur résident/Coordonnateur de l'action humanitaire :

Le plaignant consent à ce que les données soient communiquées à d'autres entités (cocher ce qui convient) :

Police _____ Responsable du camp (nom) _____

Organisme de services pour la communauté _____

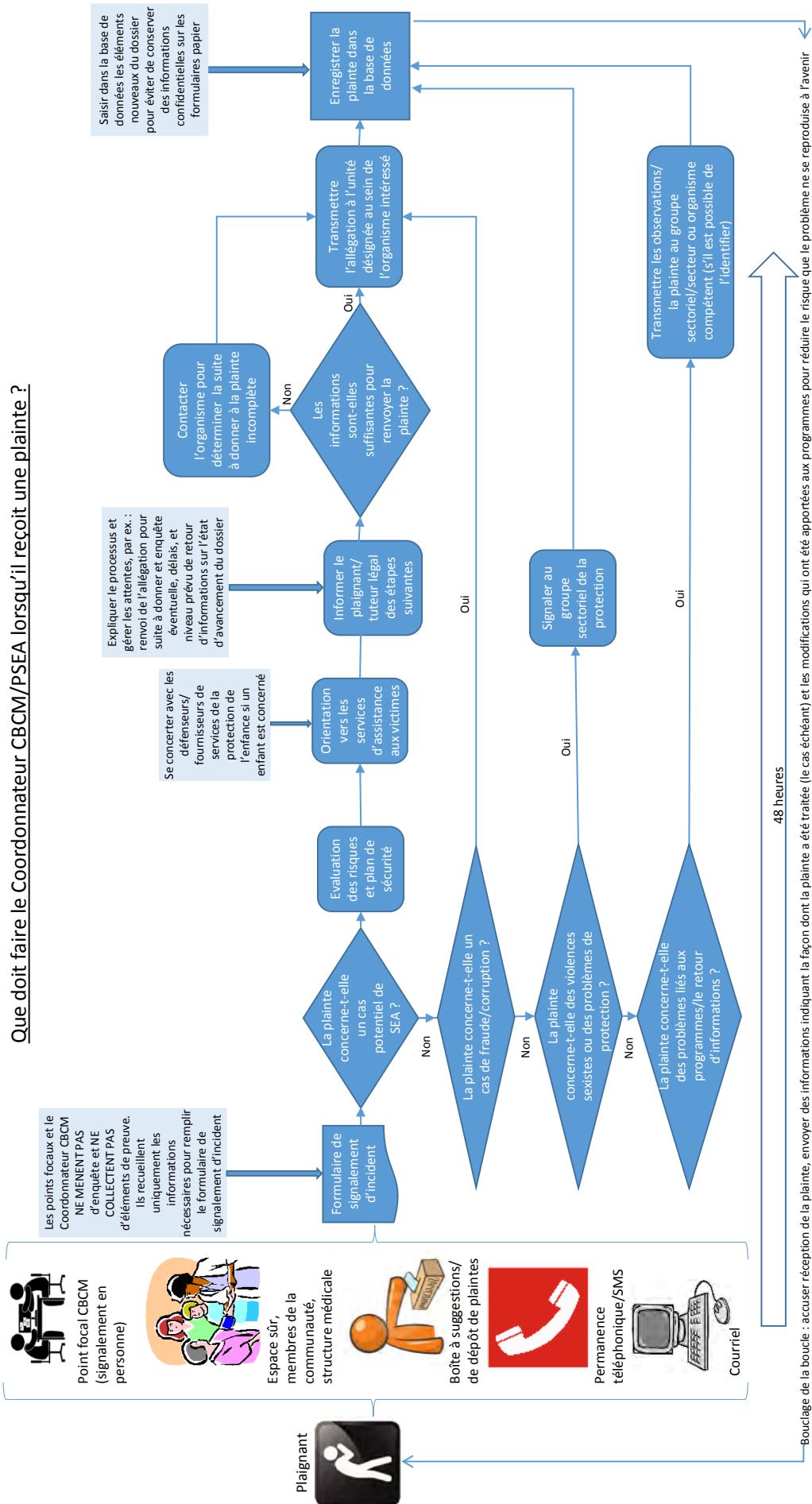
Centre de santé (nom) _____ Autre (préciser) _____

Date de transmission du formulaire à la structure de direction compétente* :

Date de réception par la structure de direction compétente* :

Nom _____ Poste _____ Signature _____

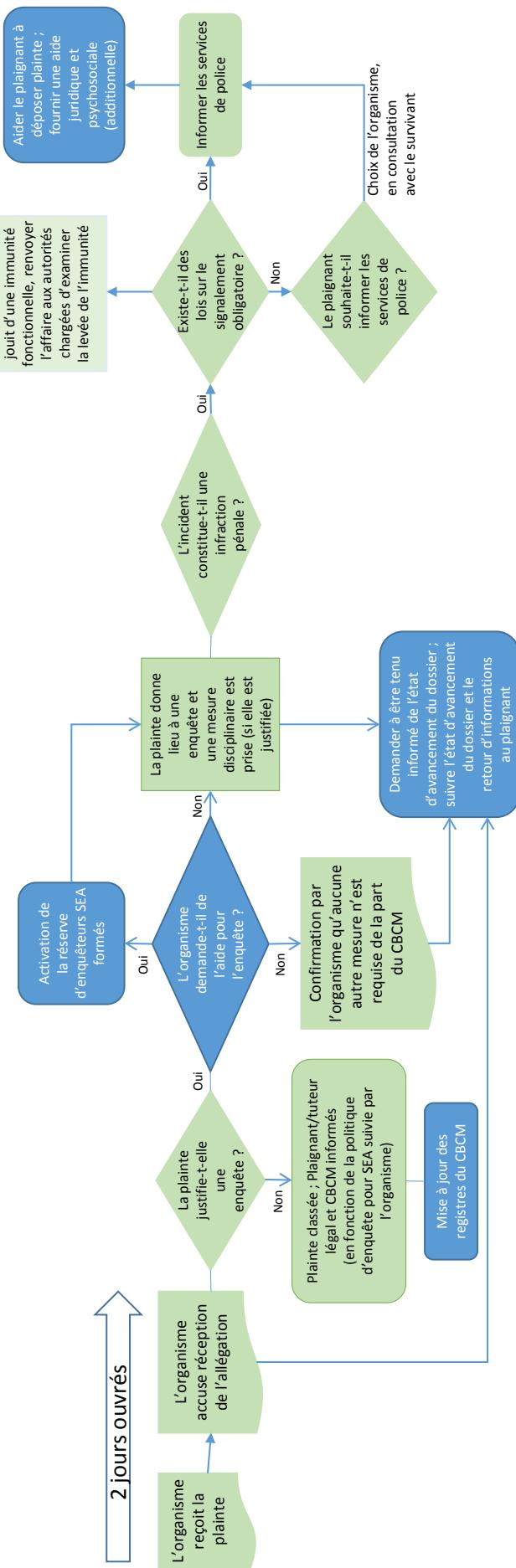
4d. Diagramme générique de traitement des plaintes interorganisations

Que doit faire le Coordonnateur CBCM/PSEA lorsqu'il reçoit une plainte ?

Que doit faire le Coordonnateur CBCM/PSEA pour appuyer l'organisme après le renvoi de la plainte ?

Code des couleurs :

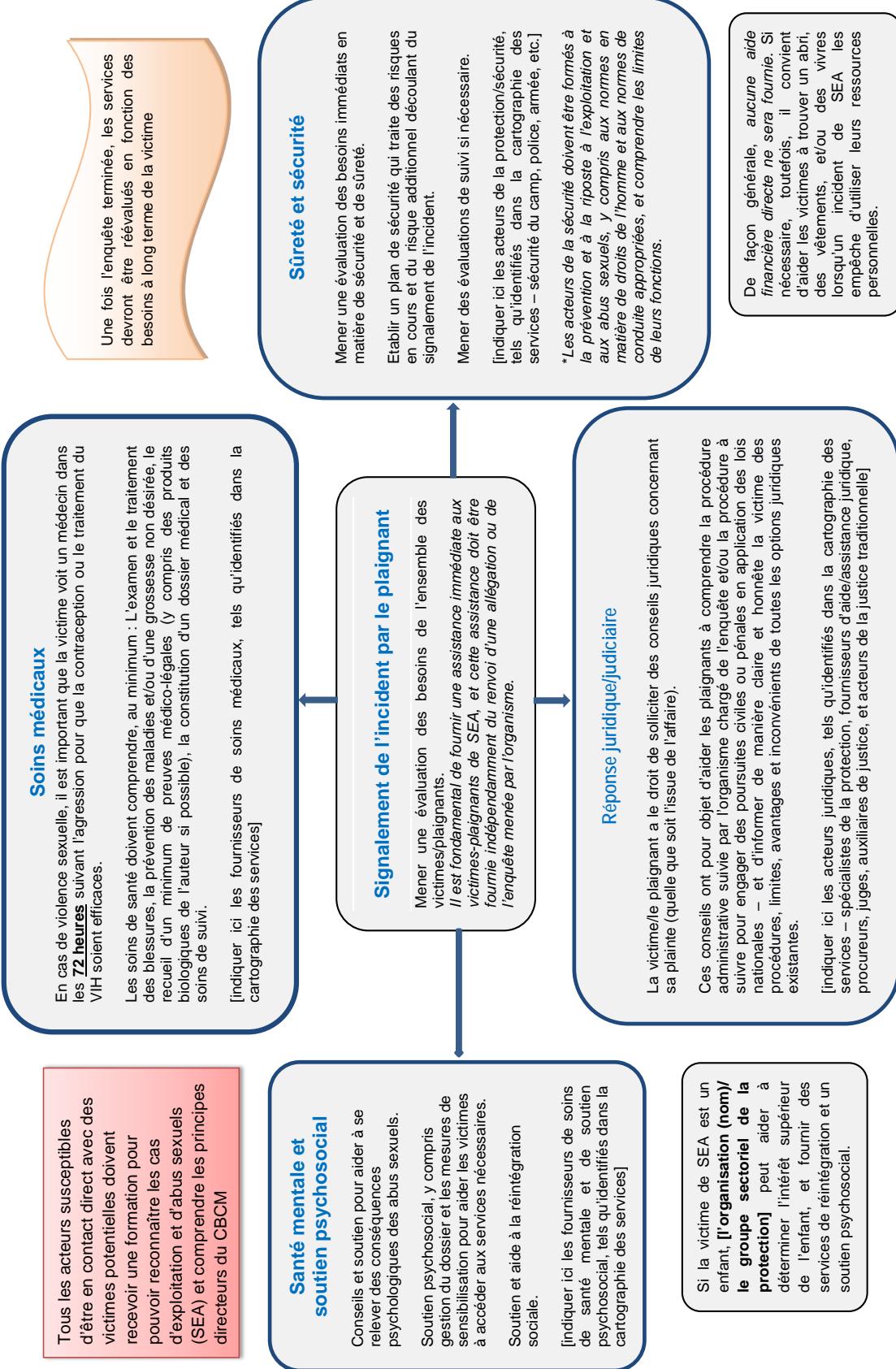
- Coordonnateur CBCM
- Organisme

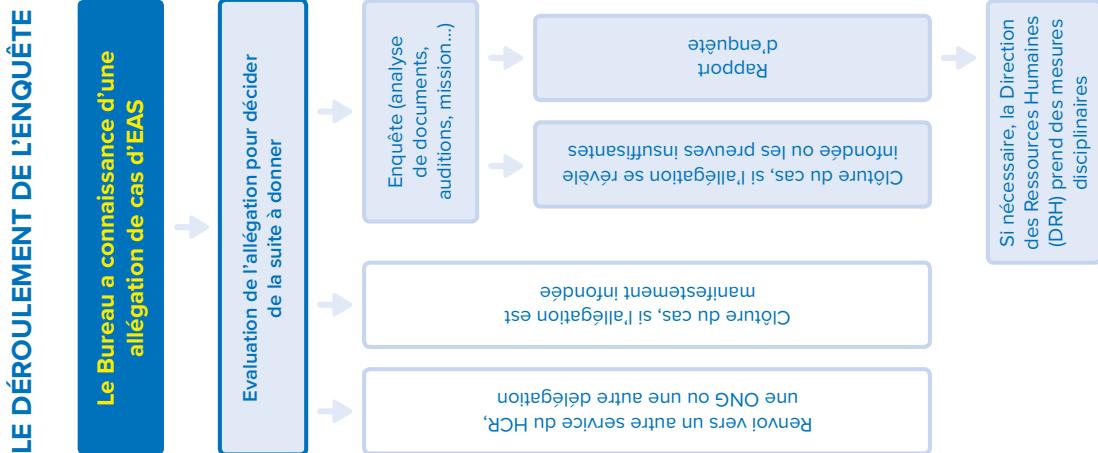


Les informations relatives à l'état d'avancement du dossier peuvent comprendre (conformément aux Procédures opérationnelles permanentes du CBCM convenues) les informations suivantes :

- Quand l'unité d'enquête a reçu la plainte ;
- Quand/si l'enquête a commencé, le cas échéant, ou si la plainte a été jugée comme étant insuffisamment fondée pour engager une procédure ;
- Quand l'enquête s'est achevée ;
- L'issue de l'enquête ; et
- Quand/si l'issue de l'enquête (ou toute autre information) a été communiquée au survivant, ou si toute information est interdite par les politiques internes de l'organisme chargé de l'enquête.

EXEMPLE de voie d'orientation pour une aide aux victimes (plaintes pour SEA)





QU'EST-CE QUE L'EAS ?

L'exploitation et les abus sexuels (EAS) sur des personnes relevant de la compétence du HCR sont un manquement fondamental à notre mandat de protection. Ils nuisent à ceux que nous sommes chargés de protéger. Ils compromettent la réputation de notre organisation. Ils violent des règles juridiques internationales universellement reconnues, et ont toujours constitué un comportement inacceptable et interdit aux fonctionnaires des Nations Unies.

L'exploitation sexuelle désigne le fait d'abuser ou de tenter d'abuser d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force ou de confiance inégal, à des fins sexuelles, y compris mais non exclusivement, en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique.

L'abus sexuel désigne toute atteinte sexuelle commise par la force, la contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, ainsi que la menace d'une telle atteinte.

SIX PRINCIPES FONDAMENTAUX

1 Les actes d'EAS commis par un fonctionnaire du HCR constituent des fautes professionnelles graves et justifient donc des mesures disciplinaires, dont le renvoi sans préavis.

2 Toute activité sexuelle avec des mineurs (personnes de moins de 18 ans) est interdite, quel que soit l'âge local de la majorité ou du consentement. La méconnaissance de l'âge d'un mineur ne peut être utilisée comme défense.

3 Il est interdit d'offrir de l'argent, un emploi, des biens ou des services en échange de relations sexuelles (faveurs sexuelles ou autres formes d'exploitation ou de traitement humiliant ou dégradant). Ceci couvre aussi l'assistance due aux réfugiés et aux autres personnes relevant de la compétence du HCR.

4 Les relations sexuelles entre fonctionnaires du HCR et réfugiés ou autres personnes relevant de la compétence du HCR sont fortement déconseillées car elles risquent d'entamer la crédibilité et l'intégrité du travail du HCR et reposent sur des rapports de pouvoir inégaux par nature.

5 Lorsqu'un membre du personnel pressent ou soupçonne un acte d'EAS de la part d'un collègue, quel que soit l'employeur de ce collègue, il/elle doit faire part de ces préoccupations au HCR via le mécanisme de signalement décrit ci-dessous.

6 Le personnel du HCR doit créer et entretenir un cadre de travail qui prévient l'exploitation et les abus sexuels et encourage le respect de son code de conduite. Les superviseurs, à tous niveaux hiérarchiques, ont une responsabilité spéciale dans l'adoption de modes de fonctionnement favorables à un tel cadre.

QUE FAIRE SI VOUS AVEZ CONNAISSANCE D'UN CAS D'EAS PRÉSUMÉ ?

- Signalez immédiatement le cas d'EAS présumé ou le souçon au Bureau de l'inspecteur général, en utilisant les coordonnées indiquées au dos du dépliant. Si besoin, demandez conseil au point focal local pour l'exploitation et les abus sexuels ou au Bureau de la déontologie.
- Les signalements doivent être effectués de bonne foi, mais les preuves ne sont pas requises à ce stade.
- **Ne menez pas votre propre enquête.**
- Respectez la confidentialité la plus stricte.
- Respectez la dignité, les souhaits et les droits de la victime.

QUE SIGNALER ET COMMENT ?

- **Que s'est-il passé ?**
Décrivez en détail ce que vous savez du ou des incident(s).
- **Qui a commis l'incident ?**
Savez-vous si d'autres personnes sont impliquées ?
(Donnez si possible les noms et titres complets et le nom de l'organisation).
- **Quand et où cela s'est-il passé ?**
Indiquez les dates et heures, si vous les connaissez.

N.B. :
Cette liste de principes n'est pas exhaustive. D'autres formes de comportements relevant de l'EAS peuvent donner lieu à des mesures administratives ou disciplinaires.

4g1. La PSEA dans les accords de partenariat et obligations du personnel en matière de PSEA

Exemples de formulations en matière de PSEA employées dans les clauses contractuelles



Dans son plan de travail 2014/2015, le Groupe de travail AAP/PSEA du IASC a décidé de recueillir des bonnes pratiques pour aider ses membres à incorporer des dispositions en matière de PSEA dans leurs procédures de ressources humaines et dans leurs accords de partenariat, en application des directives de mise en œuvre des normes opérationnelles minimales pour la prévention de l'exploitation et des violences sexuelles.

Formulations employées dans les contrats avec des partenaires



Le partenaire d'exécution veille à ce que tous ses employés et agents respectent les dispositions du document ST/SGB/2003/13 intitulé « Circulaire du Secrétaire général relative à l'exploitation et aux abus sexuels », accessible à l'adresse www.un.org/Docs/journal/asp/ws.asp?m=ST/SGB/2003/13.

Le partenaire d'exécution s'assure en outre qu'aucun de ses employés et agents n'expose les bénéficiaires visés, y compris les enfants, à une forme quelconque de discrimination, d'abus ou d'exploitation, et que chacun d'eux respecte les dispositions des autres politiques de l'UNICEF relatives à la protection de l'enfance, telles qu'énoncées par l'UNICEF de temps à autre.



Texte du contrat de services : 22.0 Exploitation sexuelle :

22.1 L'Entrepreneur prend toutes les mesures appropriées pour empêcher ses employés ou toute autre personne engagée pour exécuter des services au titre du Contrat de se livrer à des actes d'exploitation ou à des abus sexuels à l'égard de quiconque. En ce sens, toute activité sexuelle avec une personne âgée de moins de 18 ans, indépendamment des lois relatives à l'âge du consentement, constitue une forme d'exploitation et d'abus sexuels à l'égard de cette personne. En outre, l'Entrepreneur s'abstient et prend toutes les mesures appropriées pour interdire à ses employés ou autres personnes engagées de demander des faveurs sexuelles ou d'imposer toute autre forme de comportement à caractère dégradant ou d'exploitation en échange d'une somme d'argent, de biens, de services, d'offres d'emploi ou autres. L'Entrepreneur déclare savoir et accepte que les présentes dispositions revêtent une importance fondamentale et que tout manquement à cette déclaration et garantie autorise le PNUD à résilier immédiatement le Contrat dès notification adressée à l'Entrepreneur, sans être redevable d'aucune pénalité au titre d'une telle résiliation et sans que sa responsabilité soit engagée d'aucune autre manière.



Les principes de partenariat du HCR renvoient au code de conduite « de ce dernier et réaffirment que le personnel du HCR doit encourager les partenaires à adhérer aux normes du HCR et à s'associer à ses efforts pour les respecter ».

La section 6 du code de conduite porte sur les accords de coopération avec des entités ou des particuliers n'appartenant pas au système des Nations Unies (extrait de la Circulaire du Secrétaire général).

- 6.1 Les fonctionnaires de l'Organisation qui concluent des accords de coopération avec des entités ou des particuliers n'appartenant pas au système des Nations Unies sont tenus d'informer les intéressés des règles de conduite énoncées à la section 3 et d'obtenir d'eux qu'ils s'engagent par écrit à les respecter.
- 6.2 Le défaut par ces entités ou particuliers de prendre des mesures préventives contre l'exploitation et les abus sexuels, d'enquêter sur les cas d'exploitation ou d'abus portés à leur connaissance ou de prendre des mesures correctives en présence de cas d'exploitation ou d'abus sexuels est cause d'annulation de l'accord de coopération qui les lie à l'Organisation des Nations Unies.



Accords de partenariat conclus à l'échelle locale : PRÉVENTION DE L'EXPLOITATION ET DES ABUS SEXUELS

- 9.1 Les Nations Unies et le PAM sont déterminés à protéger les populations vulnérables dans les crises humanitaires, y compris contre l'exploitation et les abus sexuels. En concluant un accord avec le PAM, le partenaire coopérant s'engage à respecter : i) les règles énoncées dans la Circulaire du Secrétaire général des Nations Unies, « Dispositions spéciales visant à prévenir l'exploitation et les abus sexuels » (ST/SGB/2003/13) ; ii) les éventuelles normes opérationnelles minimales adoptées à la suite de la Déclaration d'engagement sur l'élimination de l'exploitation et des abus sexuels commis par le personnel des Nations Unies et d'autres entités du 4 décembre 2006 ; et iii) toute autre politique ou directive en matière de protection contre l'exploitation et les abus sexuels adoptée par le PAM, telle que notifiée de temps à autre par ce dernier au partenaire coopérant.
- 9.2 Le partenaire coopérant fait en sorte que son personnel, ses agents, ses vacataires et ses sous traitants se conforment aux règles morales et aux normes de conduite éthique les plus strictes. Tout défaut par le partenaire coopérant de prendre des mesures préventives contre l'exploitation et les abus sexuels, d'enquêter sur les cas d'allégation d'exploitation ou d'abus ou de prendre des mesures correctives constitue un motif d'annulation de l'accord.



8.1 Le [Partenaire d'exécution] garantit en outre :

- a. Qu'il prendra toutes les mesures voulues pour interdire et prévenir tout acte, tentative ou menace d'exploitation et de violences sexuelles par ses employés ou par toute autre personne engagée par lui et placée sous sa direction pour exécuter des activités en vertu du présent accord (« autre personnel »). Aux fins du présent accord, l'exploitation et les violences sexuelles s'entendent notamment des actes suivants :
 1. Echange d'argent, de marchandises ou de services, traitement préférentiel, possibilités d'emploi ou autres avantages contre des faveurs ou des activités sexuelles, y compris tout traitement humiliant ou dégradant de nature sexuelle ; abus d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, et atteinte sexuelle commise avec force, contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal.
 2. Activité sexuelle impliquant une personne âgée de moins de 18 ans (« enfant »), sauf si celle ci est légalement mariée avec l'employé ou l'autre personnel intéressé et si elle a atteint l'âge de la majorité ou du consentement légal tant dans son pays de nationalité que dans le pays de nationalité de l'employé ou de l'autre personnel intéressé.
- b. Qu'il dissuadera énergiquement ses employés ou tout autre personnel d'avoir des relations sexuelles avec des bénéficiaires de l'OIM.
- c. Qu'il informera sans tarder l'OIM de toute allégation ou soupçon de violences ou d'exploitation sexuelles, qu'il effectuera une enquête et prendra les mesures correctives qui s'imposent, y compris des mesures disciplinaires à l'encontre de l'auteur de l'exploitation et des violences sexuelles.
- d. Qu'il veillera à ce que des dispositions relatives à l'exploitation et aux violences sexuelles figurent dans tous les contrats de sous-traitance.
- e. Qu'il honorera en tout temps les engagements précités. Le non-respect des dispositions a)-d) constituera un motif de résiliation immédiate du présent accord.

Formulations employées dans les contrats d'emploi du personnel et des effectifs rattachés à l'organisme



Texte de contrats d'engagement temporaire et de durée déterminée :
 « J'accepte l'engagement décrit dans la présente lettre, ainsi que les conditions qui y sont énoncées et les dispositions du Statut et Règlement du personnel et des politiques du PNUD. (...) Je fais aussi la déclaration et la promesse solennelles de respecter les obligations qui m'incombent en vertu du Statut et du Règlement du personnel et des politiques du PNUD. »

Texte du Statut :

Chapitre X Mesures disciplinaires : article 10.1

- a. Le Secrétaire général peut appliquer des mesures disciplinaires à tout fonctionnaire en cas de faute professionnelle ;
- b. Constituent des fautes graves l'exploitation sexuelle et les atteintes sexuelles.

Texte de contrats passés avec des vacataires :

« Je déclare avoir pris connaissance des clauses et conditions du présent contrat (...). Je déclare aussi avoir pris connaissance et compris la circulaire du Secrétaire général ST/SGB/2003/13 du 9 octobre 2003, intitulée "Dispositions spéciales visant à prévenir l'exploitation et les abus sexuels", et m'engager à me conformer aux normes de conduite qui y sont énoncées. »



Le HCR exige que tout son personnel, ses effectifs rattachés et ses administrateurs auxiliaires signent son Code de conduite, qui dispose : Le Code s'applique à tous les fonctionnaires du HCR, qui devront le signer. Les personnes ayant un contrat de consultant avec le HCR, les volontaires des Nations Unies et les stagiaires recevront aussi le Code et devront confirmer qu'ils s'engagent à respecter ses normes dans la mesure où elles s'appliquent à leur statut. Les organisations gouvernementales et non gouvernementales ainsi que les entreprises qui travaillent pour le HCR devront prendre les dispositions nécessaires pour faire connaître les principes du présent Code à leurs employés.

Tout le personnel du HCR est tenu d'encourager, de défendre et de promouvoir la diffusion du Code de conduite. Il a aussi un rôle à jouer dans l'application et le suivi de ces normes.

(...) Il incombe tout particulièrement aux cadres à tous les niveaux de faire en sorte que leurs subordonnés connaissent bien le Code et d'aider à promouvoir le respect de ses dispositions. Les cadres, dont le rôle est de donner l'exemple, sont aussi chargés de faire connaître les principes du Code aux personnes avec lesquelles nous travaillons, même si leur relation avec le HCR est très ténue ou brève. Les cadres doivent en outre veiller à ce que les personnes que nous servons – les bénéficiaires – connaissent l'existence de ce Code et puissent faire rapport des violations dudit Code sans craindre des représailles.



L'OFADEC mentionne expressément son code de conduite dans les contrats d'emploi. L'article 7 porte sur la protection contre l'exploitation et les abus sexuels (PSEA).

7. Empêcher, opposer, signaler et combattre toute exploitation ou abus en direction des personnes bénéficiaires des programmes de OFADEC, des communautés d'accueil et des membres du personnel.

Article 7 : « Je m'engage à ne pas abuser du pouvoir ou de l'influence dont je dispose en vertu de ma position sur la vie et le bien-être des personnes bénéficiaires de nos programmes. Jamais je ne demanderai aucun service ou aucune faveur à des personnes bénéficiaires des programmes de OFADEC en contrepartie de la protection ou de l'assistance. Jamais je n'instaurerai des relations d'exploitation – sexuelle, émotionnelle, financière ou liée à un emploi – avec des personnes bénéficiaires des programmes de OFADEC. Si je me trouvais engagé avec un bénéficiaire dans une relation de cette nature que je considère comme consensuelle et ne relevant pas de l'exploitation, j'en parlerais à mon supérieur et solliciterais ses conseils, en sachant que la question sera traitée avec la discréetion voulue. J'agirai de manière responsable lorsque je recruterai ou que j'engagerai des personnes bénéficiaires des programmes de OFADEC pour des services privés. J'ai l'obligation de rendre compte à mon supérieur par écrit de la nature et des conditions de cet emploi. »



L'OIM vient de publier sa nouvelle instruction obligatoire en matière de PSEA intitulée « Politique et procédures en matière de prévention et de lutte contre l'exploitation et les violences sexuelles »

« La présente instruction s'applique à toutes les personnes employées par l'Organisation ou travaillant pour elle dans le monde, qu'elles aient été recrutées au niveau international ou local, quels que soient le type et la durée de leur contrat, y compris les stagiaires, les personnes détachées, les consultants, les escortes et les personnes au bénéfice d'un contrat à l'heure. Aux fins de la présente instruction, le terme "membres du personnel" englobe toutes les personnes précitées »

Les normes de conduite de l'OIM (IN/15/Rev.1) énoncent, au paragraphe 5.42, ce qui suit : Les membres du personnel de l'OIM fourniront une aide et des services humanitaires d'une manière qui respecte et promeut les droits des bénéficiaires. Pour cette raison, et parce que les relations entre les membres du personnel et les bénéficiaires impliquent souvent un rapport de force inégal, l'Organisation dissuade énergiquement les membres du personnel d'avoir des relations sexuelles avec les bénéficiaires. En outre, les membres du personnel de l'OIM protégeront les bénéficiaires contre l'exploitation et les violences sexuelles, et s'emploieront à prévenir tout acte de ce type. Tout acte d'exploitation et de violences sexuelles commis à l'encontre de bénéficiaires est strictement interdit. Pour protéger les populations les plus vulnérables et garantir l'intégrité des activités de l'OIM, les règles suivantes doivent être suivies :

- a. Il est interdit d'offrir de l'argent, un emploi, des biens, une aide ou des services en échange de rapports sexuels, y compris de faveurs sexuelles ou d'autres formes de comportement humiliant, dégradant ou caractéristique de l'exploitation.
- b. Toute relation sexuelle avec un enfant (toute personne âgée de moins de 18 ans) est interdite quel que soit l'âge de la majorité ou du consentement dans le pays considéré. La méconnaissance de l'âge réel de l'enfant ne peut être invoquée comme moyen

de défense. Cette interdiction ne s'applique pas si le membre du personnel de l'OIM est marié légalement à une personne qui, sans avoir 18 ans révolus, a atteint l'âge de la majorité ou du consentement légal dans le pays de nationalité des intéressés.

- c. Les relations sexuelles entre des membres du personnel qui fournissent directement aux bénéficiaires des services de santé professionnels et ces bénéficiaires sont interdites.
- d. Le recours aux services de prostitués ou de travailleurs du sexe est interdit, quel que soit le statut juridique de la prostitution dans la législation des pays d'origine ou des lieux d'affectation des membres du personnel de l'OIM. Cette interdiction s'applique au recours à la prostitution en dehors des heures de travail, y compris pendant la période de repos et de récupération et le congé dans les foyers.

Les actes précités ne constituent pas une liste exhaustive. Ces actes, ainsi que d'autres types de comportement relevant de l'exploitation sexuelle ou de violences sexuelles sont considérés comme une faute grave et sont passibles de mesures disciplinaires, et notamment d'un licenciement sommaire.

L'instruction obligatoire en matière de PSEA comprend également des dispositions spécifiques sur le recrutement et la gestion des fichiers du personnel.

« 36. Dans le cadre du processus de sélection des candidats aux postes à l'OIM, la Division de la gestion des ressources humaines, en consultation avec d'autres parties prenantes,

- a. Exigera des candidats la preuve qu'ils n'ont pas fait l'objet d'une mesure disciplinaire pour conduite répréhensible (y compris pour un acte d'exploitation et de violences sexuelles) ;
 - b. Demandera aux personnes de référence si un candidat a fait l'objet d'une mesure disciplinaire pour conduite répréhensible (y compris pour un acte d'exploitation et de violences sexuelles) ;
 - c. Mettra en place un mécanisme permettant d'éliminer les candidats aux postes à l'OIM en raison d'une conduite répréhensible constatée par le passé (y compris des actes d'exploitation et de violences sexuelles).
38. La Division de la gestion des ressources humaines veillera à ce que toutes les mesures disciplinaires ou autres mesures prises en application ou à la suite de la présente instruction soient consignées sans délai dans le dossier individuel ou administratif pertinent. »

Besoin d'un soutien supplémentaire ?

Le Groupe de travail du IASC chargé de la responsabilité à l'égard des populations touchées et de la protection contre l'exploitation et les abus sexuels offre un service d'assistance pour échanger des informations et des pratiques exemplaires, ainsi que des études de cas et des orientations en fonction des besoins. N'hésitez pas à nous contacter : helpdesk-aap-psea@unhcr.org



4g2. Exemples de formulations relatives à la confidentialité

Règlement du personnel et Statut du personnel de l'Organisation des Nations Unies.
Circulaire du Secrétaire général ST/SGB/2014/1 (1er janvier 2014)

Chapitre I du Statut : Devoirs, obligations et priviléges

Article 1.2 : Droits et obligations essentiels du fonctionnaire Valeurs fondamentales

Droits et obligations généraux :

- i. Le fonctionnaire doit observer la plus grande discrétion sur toutes les questions officielles. Sauf, le cas échéant, dans l'exercice normal de ses fonctions ou avec l'autorisation du Secrétaire général, il ne doit communiquer à qui que ce soit, gouvernement, entité, personne ou toute autre source, aucun renseignement dont il a eu connaissance du fait de sa qualité officielle et dont il sait ou devrait savoir qu'il n'a pas été rendu public. La cessation de service ne le dégage pas de ces obligations.

International Medical Corps : Code de conduite et déontologie (février 2016)

Informations confidentielles et vie privée :

Les informations sensibles, telles que les données sur les employés et les bénéficiaires ou celles sur les donateurs ou les contrats d'International Medical Corps, sont confidentielles. Vous devez préserver la confidentialité des informations qui vous sont confiées par International Medical Corps, ses bénéficiaires et autres partenaires. Nous nous conformons par ailleurs aux nombreuses lois sur le respect de la vie privée en vigueur dans le monde. Nous comptons sur vous pour nous aider à respecter la vie privée en accédant aux données confidentielles sur les employés uniquement si vous y êtes dûment autorisé et en cas de besoin d'en connaître, en vous gardant de partager ou de discuter de ces informations avec quiconque n'est pas habilité à en avoir connaissance. Pour plus d'informations, veuillez vous reporter à la politique relative aux questions de confidentialité et de protection.

L'obligation de traiter les informations de manière confidentielle ne s'arrête pas lorsque vous quittez International Medical Corps. A la fin de votre emploi ou d'un autre engagement avec International Medical Corps, vous devez restituer ce qui appartient à l'organisation, y compris tous les documents et autres supports contenant des informations confidentielles sur International Medical Corps et ses bénéficiaires.

4h. Évaluez votre organisation à l'aune des normes opérationnelles minimales du IASC en matière de PSEA

Déterminez dans quelle mesure votre organisation a mis en œuvre chacun des piliers ci-dessous. Cochez la case qui vous semble appropriée :

- a. mis en œuvre**
- b. partiellement mis en œuvre**
- c. non mis en œuvre**
- d. ne sais pas**

Pilier 1 : Gestion et coordination :

- Elaboration et mise en œuvre d'une politique efficace
- Accords de coopération
- Service/point focal spécialisé dans la PSEA

		a.	b.	c.	d.
1.	Une politique est en place qui énonce les normes de conduite, y compris en ce qui concerne les actes de SEA, et un plan de travail a été établi pour appliquer cette politique.				
2.	La politique/les normes relatives au comportement ont été diffusées au personnel et à la direction actuellement en poste (au siège et sur le terrain) <u>à diverses reprises (par exemple, lors de formations introducives et de cours de remise à niveau)</u> .				
3.	La Circulaire du Secrétaire général (ST/SGB/2003/13) ou les codes de conduite respectifs sont inclus dans les clauses contractuelles générales.				
4.	Des procédures sont en place pour recevoir des entités ou des particuliers qui concluent un arrangement de coopération avec l'organisme un accord écrit stipulant qu'ils connaissent et respecteront les règles énoncées dans la politique de PSEA.				
5.	Un service/point focal spécialisé est chargé d'élaborer et de mettre en œuvre une politique et des activités de PSEA.				
6.	Le service/point focal responsable est tenu de rendre régulièrement compte des progrès accomplis en matière de PSEA à la direction par l'intermédiaire du point focal principal PSEA.				
7.	Les descriptions de poste, les appréciations du comportement professionnel et autres documents similaires des membres du personnel s'occupant de PSEA décrivent les responsabilités en matière de PSEA.				
8.	Les membres du personnel s'occupant de PSEA ont reçu une formation systématique sur la PSEA, et le temps consacré à cette question est suffisant au regard du niveau de mise en œuvre requis compte tenu de la situation actuelle de l'organisation.				

Pilier 2 : Collaboration avec les communautés locales et soutien apporté à ces dernières

- Communication efficace et approfondie entre le siège et le terrain sur les mesures à prendre pour sensibiliser les bénéficiaires à la PSEA.
- Mécanismes communautaires de plainte (CBCM) efficaces, y compris en matière d'assistance aux victimes.

		a.	b.	c.	d.
1.	Le siège a communiqué en détail les attentes concernant les efforts de sensibilisation des bénéficiaires en matière de PSEA (y compris les informations sur les normes de conduite et le mécanisme de signalement de l'organisation).				
2.	Le siège a diffusé des exemples d'outils et de supports de sensibilisation à utiliser auprès des bénéficiaires.				
3.	Le siège demande instamment à ses bureaux extérieurs de participer aux mécanismes communautaires de plainte qui sont élaborés et mis en place conjointement par la communauté humanitaire et adaptés à la situation locale.				
4.	Des orientations sont communiquées sur le terrain pour expliquer comment concevoir le CBCM de façon à ce qu'il soit adapté au contexte culturel tout en veillant à faire participer les communautés.				
5.	Un dispositif est en place pour suivre et examiner le mécanisme de plainte.				
6.	L'organisation dispose d'orientations écrites sur la fourniture d'une assistance aux victimes.				

Pilier 3 : Prévention

- Bonne gestion du recrutement et du comportement professionnel.
- Dispositifs efficaces et complets en place pour sensibiliser le personnel à l'exploitation et aux abus sexuels.

		a.	b.	c.	d.
1.	L'organisation veille à ce que tous les candidats soient tenus de signer le code de conduite avant qu'un contrat leur soit proposé.				
2.	Chaque organisation s'engage à améliorer son système de vérification des références et des antécédents en matière de conduite répréhensible.				
3.	Les dispositifs de supervision et d'appréciation du comportement professionnel intègrent l'acceptation de participer à des formations sur le code de conduite (ou activités similaires) qui comprennent la PSEA.				

4.	Les appréciations du comportement professionnel des membres de la direction intègrent l'acceptation d'instaurer et de préserver un environnement propre à prévenir l'exploitation et les abus sexuels et à promouvoir l'application de la circulaire ST/SGB/2003/13 ou du code conduite.				
5.	Le personnel reçoit des formations de remise à niveau annuelles sur les normes de conduite, apprend à se servir du mécanisme de dépôt de plainte et de signalement de conduites répréhensibles et est informé des conséquences en cas de non-respect de ces normes.				
6.	La formation sur les conduites répréhensibles (mentionnant spécifiquement la SEA) fait partie du processus d'introduction.				
7.	Les membres du personnel savent qu'ils sont tenus de signaler les actes d'exploitation et d'abus sexuels/conduites répréhensibles et qu'une politique de protection est en place contre les représailles.				

Pilier 4 : Intervention

- Procédures internes de plainte et d'enquête en place.

		a.	b.	c.	d.
1.	Des procédures écrites sur le traitement des plaintes/signalements des membres du personnel ou des bénéficiaires sont en place.				
2.	Les membres du personnel sont régulièrement informés des modalités de dépôt d'une plainte/de signalement ainsi que des procédures de traitement des plaintes/signalements.				
3.	Des procédures opérationnelles permanentes applicables aux enquêtes ou mesures équivalentes sont utilisées pour orienter la conduite d'enquêtes.				
4.	Des enquêtes sont menées par des spécialistes expérimentés et qualifiés, qui sont également formés aux enquêtes sensibles, telles que celles concernant les allégations de SEA.				
5.	Les enquêtes commencent dans un délai de trois mois, et les résultats sont communiqués au plaignant.				
6.	Les plaintes fondées ont débouché sur une mesure disciplinaire ou sur des conséquences contractuelles ; dans la négative, l'entité peut justifier pourquoi.				

4i. Formulaire générique de retour d'informations Communiquer avec la victime / le plaignant

Date de transmission de la plainte au CBCM : _____

Date du premier contact du CBCM avec la victime/le plaignant : _____

Services :

La victime/le plaignant a-t-elle/il été orienté(e) vers des services d'assistance ? Oui / Non

Dans l'affirmative, lesquels :

Services de sécurité [date] ;

Services médicaux [date] ;

Services juridiques [date] ;

Services de santé mentale/de soutien psychosocial [date]

Informations communiquées à la victime/au plaignant avant son orientation vers des services d'assistance :

Informations données par : [nom ; organisme]

Date : _____

Niveau de satisfaction de la victime/du plaignant concernant l'orientation et les services fournis: [date]

Très satisfait

Satisfait

Moyennement satisfait

Insatisfait _____

Observations complémentaires :

Renvoi à l'organisme :

Date à laquelle le CBCM a renvoyé la plainte à l'organisme : _____

Date à laquelle le CBCM a informé la victime/le plaignant : _____

Informations communiquées à la victime/au plaignant au moment du renvoi de l'allégation à l'organisme chargé de l'enquête : _____

Informations données par : [nom ; organisme] Date : _____

Date à laquelle l'organisme a accusé réception de l'allégation : [date / nom de l'organisme]

La victime/le plaignant a été informé(e) de la réception de l'allégation :
_____ par l'organisme ; _____ par le CBCM ; date : _____

Eléments communiqués par l'organisme à la victime/au plaignant (si la personne est connue) : [par exemple, quand/si l'enquête a commencé, ou si la plainte a été jugée comme étant insuffisamment fondée pour engager une procédure ; quand l'enquête s'est achevée ; l'issue de l'enquête] _____

Niveau de satisfaction de la victime/du plaignant concernant le traitement de la plainte :
[date]

Très satisfait

Satisfait

Moyennement satisfait

Insatisfait _____

Observations complémentaires : _____

Suivi :

Informations de suivi communiquées à la victime/au plaignant : [date] _____

Informations données par : [nom ; organisme]

Informations de suivi communiquées à la victime/au plaignant : [date] _____

Informations données par : [nom ; organisme]

Informations de suivi communiquées à la victime/au plaignant : [date] _____

Informations données par : [nom ; organisme]

4j1. Enquête de satisfaction / de perception

L'un des moyens de déterminer la façon dont le CBCM est perçu par les communautés et le niveau de satisfaction de celles-ci à l'égard du mécanisme au fil du temps consiste à réaliser une enquête de satisfaction ou de perception. L'exemple ci-après est tiré d'une enquête de perception utilisée dans le secteur de l'aide humanitaire, appelée Constituent Voice*.

La méthode consiste à poser un nombre limité de questions à un large échantillon de population afin d'identifier les tendances d'évolution des réponses. Ces micro-enquêtes ne visent pas à acquérir une compréhension approfondie du niveau général de satisfaction d'une population cible concernant une question ou un service. Leurs résultats peuvent fournir des indications sur d'éventuels problèmes, sans nécessairement en révéler la cause, et doivent donc être utilisés conjointement avec d'autres outils de suivi et d'évaluation qualitatifs et quantitatifs pour améliorer l'efficacité des programmes.

L'enquête « Constituent Voice » propose de formuler un ensemble de cinq questions sélectionnées dans quatre catégories pour parvenir à une compréhension globale des expériences des personnes interrogées et de leur attitude face à la question faisant l'objet de l'enquête. En l'occurrence, la question évaluée tient à la façon dont la pertinence et l'efficacité d'un CBCM sont perçues.

Catégorie		Questions possibles
Importance du Mécanisme	Les questions déterminent l'importance ou la pertinence du CBCM aux yeux de la personne interrogée	<p>Les notes sont comprises entre 1 (pas du tout) et 5 (extrêmement)</p> <ul style="list-style-type: none"> Quelle est, selon vous, l'importance de la protection contre l'exploitation et les abus sexuels (PSEA) ? A quel point, selon vous, est-il important de connaître le comportement attendu du personnel humanitaire ? A quel point, selon vous, est-il important de savoir quand et comment déposer une plainte, y compris pour exploitation et abus sexuels ?
Qualité des services	Questions sur les délais, la qualité et la pertinence des services fournis	<ul style="list-style-type: none"> Quelle est, selon vous, la pertinence des sessions de sensibilisation à la PSEA ? Quel est le degré d'accessibilité du mécanisme de plainte pour vous et d'autres dans votre région ? Si, par le passé, vous avez bénéficié d'une assistance fournie par [indiquer le nom du centre/des services de santé sur place], dans quelle mesure ce service a-t-il été utile ?
Qualité de la relation	Questions sur la confiance, la compétence et la réactivité des représentants du CBCM	<ul style="list-style-type: none"> Avez-vous confiance dans les points focaux CBCM ? Les points focaux CBCM vous traitent-ils avec courtoisie, dignité et respect pendant les activités de sensibilisation ? Vous sentez-vous libre de poser des questions et de dire ce que vous pensez ? Estimez-vous que le CBCM répondra de manière satisfaisante à vos observations et y donnera suite ?
Résultats	Questions permettant de savoir comment les bénéficiaires perçoivent ce qui se passe aujourd'hui et la façon dont le CBCM fera évoluer les choses à l'avenir	<ul style="list-style-type: none"> Estimez-vous que des changements réels et bénéfiques se produisent dans votre vie et au sein de votre communauté grâce au CBCM ? Pensez-vous que sa prévention de l'exploitation et des abus sexuels et l'assistance aux victimes doivent être renforcées ? Pensez-vous que vous changerez quelque chose dans votre manière d'agir après avoir assisté à une session de sensibilisation à la PSEA ?

* http://feedbackcommons.org/sites/default/files/constituent_voice_technical_note_2015_v1.1.pdf. Veuillez vous reporter à la section de cette note technique consacrée à la méthodologie pour en savoir plus sur les phases de collecte et d'analyse des données issues de ces enquêtes de perception.

4j2. Enquête générique sur les connaissances, les attitudes et les pratiques (CAP)

Evaluation de référence des connaissances

Les principaux objectifs de cette évaluation sont les suivants :

- Evaluer les connaissances des communautés concernant les normes de conduite applicables aux travailleurs humanitaires, et notamment celles relatives à l'exploitation et aux abus sexuels.
- Evaluer les connaissances des communautés concernant les modalités et les lieux de signalement des incidents d'exploitation et d'abus sexuels.
- Etablir une base de référence pour déterminer les incidences du programme après comparaison avec des enquêtes CAP menées une fois que les activités de sensibilisation ont été lancées.

Méthode :

L'évaluation peut s'appuyer sur un modèle d'étude quantitative transversale associée à une méthode d'échantillonnage systématique. Les évaluateurs devront déterminer la zone de l'enquête et calculer la taille de l'échantillon au moyen d'une formule standard, et arrêter la méthode à adopter pour recueillir les informations (par exemple, par des discussions en groupe ou des entretiens individuels).

Les variables à évaluer sont les suivantes :

- Pourcentage des membres de la communauté possédant des connaissances de base en matière d'exploitation et d'abus sexuels
- Pourcentage des membres de la communauté sachant où s'adresser pour signaler des incidents d'exploitation et d'abus sexuels

On trouvera ci-dessous un exemple de questionnaire structuré pour recueillir des informations auprès des membres d'une communauté dans le cadre d'entretiens structurés menés avec un échantillon de ménages. Le questionnaire sera adapté au contexte particulier du pays/site/CBCM.

Questionnaire :

Consentement : Avant de commencer, choisissez au hasard une personne du ménage qualifiée pour répondre

« Je m'appelle _____, et je travaille pour [nom de votre organisation]. Je recueille des informations sur l'exploitation et les abus sexuels. Si vous n'y voyez pas d'inconvénient, j'aimerais discuter de ce sujet avec vous. L'entretien durera une dizaine de minutes. Toutes les informations que vous fournirez demeureront strictement confidentielles.

Puis-je commencer ? »

[Si l'autorisation est donnée, poursuivez]

Nom de l'enquêteur :

I. Informations générales		
01	Date de l'entretien [JJ-MM-AAAA]	
02	Heure de début de l'entretien [HH-MM]	
03	Heure de fin de l'entretien [HH-MM]	
04	Numéro du ménage	
05	Zone géographique	
06	Sexe de la personne interrogée	Femme.... 1 Homme.....2
07	Age de la personne interrogée [Années] Quel est votre âge ?	
08	Depuis combien de temps vivez-vous ici ?	Moins de 6 mois..... 1 Plus de 6 mois mais moins d'1 an..... 2 Plus d' 1 an mais moins de 2 ans..... 3 2 ans et plus..... 4

II. Connaissances en matière d'exploitation et d'abus sexuels			
09	Savez-vous que le personnel humanitaire doit respecter des normes de conduite ?	Oui..... 1 Non..... 2 Je ne sais pas.....3	
10	Savez-vous ce qu'on entend par « exploitation et abus sexuels » ?	Oui..... 1 Non..... 2 Je ne sais pas.....3	
11	Pouvez-vous me donner un exemple d'exploitation ou d'abus sexuels ? (Ne lisez pas à voix haute les réponses possibles ; le cas échéant, entourez parmi les réponses ci dessous celles qui sont mentionnées par la personne interrogée)	Relations avec des bénéficiaires de moins de 18 ans Rapports sexuels contre des avantages monétaires Relations entre des élèves et des enseignants à l'école Relations avec un travailleur humanitaire dans le cadre d'une assistance Relations pour bénéficier d'un abri Etc...	
12	Est-ce une question qui vous préoccupe dans ce camp/cette communauté ?		
13	Dans l'affirmative, quels types d'exploitation et d'abus sexuels vous préoccupent le plus dans cette communauté ?		
14	Où pensez-vous que ces cas d'exploitation et d'abus sexuels peuvent se produire ?	À l'école1 Au marché.....2 À la maison.....3 Dans un centre de distribution de vivres.....4 Aux points d'eau.....5 À tout autre endroit.....6	
15	Quelle est votre principale source d'information sur les questions d'exploitation et d'abus sexuels dans ce camp ?	Installations de santé.....1 Foyers de femmes.....2 Campagnes de masse3 Médias électroniques/radios.....4 Actions de sensibilisation....5 Autres (précisez).....6	
16	Avez-vous participé à des manifestations de sensibilisation à l'exploitation et aux abus sexuels depuis votre arrivée dans le village/la région/le camp ?	Oui.....1 Non.....2 Je ne sais pas.....3	

III. Signalement d'exploitation et d'abus sexuels			
17	Si vous soupçonnez/assistiez à/subissez une exploitation ou des abus sexuel, que feriez-vous ? (Si la réponse est « Je ne sais pas », passez la question 18)	Rien.....1 Je signalerais l'incident.....2 Je ne sais pas.....3 Autre (précisez).....4	
18	Savez-vous où signaler les abus ? (Si la réponse est « Non », passez la question 19)	Oui.....1 Non.....2	
19	Dans l'affirmative, où/à qui ?	Noms d'organisations....1 Voies de signalement CBCM (précisez)...2 Autre (précisez)....3	
20	Avez-vous le sentiment que vous savez où et comment signaler des cas d'exploitation et d'abus sexuels dans cette communauté ?	Oui.....1 Non.....2 Je ne sais pas.....3	

IV. Fourniture de services en cas d'exploitation et d'abus sexuels			
17	À votre avis, les survivants d'exploitation et d'abus sexuels bénéficient-ils de services/ d'un soutien de la part d'une organisation habilitée à assurer ce type de services/de soutien ?	Oui.....1 Non.....2 Je ne sais pas.....3	
18	Quels sont les services proposés aux survivants d'exploitation et d'abus sexuels ? (Ne lisez pas à voix haute les réponses possibles ; le cas échéant, entourez parmi les réponses ci-contre celles qui sont mentionnées par la personne interrogée)	Services médicaux.....1 Services juridiques.....2 Services de sûreté/sécurité.....3 Soutien psychosocial..... 4 Soutien matériel.....5	

Merci !

ANNEXE 5

La plateforme de signalement commune

Présentation de la plateforme de signalement commune

La plateforme de signalement commune est un outil de suivi et d'évaluation créé dans le cadre du projet pilote du IASC sur les CBCM/PSEA interorganisations, qui peut être reproduit sur d'autres sites opérationnels. Il s'agit d'une base de données utilisée pour enregistrer et suivre toutes les plaintes reçues, les orientations des survivants vers des fournisseurs de services d'assistance, les renvois d'allégations de SEA aux unités d'enquête, et les retours d'information aux survivants.

La plateforme permet à un CBCM d'uniformiser sa collecte de données, d'organiser les dossiers¹ et de les tenir à jour. Elle permet aussi de surveiller les activités de sensibilisation à l'intention du personnel et des populations touchées, et d'enregistrer les informations recueillies sur l'impact de ces activités sur l'évolution des connaissances et des comportements.



La plateforme de signalement commune est un outil de suivi et d'évaluation élaboré dans le cadre du projet pilote du IASC sur les CBCM/PSEA.

La confidentialité est assurée au moyen d'une protection par mot de passe – seuls les utilisateurs autorisés ont accès aux données sensibles, et seul l'administrateur du site peut délivrer les autorisations d'accès.



Cette carte indique les lieux où des incidents ont été signalés, de façon à donner au personnel du CBCM une représentation de l'évolution des incidents et à lui permettre de réagir par des interventions ciblées.

Ce tableau dresse une liste des plaintes enregistrées, en précisant les dates, le niveau de priorité, ainsi que les méthodes et lieux de signalement. Cliquez sur une plainte pour obtenir toutes les informations y afférentes.

1 Les images présentées ici proviennent d'une plateforme de démonstration – aucun des cas mentionnés ne correspond à une plainte réelle.

Formulaire type d'enregistrement des plaintes.

RECORD A COMPLAINT	
Complaint Information	
Date Recorded:	
Name:	
Priority Level:	
Reporting Method:	
Type of Complaint:	
Details of Complainant:	
Contact Details:	
Details of Victim:	
Location:	
Complaint Details:	
Consent Form:	
Victim Consent to Complete Form:	
Age:	

Le formulaire d'enregistrement des plaintes contient les champs suivants :

Informations générales : Date d'enregistrement, niveau de priorité, méthode de signalement, type de plainte, lieu/nom du plaignant, et coordonnées

Informations sur le survivant : Nom du survivant, numéro d'identification, consentement, âge, sexe, coordonnées des parents s'il a moins de 18 ans, nationalité, et facteurs de vulnérabilité

Informations sur l'incident : Date et heure de l'incident, brève description, et nom et coordonnées des témoins

Personne visée par la plainte (l'accusé) : Nom, organisme, secteur d'activité, titre fonctionnel, adresse, âge, description physique et sexe

Sécurité/sûreté : Mesures de sécurité demandées, mesures de sécurité prises, organisme chargé de la mise en place du plan de sûreté, survivant informé des services disponibles, et assistance fournie (services médicaux, services juridiques, soutien psychosocial/services de santé mentale, moyens de subsistance)

Informations sur les renvois : Date/heure de l'orientation du survivant vers les services et fournisseurs de services, date/heure du renvoi de l'allégation à l'organisme, et état d'avancement du dossier

Retour d'informations/satisfaction : Date/heure du retour d'informations donné au survivant, retour d'informations donné sur le traitement du dossier, identité de la personne ayant fourni le retour d'informations, niveau de satisfaction du survivant concernant le mécanisme de plainte, le service d'assistance, le retour d'informations sur le dossier, et observations supplémentaires

Il n'est pas nécessaire de remplir tous les champs – la plainte peut être enregistrée même quand les informations sont limitées.



INTERAGENCY CBCM – DEMOCRATIC REPUBLIC OF THE CONGO

[HOME](#) [PLATFORMS](#) [RESOURCES](#) [CONTACT](#) [LOG OUT](#)

[View](#) [Edit](#) [Devel](#)

[Back to listing](#)

Complaint Details

GENERAL INFORMATION

REFERENCE/CASE NUMBER: 5
DATE RECORDED: 29/07/2015
PRIORITY LEVEL: **HIGH**
REPORTING METHOD: Community focal points
TYPE OF COMPLAINT: SEA
CAMP: Mugunga 1
NAME OF COMPLAINANT: John Doe
CONTACT DETAILS: Details

VICTIM DETAILS

NAME OF VICTIM: Victim Doe
IDENTITY NUMBER: 2344356345
VICTIM CONSENT TO COMPLETE FORM: Yes
SEX: Male AGE: 12
ETHNIC ORIGIN/NATIONALITY: Ethiopian
VULNERABILITY FACTORS: Head of household

INCIDENT DETAILS

DATE OF INCIDENT: Wednesday, 15 July, 2015



Google

Maps are for illustrative purpose only. Names and boundaries do not imply official endorsement or acceptance by IOM.

La page contenant les informations sur la plainte donne une vue d'ensemble de tous les éléments enregistrés, des informations communiquées et des données sur le niveau de satisfaction des intéressés.

ANNEXE 6

Liste de vérification – Pratiques exemplaires

Liste de vérification – Pratiques exemplaires

	Dans les annexes	Sur Internet (cliquer pour accéder au document indiqué)
Documents de référence clés	<ul style="list-style-type: none"> • Circulaire du Secrétaire général des Nations Unies « Dispositions spéciales visant à prévenir l'exploitation et les abus sexuels » (2003) • Déclaration d'engagement sur l'élimination de l'exploitation et des abus sexuels commis par le personnel des Nations Unies et d'autres entités (2006) • Normes opérationnelles minimales du IASC pour la protection contre l'exploitation et les abus sexuels (2012) • Déclaration du IASC sur la protection contre l'exploitation et les abus sexuels (2015) • Procédures opérationnelles permanentes du IASC concernant la coopération interorganisations au sein des mécanismes communautaires de plainte (2016) 	<ul style="list-style-type: none"> • Guidelines to Implement the Minimum Operating Standards for PSEA • Challenges and Options to <i>Improving Recruitment Processes in the Context of Protection from Sexual Exploitation and Abuse (PSEA) by our own staff</i> (2013) • Directives pour l'intégration d'interventions ciblant la violence basée sur le genre dans l'action humanitaire (2015) du IASC • Recueil de pratiques relatives aux mécanismes communautaires de plainte (2012) • Report of the 2014 HAP Conference “Do Complaint Mechanisms Work?” • <i>SEA Victim Assistance Guide</i> (2009) : <i>Establishing Country-Based Mechanisms for Assisting Victims of Sexual Exploitation and Abuse</i> • <i>Model Complaints and Investigation Procedures and Guidance Related to Sexual Exploitation and Abuse</i> (Draft) (y compris le formulaire type du IASC de renvoi des plaintes)
Exemples d'outils et de listes de vérification à utiliser pour mettre en place un CBCM	<ul style="list-style-type: none"> • Exemples de cadres de référence pour les points focaux CBCM et le Comité de pilotage • Exemples de graphiques illustrant le traitement des plaintes et de voies d'orientation des victimes vers les services d'assistance • Exemples de formulations en matière de PSEA employées dans les clauses contractuelles • Présentation pas à pas du Guide des pratiques exemplaires du CBCM 	<ul style="list-style-type: none"> • Boîte à outils en ligne du Groupe de travail PSEA • InterAction's <i>Step by Step Guide to Addressing Sexual Exploitation and Abuse</i> <p><u>Listes de vérification PSEA à l'intention des organismes (exemples)</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • UNICEF's <i>Minimum Response Checklist: Prevention of Sexual Exploitation and Abuse by Personnel</i> • HAP International's <i>Sexual Exploitation and Abuse Prevention and Response Tally Sheet</i> • IRC's <i>Preventing Sexual Abuse and Exploitation Mainstreaming Checklist</i> • InterAction – <i>Audit Your Organization Against the IASC Minimum Operating Procedures for PSEA</i>

Orientations sur les modes de communication avec les communautés tout au long du projet	<ul style="list-style-type: none"> Exemple d'enquête de satisfaction et de perception des bénéficiaires Exemple d'enquête sur les connaissances, les attitudes et les pratiques (CAP) Exemples de modèles de retour d'informations destiné aux plaignants/ survivants Exemples de codes de conduite communs 	<ul style="list-style-type: none"> Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité Guides de consultation des communautés. Exemple : L'outil du HCR pour l'évaluation participative dans les opérations Boîtes à outils pour la mobilisation des communautés. Exemple : SASA! Boîtes à outils pour la communication sur les changements de comportement. Exemple : UNICEF's <i>Behaviour Change Communication in Emergencies</i>
Plateforme de signalement commune (base de données sur le traitement des plaintes)	<ul style="list-style-type: none"> Présentation de la plateforme de signalement commune 	<ul style="list-style-type: none"> Pour plus d'informations sur la base de données ou pour une présentation, contactez PSEA-CBCM@iom.int
Supports de formation en matière de PSEA	<p>Exemples en ligne :</p> <ul style="list-style-type: none"> InterAction's <i>PSEA Basics Training Guide</i> ; UNICEF, <i>Training of Trainers on Gender-Based Violence: Focusing on Sexual Exploitation and Abuse</i> ; ICVA's <i>Building Safer Organisations Handbook: Training Materials on Receiving and Investigating Allegations of Abuse and Exploitation by Humanitarian Workers</i> ; SEA 201: <i>Mainstreaming SEA Prevention and Response</i> (outil d'apprentissage en ligne) ; <i>To Serve with Pride</i> (vidéo). 	
Questions additionnelles	<p>Adressez-vous au service d'assistance du Groupe de travail AAP/PSEA : helpdesk-aap-psea@unhcr.org ou allez sur le site Web du Groupe de travail en cliquant ici ou sur le lien https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse</p>	

Guide des pratiques exemplaires

Mécanisme communautaire de plainte interorganisations

IASC Comité permanent
interorganisations

