

FOURNIR UNE APPROCHE
CENTRÉE SUR LA VICTIME/
LE SURVIVANT EN MATIÈRE
DE PROTECTION CONTRE
L'EXPLOITATION, L'ABUS ET
LE HARCÈLEMENT SEXUELS
DANS LE SECTEUR DE
L'AIDE HUMANITAIRE ET DU
DÉVELOPPEMENT

QU'EST-CE QUE CELA
REQUIERT ?

COMPAGNON DE
MISE EN ŒUVRE

REMERCIEMENTS

CHS Alliance tient à remercier les contributions de plusieurs individus et organisations qui ont rendu possible la réalisation de ce Compagnon de mise en œuvre.

La recherche a été menée par CHS Alliance en partenariat avec l'Amhara Women's Association (Éthiopie), Mukti Cox's Bazar (Bangladesh), et the Women Affairs Centre (Gaza) et YWCA de Palestine (Cisjordanie), tous deux basés dans le Territoire palestinien occupé.

Nous tenons également à remercier les partenaires pilotes pour leur rôle de pionniers et leurs contributions à ce projet :

Au Bangladesh, MUKTI, PARC et SKUS
En Éthiopie, WeAction et AWA
En Palestine, ADWAR et PSCCW

Nous remercions tout particulièrement Lucy Heaven-Taylor, Muna Hasan, Syed Rashed Jamal, Tiheyis Tengeda, Laura Brinks, Jonathan France, Murray Garrard et Martina Brostrom.

Conception et mise en page : GoAgency.

Ce Compagnon a été élaboré dans le cadre du projet *Mettre fin au manque de redevabilité afin de mieux soutenir les victimes/survivants d'exploitation, d'abus et de harcèlement sexuels (EAHS) dans le secteur de l'aide humanitaire et du développement*, facilité par le ministère néerlandais des Affaires étrangères.



CHS Alliance

Hub Humanitaire ONG, La Voie-Creuse 16, 1202 Genève, Suisse
info@chsalliance.org
www.chsalliance.org +41 (0)22 788 16 41.

© Tous droits réservés. Les droits d'auteur relatifs à cette publication appartiennent à CHS Alliance. Elle peut être reproduite à des fins éducatives, notamment dans le cadre d'activités de formation, de recherche et de programmes, à condition que CHS Alliance soit mentionnée et que les détails de cette utilisation soient communiqués à l'Alliance avant utilisation. Si des éléments de cette brochure devaient être cités dans d'autres publications, traduits ou adaptés, il conviendra d'obtenir l'autorisation écrite préalable du détenteur des droits d'auteur s'y rapportant en envoyant un e-mail à info@chsalliance.org.

2024

SOMMAIRE

5 ↗

INTRODUCTION

7 ↗

DÉCOLONISATION ET
PEAHS AU NIVEAU
LOCAL

8 ↗

UNE APPROCHE
CENTRÉE SUR LA
VICTIME/LE SURVIVANT

9 ↗

À PROPOS DE CE
COMPAGNON DE MISE
EN OEUVRE

11 ↗

PUBLIC CIBLE

11 ↗

CONSEILS ET
DOCUMENTS DE CHS
ALLIANCE

12 ↗

PARCOURS DE LA
VICTIME/LE SURVIVANT
: RÉSUMÉ DES
RECOMMANDATIONS

13 ↗

ÉTAPE 0 :
VICTIMISATION

17 ↗

ÉTAPE 1 :
CONNAISSANCE DES
DROITS

21 ↗

ÉTAPE 2 :
DIVULGATION
ET MOYENS DE
SIGNALEMENT

26 ↗

ÉTAPE 3 :
GESTION DES CAS

31 ↗

ÉTAPE 4 :
TRANSMISSION AUX
SERVICES D'ASSISTANCE

36 ↗

ÉTAPE 5 :
ENQUÊTE

41 ↗

ÉTAPE 6 :
PRISE DE DÉCISIONS
ORGANISATIONNELLE

45 ↗

ÉTAPE 7 :
RÉPARATION ET
INDEMNISATION

48 ↗

TABLEAU DE
RECOMMANDATIONS

GLOSSAIRE

Enfant- toute personne âgée de moins de 18 ans, peu important les règles nationales définissant le moment où un enfant atteint l'âge adulte.

Protection de l'enfance- prévention et réponse à la violence, à l'exploitation et à la maltraitance des enfants, en ce inclus (mais sans s'y limiter) l'exploitation sexuelle à des fins commerciales, la traite, le travail des enfants et les pratiques traditionnelles préjudiciables.

Code de conduite- ensemble de normes comportementales que le personnel et les volontaires d'une organisation sont tenus de respecter.

Mécanisme communautaire de traitement des plaintes - système combinant des structures communautaires formelles et informelles

, fondé sur l'engagement avec la communauté, dans le cadre duquel les individus peuvent et sont encouragés à signaler en toute sécurité des griefs - y compris des incidents d'EAHS- et où ces signalements sont transmis aux entités appropriées pour y donner suite.

Plainte - grief spécifique de toute personne ayant été affectée négativement par l'action d'une organisation ou qui estime qu'une organisation n'a pas respecté un engagement pris publiquement.

Plaignant- la personne qui dépose la plainte, y compris la victime/le survivant présumé(e) de l'exploitation, de l'abus ou du harcèlement sexuels, ou tout autre personne ayant pris connaissance de l'acte répréhensible.

Mécanisme ou procédure de plainte procédures permettant aux individus de signaler des problèmes tels que des violations des politiques ou des codes de conduite de l'organisation.

Confidentialité - principe éthique limitant l'accès à l'information et sa diffusion. Dans les enquêtes relatives à des faits d'exploitation et d'abus sexuels, de fraude et de corruption, ce principe signifie que l'accès à l'information doit être restreint à un nombre limité de personnes autorisées aux seules fins de poursuite de l'enquête.

Le principe de confidentialité contribue à créer un environnement dans lequel les témoins sont plus enclins à raconter leur version des faits et favorise une confiance

renforcée dans le système et dans l'organisation.

Point focal - personne désignée pour recueillir les signalements de cas d'exploitation, d'abus et de harcèlement sexuels, et pour aider l'organisation à mettre en œuvre les mesures de PEAHS.

Enquête relative à des faits d'exploitation, d'abus ou de harcèlement sexuels- procédure administrative interne au moyen de laquelle une organisation tente d'établir si une violation de la ou des politique(s) en matière d'EAHS a été commise par un ou plusieurs membres du personnel.

PEAHS (Protection contre l'exploitation, l'abus et le harcèlement sexuels) - terme utilisé par les professionnels du secteur de l'aide humanitaire et du développement international pour désigner les mesures prises afin de protéger les personnes contre l'exploitation, l'abus et le harcèlement sexuels dont pourraient se rendre coupable leur personnel et le personnel associé.

Voie de transmission - les différents services d'assistance et de transmission mis à la disposition des victimes/survivants d'EAHS.

Signalement- lorsqu'un ou plusieurs individus signalent un problème en matière d'EAHS.{

Sauvegarde- responsabilité des organisations de s'assurer que leur personnel, leurs opérations et leurs programmes ne nuisent pas aux enfants et aux adultes à risque et ne les exposent pas à des faits potentiels de maltraitance ou d'exploitation.

Ce terme couvre le harcèlement physique, émotionnel et sexuel, l'exploitation et les abus commis par le personnel et le personnel associé, ainsi que les risques de sauvegarde causés par la conception et la mise en œuvre des programmes.

De nombreuses organisations utilisent désormais ce terme pour désigner également les préjudices causés au personnel sur le lieu de travail.

EAHS- terme utilisé pour désigner l'exploitation, l'abus et le harcèlement sexuels.

Abus sexuel- intrusion physique ou menace d'intrusion physique de nature sexuelle, par la force ou dans des conditions inégales ou de coercition.

Exploitation sexuelle - tout abus ou tentative d'abus d'une position de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance à des fins sexuelles, y compris mais sans s'y limiter, le fait de tirer un profit financier, social ou politique de l'exploitation sexuelle d'autrui.

Harcèlement sexuel- comportements et pratiques inacceptables et indésirables de nature sexuelle pouvant inclure, sans s'y limiter, des suggestions ou exigences sexuelles, des demandes de faveurs sexuelles et des comportements ou gestes sexuels, verbaux ou physiques, qui sont ou pourraient raisonnablement être perçus comme offensants ou humiliants.

Le harcèlement sexuel est largement considéré comme lié au lieu de travail (voir « Mauvaise conduite sexuelle sur le lieu de travail » ci-dessous), mais il fait également partie de l'éventail des comportements inacceptables de la part de notre personnel, que ce soit sur le lieu de travail ou auprès des personnes affectées par une situation de crise.

Survivant ou victime - personne qui est ou a été victime d'exploitation ou d'abus sexuels. Le terme « survivant » renvoie à la force, à la résilience et à la capacité de survie de la personne concernée. Le terme « victime » a des implications protectrices, car il renvoie à l'idée d'une injustice affectant la victime, que nous devrions chercher à réparer. Par conséquent, ce document utilise l'un et l'autre terme.

Les personnes qui ont fait l'expérience de l'EAHS pourraient choisir d'autres termes pour décrire leur expérience.

Intermédiaire de confiance - personne de confiance, neutre et fiable, choisie par la victime/le survivant ou les membres de la communauté, servant de lien fiable et impartial entre les survivants de ces violences et les mécanismes d'assistance disponibles. Ce rôle est essentiel afin de garantir que les survivants se sentent en sécurité, soutenus et crus, et que chaque cas soit traité avec confidentialité et respect.

Approche centrée sur la victime/le survivant (ACV)- approche dans laquelle les souhaits, la sécurité et le bien-être de la victime/du survivant sont une priorité prise en compte à tout moment et dans toutes les procédures.

INTRODUCTION

L'exploitation, l'abus et le harcèlement sexuels figurent parmi les échecs les plus flagrants en termes de redevabilité dans le secteur de l'aide humanitaire et du développement. Trouvant racines dans l'inégalité des sexes et des pouvoirs, l'EAHS est un abus de pouvoir commis par les acteurs de l'humanitaire (personnel des organisations humanitaires et personnel associé) à l'égard des communautés qu'ils servent. L'EAHS fait du tort aux individus, entame la confiance des communautés en situation de crise et sape l'intégrité collective du secteur de l'aide humanitaire et du développement.

Des progrès considérables ont été accomplis dans la lutte contre l'EAHS, grâce à l'élaboration de principes, de cadres, de politiques et d'outils, notamment l'index et le manuel de PEAHS de CHS Alliance, qui visent à prévenir les violations en matière d'EAHS et à y répondre le cas échéant.

Toutefois, le travail humanitaire consiste à soutenir les personnes, et il est essentiel que les efforts déployés afin de lutter contre l'EAHS répondent effectivement aux besoins des victimes/survivants et permettent une redevabilité envers les personnes affectées.

Il est encourageant de voir les progrès récents et l'importance donnée à l'adoption d'une approche centrée sur la victime/le survivant en matière de PEAHS. Des initiatives telles que l'Approche commune pour la protection contre l'exploitation, l'abus et le harcèlement sexuels (CAPSEAH) et les Définition et principes d'une approche centrée sur la victime/le survivant du Comité permanent inter-organisations (IASC) soulignent la nécessité de recourir à des approches adaptées, inclusives et spécifiques au contexte, qui donnent la priorité aux droits, à la sécurité et à la dignité des survivants.

Cela implique de consulter les communautés touchées, en particulier les groupes les plus vulnérables, et de renforcer les mécanismes communautaires et nationaux existants afin qu'ils intègrent efficacement ces principes.

Toutefois, les organisations et les initiatives inter-agences restent confrontées à des défis importants dans la mise en œuvre d'approches véritablement centrées sur les victimes/survivants, car cela nécessite un changement radical des dynamiques de

pouvoir – afin de passer d'initiatives pensées depuis le sommet de la hiérarchie vers la base, axées sur le respect des règles, à des initiatives pensées depuis la base vers le sommet, conduites par les survivants.

Cela nécessite à son tour l'engagement sincère des organisations d'identifier puis d'apprendre humblement des organisations communautaires et d'établir des partenariats avec elles, dès lors qu'elles sont les véritables experts dans leurs localités et que c'est vers elles que les survivants se tournent pour obtenir justice et soutien.

Le projet de CHS Alliance *Mettre fin au manque de redevabilité afin de mieux soutenir les victimes/survivants d'EAHS dans le secteur de l'aide humanitaire et du développement* a été lancé afin d'approfondir ces questions et d'examiner comment une approche centrée sur la victime/le survivant pourrait être mise en œuvre concrètement dans différents contextes humanitaires.

Le projet consistait en une étude documentaire des pratiques existantes, suivie d'une enquête auprès des victimes/survivants et de leurs intermédiaires de confiance dans trois pays pilotes- le Bangladesh (Cox's Bazar), l'Éthiopie, et les Territoires palestiniens occupés (TPO), représentant différents type d'opérations humanitaires.

Des recommandations pratiques ont été élaborées à partir de ces travaux de recherche et de consultations communautaires réalisées auprès d'acteurs de la société civile locale, notamment des groupes de défense des femmes et des droits de l'Homme, des acteurs de la lutte contre la violence basée sur le genre, de la PEAHS, de la sauvegarde et de la protection.

À partir de cette étude, des projets pilotes d'approche centrée sur la victime/le survivant conçus localement ont ensuite été testés et évalués dans ces trois pays.

Le présent Compagnon s'appuie sur les données et les enseignements tirés de cette initiative.

Dans le cadre de ce projet, les organisations locales ont construit une base préalable solide puis démontré l'efficacité d'une approche centrée sur la victime/le survivant, enrichissant ainsi la base de données et les pratiques de mise en œuvre en la matière.

Ces apprentissages ont servi à l'élaboration de ce Compagnon, afin d'aider les organisations à adopter non seulement le cadre permettant une approche centrée sur la victime/le survivant, mais aussi à le traduire en améliorations concrètes, personnalisées et centrées sur les personnes, qui continuent sans cesse de s'affiner, grâce à l'apprentissage, à l'adaptation et à un engagement profond de celles-ci auprès des personnes les plus touchées.

Ce Compagnon insiste sur la nécessité de mesures non seulement politiques mais aussi pratiques et collaboratives afin de parvenir à une véritable redevabilité, et d'opérer un changement à la fois dans ce que nous faisons et comment nous le faisons, afin de soutenir véritablement les communautés que nous servons et d'éviter qu'elles ne subissent des préjudices.

DÉCOLONISATION ET PEAHS AU NIVEAU LOCAL

Les mouvements de localisation et décolonisation du secteur de l'aide humanitaire et du développement sont cruciaux lorsqu'il s'agit d'adopter une approche centrée sur la victime/le survivant. L'EAHS sont des abus de pouvoir, et il est donc essentiel de comprendre les dynamiques de pouvoir au sein des organisations humanitaires afin de prévenir et de répondre efficacement aux violations en matière d'EAHS.

Pour s'attaquer aux problèmes d'EAHS, il est essentiel de reconnaître qui détient le pouvoir et pourquoi, d'identifier les situations d'abus de pouvoir et de déconstruire les structures qui entretiennent ces dynamiques de pouvoir.

Les approches de PEAHS seront inefficaces si elles sont importées depuis des sièges sociaux internationaux- qui sont la minorité- aux champs d'interventions de la solidarité internationale, sans interroger leur pertinence ou leur applicabilité aux contextes des communautés locales.

Si les politiques et les pratiques sont dépourvues de sens pour le personnel de première ligne et les communautés locales, et si elles ne sont pas centrées sur l'expérience des victimes/survivants, alors elles ne seront pas adoptées et les organisations ne seront pas tenues responsables des incidents.

Pour que l'approche centrée sur la victime/le survivant ait un sens, elle doit nécessairement s'appuyer sur l'expérience vécue par les victimes/survivants, être adaptée aux contextes locaux, être prise en charge et mise en œuvre par les forces leaders des communautés et des acteurs locaux.



UNE APPROCHE CENTRÉE SUR LA VICTIME/LE SURVIVANT

Une approche centrée sur la victime/le survivant, tout en respectant certains principes et normes universels, devra nécessairement être conçue en fonction du contexte sur lequel elle entend avoir un impact. De nombreux résultats issus de ce projet ont démontré que les communautés préféreraient que les questions relatives à l'EAHS soient traitées par leurs propres institutions et structures communautaires ou, au moins, en étroite coordination et en partenariat avec celles-ci. Ces structures, bien qu'imparfaites, sont considérées comme connues, fiables et familières et, dans certains cas, sont mandatées pour gérer les incidents d'EAHS.

Pour être véritablement centrées sur les victimes/survivants, les organisations doivent commencer par mettre l'accent sur les personnes. Cela nécessitera un changement conscient d'état d'esprit et pourrait obliger les organisations à remettre en question les normes, politiques et pratiques existantes afin d'évoluer vers une approche centrée sur la victime/le survivant plus significative. Le secteur devra également prendre en compte les différents défis, forces, atouts et opportunités qui caractérisent les sites où il opère.

L'implication des institutions locales et des structures communautaires dans la PEAHS peut sembler remettre en question les pratiques existantes des organisations humanitaires, à la fois en termes de respect des procédures et de risques en matière de protection des victimes/survivants, notamment lorsqu'il s'agit d'institutions ayant eu des pratiques préjudiciables et violentes basées sur le genre.

Cependant, si l'organisation veut respecter et honorer les besoins, les droits et les souhaits des victimes/survivants, il peut s'avérer nécessaire d'explorer ces options. Plus important encore, une approche véritablement centrée sur la victime/le survivant peut impliquer un transfert de pouvoir à des tiers, ce qui peut ne pas être confortable pour notre secteur mais devrait conduire à une PEAHS véritablement transformatrice.

Une approche centrée sur la victime/le survivant, si elle est correctement mise en œuvre, est susceptible de

produire de meilleurs résultats pour les survivants, d'obliger les auteurs d'infractions à se responsabiliser, d'avoir un impact en matière de prévention et de rétablir la confiance du public dans le système.

Approches centrées sur la victime/le survivant vs. approches dirigées par la victime/le survivant

- **Approche centrée sur la victime/le survivant :** approche dans laquelle les souhaits, la sécurité et le bien-être de la victime/du survivant sont une priorité prise en compte à tout moment et dans toutes les procédures.
- **Approche dirigée par la victime/le survivant :** approche outillant et encourageant les survivants à prendre le contrôle de leurs vies.

Le secteur de l'aide humanitaire et du développement a tendance à se concentrer sur une approche centrée sur la victime/le survivant, plutôt que sur une approche dirigée par la victime/le survivant. Cela est parfois dû au fait qu'une approche dirigée par la victime/le survivant est incompatible avec les obligations et responsabilités organisationnelles en matière de prévention des dommages.

Par exemple, si l'auteur des faits est un membre du personnel (ou du personnel associé) d'une organisation, celle-ci peut être légalement et procéduralement obligée à suivre une procédure en bonne et due forme qui n'est pas toujours compatible avec une prise de décision dirigée par la victime/le survivant.



À PROPOS DE CE COMPAGNON DE MISE EN ŒUVRE

Ce Compagnon de mise en œuvre est structuré de façon à suivre les étapes d'un cas d'EAHS afin d'orienter les organisations dans le parcours de la victime/du survivant, de la victimisation à la réparation. À chaque étape, ce Compagnon examine ce qui peut être fait pour que les pratiques organisationnelles soient davantage centrées sur les victimes/survivants. Toutefois, il est important de noter que chaque victime/survivant et chaque cas sont différents, et que les organisations peuvent disposer de différentes procédures pour traiter ces cas.

Ce Compagnon est un appel à l'amélioration des pratiques de PEAHS, qui exhorte les organisations à reconsidérer leurs approches en faveur de pratiques durables, fondées sur la preuve, qui donnent la priorité aux droits et au bien-être des victimes/survivants. L'adoption d'une approche centrée sur les victimes peut avoir un impact significatif sur les efforts des institutions et de la collectivité en matière de PEAHS.

Ce Compagnon n'a pas pour but de fournir une approche exhaustive de diligence raisonnable en réponse aux signalements d'exploitation, d'abus ou de harcèlement sexuels. Les recommandations existantes quant aux meilleures pratiques en matière de prévention, de signalement et de réponse aux EAHS peuvent être consultées [ici](#).

Ce Compagnon s'articule autour des sections suivantes :

- **Les enseignements tirés des victimes/survivants et des communautés** et dérivés des évaluations de besoins en matière d'approche centrée sur les victimes menées dans les trois pays pilotes, ainsi que d'autres études, lorsque cela est indiqué.
- **Des recommandations** corrigées à partir du document fondateur du projet *Mettre fin au manque de redevabilité* à propos des approches centrées sur les victimes d'EAHS dans le secteur de l'aide humanitaire et du développement, à la suite d'essais sur le terrain.
- **L'approche centrée sur la victime (ACV) dans la pratique** : utilisation et mise en œuvre des résultats de la recherche dans des environnements réels, leçons consolidées suite aux projets pilotes menés dans les trois pays.
- **Les indicateurs** utilisés pour quantifier et mesurer les progrès, les performances ou les résultats



VICTIMISATION**CONNAISSANCE DES DROITS****DIVULGATION ET
SIGNALEMENT****TRANSMISSION AUX
SERVICES D'ASSISTANCE****GESTION DES CAS****RÉPARATION ET
INDEMNISATION****ENQUÊTE****PRISE DE DÉCISION
ORGANISATIONNELLE**

PUBLIC CIBLE

Ce Compagnon s'adresse aux organisations du secteur humanitaire, de maintien de la paix et de coopération au développement. Il s'adresse principalement au personnel chargé de mettre en œuvre des approches centrées sur les victimes/survivants (ACV) en matière de protection contre l'exploitation, l'abus et le harcèlement sexuels (PEAHS) dans le cadre des opérations humanitaires. Il fournit également des lignes directrices de haut niveau sur l'ACV en matière de PEAHS pour :

- Les gestionnaires de programmes nationaux et régionaux
- Les décideurs au sein des organisations
- Le personnel et les gestionnaires de programmes à l'échelle nationale et infranational
- Les donateurs souhaitant garantir une ACV en matière de PEAHS dans les organisations qu'ils financent.
- Le personnel des organisations partenaires mettant en œuvre des projets et des programmes
- Les personnes soutenant des programmes de lutte contre la violence basée sur le genre (VBG) et la violence à l'égard des femmes (VAF) dans l'environnement dans lequel elles évoluent.
- Les consultants et chercheurs des instituts de recherche impliqués dans les efforts d'amélioration de la PEAHS

CONSEILS ET DOCUMENTS DE CHS ALLIANCE

- Approche centrée sur la victime/le survivant en matière de protection contre l'exploitation, l'abus et le harcèlement sexuels dans le secteur de l'aide humanitaire et du développement : Document fondateur
- Manuel de PEAHS
- Apprentissage en ligne de l'Index de CHS Alliance en matière de PEAHS
- Guide de protection des lanceurs d'alerte
- Conseils relatifs aux enquêtes en matière d'EAHS
- Ensemble de conseils de gestion des plaintes

A stylized illustration featuring three figures. In the foreground, a woman with dark hair and a yellow dress stands with her back to the viewer. To her left, a man with dark hair and a blue shirt is shown in profile. In the background, a larger, semi-transparent figure of a man with dark hair and a red jacket is visible. A large, thick pink circle frames the central text. The background is a solid purple color.

PARCOURS DE LA VICTIME/DU SURVIVANT : RÉSUMÉ DES RECOMMANDATIONS

0.

VICTIMISATION



VICTIMISATION

(E QU'IL SE PASSE POUR LA VICTIME/LE SURVIVANT

Les faits d'EAHS sont commis à l'encontre de la victime/du survivant. Il peut s'agir d'un incident ponctuel ou se reproduisant au cours d'une longue période de temps.

(E QU'IL SE PASSE AU SEIN DE L'ORGANISATION

L'organisation devrait s'informer sur les risques et les tendances en matière d'EAHS dans le contexte dans lequel elle intervient.

Dans le secteur de l'aide humanitaire et du développement, le terme d'EAHS fait référence à l'exploitation, l'abus ou le harcèlement sexuels commis par le personnel associé aux interventions humanitaires, de développement et de maintien de la paix. Il peut prendre de nombreuses formes, mais il fonctionne intrinsèquement sur une situation d'abus de pouvoir. Tout contact ou comportement sexuel impliquant un enfant est toujours considéré comme un abus sexuel.

Les victimes/survivants ne constituent pas un groupe ou une catégorie homogène de personnes. Chaque individu doit être considéré comme unique. La victimisation est un processus complexe qui comporte plusieurs étapes et affectent les personnes de façon variée. Les individus peuvent éprouver et exprimer des sentiments différents à des moments divers, ce qui peut affecter leurs choix et leurs actions.

Être victime/survivant est une expérience non voulue qui transforme la vie des personnes concernées.

Cela implique que les acteurs impliqués auprès de victimes/survivants d'EAHS s'abstiennent de spéculer sur les besoins de ces derniers et respectent au contraire leurs voix et leurs choix.



APPRENDRE DES VICTIMES/ SURVIVANTS ET DES COMMUNAUTÉS

À quoi ressemble le passage à l'acte dans différents contextes

En **Éthiopie**, les travailleurs humanitaires dans les camps de personnes déplacées à l'intérieur du pays (IDP) ont été identifiés par les personnes interrogées comme des auteurs potentiels d'EAHS. Le harcèlement et l'exploitation sont souvent considérés comme normalisés et la communauté ne pense pas à les signaler.

« Un homme est venu nous vacciner contre le Covid, puis il s'est mal comporté avec l'une des jeunes filles. Nous l'avons battu et chassé du camp, et nous lui avons dit de ne plus jamais revenir ».

UN MEMBRE DE LA COMMUNAUTÉ, À AMHARA

À **Cox's Bazar**, au **Bangladesh**, les volontaires locaux participant à la réponse humanitaire se sont avérés être les auteurs les plus probables d'incidents. Des membres du camp ont entamé des relations avec ces volontaires, en espérant qu'elles pourraient être formalisées par la suite. Bien que ces relations soient basées sur un déséquilibre de pouvoir, en raison de l'accès qu'a le volontaire humanitaire aux ressources, les résidents du camp ne se considèrent pas victimes.

Dans les **TPO**, certains individus ne se considèrent pas non plus « victimes » au sens courant du terme.

« Je voulais que justice soit faite et être protégée mais je sais qu'ils n'offrent pas ça... Je ne pense pas faire partie de leur population cible. Ils semblent plutôt aider les « femmes vulnérables et marginalisées » et les « femmes dans les zones rurales ». J'ai beaucoup de respect pour les femmes des zones rurales, elles endurent tant de choses. Mais la façon dont les organisations de femmes ici parlent de leurs bénéficiaires donne l'impression qu'elles ne s'occupent que des femmes défavorisées et pauvres ».

UNE VICTIME/SURVIVANTE, À JÉRUSALEM

Dans les **TPO**, les auteurs des faits peuvent être des individus étroitement liés aux victimes/survivants, tels que les conjoints, des parents ou des voisins. Cette dynamique est particulièrement vraie à Gaza, où un nombre considérable de membres de la communauté participent également aux efforts de réponse humanitaire.

De même, dans les **TPO**, le système de transfert d'argent en matière d'assistance a engendré de nouvelles formes de passage à l'acte. En raison du manque d'accès humanitaire à la population, des systèmes de transfert d'argent sont utilisés, dans le cadre desquels certains membres de la population affectée par une situation de crise sont choisis pour recevoir des codes sur leur téléphone, qu'ils utilisent ensuite dans les magasins les plus proches pour retirer l'argent. Les individus choisis sont généralement des personnes à risque ou vulnérables, ce qui augmente les possibilités d'exploitation par le personnel des magasins en question.

RECOMMANDATIONS

- ✓ Les organisations devraient recueillir et analyser des données sur la manière et les lieux où les actes d'EAHS sont communément perpétrés dans leur environnement.
- ✓ Les méthodologies employées devraient inclure la réalisation et l'utilisation d'études existantes et la consultation de personnes affectées par une situation de crise et de groupes exposés au risque d'EAHS, d'organisations et d'individus travaillant sur des questions similaires dans le même contexte.
- ✓ Les intermédiaires de confiance de la société civile doivent assurer la liaison entre les victimes/survivants et l'organisation tout au long du processus de PEAHS, si nécessaire.

L'ACV DANS LA PRATIQUE

À **Cox's Bazar**, la communauté a été consultée afin de connaître les mécanismes de signalement et de plainte en matière d'EAHS. Dans le cadre de ce processus, les chercheurs ont d'abord dû trouver des moyens d'introduire ce sujet sensible et de découvrir les types de passages à l'acte qui avaient lieu.

Les membres de la communauté rohingya peuvent éprouver des difficultés à discuter de ces questions, en raison de sensibilités culturelles, religieuses et politiques.

Mukti

Mukti Cox's Bazar est une ONG locale qui possède une grande expérience à Cox's Bazar. Leur vision est celle d'une société universelle pacifique, exempte de pauvreté et de préjugés, où les gens vivent dans la dignité et la sécurité. L'organisation travaille sur le développement communautaire avec des projets tels que l'autonomisation des communautés, la justice et la diversité de genre, l'assistance juridique et en matière de droits de l'Homme, l'éducation, entre autres.

La consultation a été mise en œuvre par Mukti Cox's Bazar. L'équipe de consultation a pris le temps d'instaurer un climat de confiance en demandant à la communauté quels étaient les défis auxquels elle avait été confrontée et les changements qu'elle souhaitait voir se produire.

Une méthodologie de consultation a été mise au point pour aborder la question de l'EAHS de manière progressive. La formation des animateurs volontaires incluait le principe de confidentialité et comment aborder des questions sensibles. Des études de cas ont été menées, à partir de cas réels pris de leur environnement, afin d'être partagées avec les membres de la communauté lors de la consultation, ce qui a permis d'aborder les questions d'exploitation. Par ailleurs, l'équipe de consultation a eu recours à des jeux de rôle pour communiquer ces études de cas et stimuler la discussion. Les animateurs volontaires ont travaillé par groupes de trois : deux animateurs – en plus d'un enquêteur et preneur de notes – l'un menait le jeu de rôle, tandis qu'un autre gérait la discussion. Grâce à cette méthodologie, la consultation a permis de générer une information conséquente et de tirer des enseignements sur la manière dont les passages à l'acte avaient lieu, en ce inclus l'exemple utilisé dans la section ci-dessus, Apprendre des victimes/survivants et des communautés.

Indicateurs de Victimisation

- Nombre d'incidents d'EAHS signalés par lieu
- Nombre d'organisations humanitaires, de gouvernements et autres agences révisant et mettant à jour leurs politiques et leurs codes de conduite en matière de PEAHS

An illustration of a family of four holding hands in a circle. A man with a beard and curly hair stands on the right, wearing a blue t-shirt. A woman with long dark hair stands on the left, wearing a light blue dress. Two young girls stand in front of them, also holding hands. The background features a large, bright yellow sun with rays, set against a light blue sky with soft white clouds. The overall style is soft and illustrative.

1.

CONNAISSANCE DES DROITS

CONNAISSANCE DES DROITS



CE QU'IL SE PASSE POUR LA VICTIME/LE SURVIVANT

La victime/le survivant peut envisager de signaler l'EAHS.

CE QU'IL SE PASSE AU SEIN DE L'ORGANISATION

L'organisation diffuse des activités et du matériel de sensibilisation afin d'informer les communautés de leurs droits en matière d'EAHS et de la manière dont elles peuvent faire part de leurs griefs et signaler les comportements répréhensibles.

Ce Compagnon explique principalement comment mettre en œuvre une approche centrée sur la victime/le survivant une fois que l'acte d'EAHS a été perpétré. Toutefois, il est essentiel de veiller à ce que les droits du personnel et des communautés soient bien compris dans tous les domaines d'activité de la PEAHS, car cela permet d'expliquer clairement aux communautés ce qu'elles doivent attendre du comportement des travailleurs humanitaires, quels sont leurs droits et comment elles peuvent signaler leurs griefs. La connaissance des droits englobe toutes les formes de communication, qu'il s'agisse d'informations écrites, de matériel d'éducation et de communication, de réunions et de discussions, de radiodiffusion, de réseaux sociaux ou tout autre interaction avec les communautés et les individus.

APPRENDRE DES VICTIMES/ SURVIVANTS ET DES COMMUNAUTÉS

Comment les communautés préfèrent communiquer

Les affiches et les dépliants ne sont pas toujours le moyen de communication préféré, et les communautés ont un accès variable à la technologie. À **Cox's Bazar**, la sensibilisation du public par le biais de visites en porte-à-porte et de discussions individuelles s'est avérée être la méthode la plus efficace. Ces activités comprenaient des études de cas et des jeux de rôle pour stimuler la discussion sur ces sujets.

Dans les TPO, le besoin de créateurs de contenu professionnels a été identifié afin de faire connaître les cas de réussites de femmes ayant signalé des cas d'EAHS et obtenu justice et protection. Ces créateurs de contenu ont une connaissance approfondie des nuances de la langue et des codes narratifs

permettant de contribuer à restaurer la confiance dans les mécanismes de PEAHS.

L'Éthiopie a réalisé des progrès significatifs en matière de sensibilisation à l'exploitation, à l'abus et au harcèlement sexuels (EAHS) en intégrant cette problématique au tissu de la vie communautaire. Les rassemblements traditionnels, comme les cérémonies du café, servent de forums permettant des discussions ouvertes. Ces discussions introduisent la terminologie amharique clé en matière d'EAHS et donnent aux participants les moyens de comprendre les droits des victimes et des survivants, y compris les canaux de signalement disponibles. Les programmes radiophoniques complètent ces efforts en diffusant des informations essentielles à un public plus large à propos des canaux de signalement disponibles, de la gestion des cas pendant les enquêtes et des services de transmission pour les victimes/survivants.

RECOMMANDATIONS

- ✓ Les activités de sensibilisation à l'EAHS sont conçues à partir des connaissances et de la compréhension qu'ont les communautés de l'exploitation et de l'abus de pouvoir, et utilisent un langage et des exemples tirés des expériences qu'elles ont vécues.
- ✓ Le matériel et les activités de sensibilisation ne doivent pas se limiter à des documents écrits, mais doivent envisager le modèle de communication qui trouvera écho auprès du public dans chaque contexte particulier. Il peut s'agir d'autres types de récits tels que les arts visuels, les jeux de rôle et le théâtre, et d'autres moyens de diffusion tels que la radio, les interactions personnelles ou les réseaux sociaux.

L'ACV DANS LA PRATIQUE

Dans les TPO, l'organisation ADWAR a développé un projet de sensibilisation en matière de PEAHS en travaillant à faire que les hommes deviennent des alliés. Dans le cadre du projet, des hommes ont été identifiés, tels que les chefs traditionnels et les membres de la famille les plus âgés, comme ayant une certaine forme d'autorité et partageant également les valeurs du projet. Le réseau qui en a résulté a été baptisé « Men's Alliance » (L'Alliance des hommes).

ADWAR

ADWAR (Rôles pour l'organisation du changement social) est une ONG travaillant en Palestine. Sa mission est de faire en sorte que les femmes, les jeunes femmes et les filles palestiniennes soient les citoyennes d'une société civile démocratique, libre et cohésive, fondée sur le respect des principes des droits de l'Homme et de la justice sociale, sans laisser personne de côté.

Ses projets portent sur le développement économique, politique et social, ainsi que sur les questions d'égalité de genre.

Les membres de la Men's Alliance ont développé leurs connaissances et leurs compétences quant à l'importance des politiques de PEAHS afin d'empêcher les hommes qui fournissent des services humanitaires et de développement d'exploiter les

femmes et les jeunes filles à risque. Il s'agissait notamment d'hommes fournissant des services humanitaires et de développement dans tous les types de réponse, en ce incluses les organisations gouvernementales, civiles et internationales.

Les membres de la Men's Alliance ont alors pris des initiatives individuelles pour faire un travail de sensibilisation plus large. Par exemple, des membres de la Men's Alliance d'Alkhader à Bethléem ont brandi des slogans lors de matchs de football avec les académies de football locales affiliées, tels que « No to Violence against Women » (Non à la violence contre les femmes), « Together to Stop Sexual Exploitation and Abuse » (Ensemble pour mettre fin à l'exploitation et aux abus sexuels), et d'autres encore.

Le programme de renforcement des compétences a également ciblé le gouvernement et des organisations de la société civile et a permis de constater un changement des comportements et des politiques à la suite de la campagne menée. Un exemple parmi d'autres est la municipalité de Khallet-Al-Mieh, Massafer Yatta, au sud d'Hébron. La municipalité a officiellement adopté une politique de PEAHS et l'a intégrée à ses organes de fonctionnement.

En **Éthiopie**, malgré de nombreuses années d'interventions de PEAHS par des organisations humanitaires, la sensibilisation des communautés à leurs droits en termes d'EAHS s'est avérée faible. Le projet pilote a abordé la sensibilisation par la mobilisation de membres de la communauté dépositaires de la confiance de leur communauté

et ayant une certaine portée auprès d'elle, afin de diffuser les messages de PEAHS. Le projet a fonctionné par l'intermédiaire d'un groupe d'action communautaire qui a assuré la sensibilisation au moyen d'une structure de sous-comités. Les membres des comités ont été sélectionnés par les communautés et ont reçu une formation sur les approches centrées sur la victime/le survivant, et sur la manière de traiter les signalements. Afin d'assurer la coordination avec les organisations humanitaires, les comités ont rencontré les points focaux des ONG toutes les deux semaines.

Les comités ont su inspirer confiance en utilisant des activités existantes lors desquelles les femmes se réunissaient déjà, pour y ouvrir le dialogue sur les questions liées à l'EAHS. L'une d'entre elles était la cérémonie du café, qui est une activité communautaire importante en Éthiopie. Les membres du comité ont d'abord discuté de l'EAHS avec les femmes, en abordant comment il pouvait être formulé dans leur propre langue, l'amharique. Ils ont ensuite discuté des mécanismes de signalement existants en matière d'EAHS, des difficultés rencontrées et de la manière dont les femmes souhaiteraient aborder les questions relatives à l'EAHS avec les organisations humanitaires.

Le projet a également travaillé avec une agence de médias afin de produire des messages diffusés à la radio informant les communautés de leurs droits en matière d'EAHS, et de ce que signifie une approche centrée sur la victime/le survivant. Ces messages ont été diffusés quotidiennement. Il en a résulté une

sensibilisation accrue des communautés à leurs droits en matière d'EAHS.

Au **Bangladesh**, des volontaires et des animateurs de terrain ont été déployés pour effectuer des visites dans les ménages afin de les sensibiliser à la PEAHS. À l'aide de matériel IEC et de jeux de rôle, ils ont engagé des discussions sur les lacunes existant dans la compréhension des engagements des organisations humanitaires en matière de PEAHS, les processus de réparation et la manière dont les représentants de la communauté et des femmes, ainsi que les autorités gouvernementales dans les camps, sont impliqués dans l'obtention des résultats souhaités pour les survivants. Mukti Cox's Bazar a eu recours à un groupe de 10 volontaires ; SKUS avait 3 employés de terrain et un volontaire ; et PARC employait 2 animateurs et un volontaire. Ces efforts ont permis d'améliorer les connaissances de plus de 10 000 membres de la communauté, d'identifier des acteurs communautaires de confiance susceptibles de traiter les plaintes sensibles et de combler les lacunes du mécanisme officiel actuel de gestion des plaintes et des réponses.

Indicateurs de connaissance des droits

- Nombre de membres de la communauté sensibilisés à la PEAHS (par type de sensibilisation- personnel en face-à-face, sessions de groupe, communication de masse)
- Pourcentage de membres de la communauté sensibilisés à l'EAHS, à leurs droits et aux canaux de signalement



2.

DIVULGATION ET SIGNALEMENT



DIVULGATION ET SIGNALEMENT

CE QU'IL SE PASSE POUR LA VICTIME/LE SURVIVANT

La victime/le survivant divulgue un cas d'EAHS à l'organisation ou à un tiers.

CE QU'IL SE PASSE AU SEIN DE L'ORGANISATION

En cas de divulgation à un tiers, le signalement est transmis à l'organisation.

L'organisation reçoit le signalement

La divulgation est le fait pour une victime/un survivant de parler à quelqu'un de l'EAHS subi. Il peut s'agir d'une communication verbale ou non verbale, comme par exemple chez les jeunes enfants ou les personnes avec un handicap. Les divulgations peuvent également se faire par d'autres moyens, notamment par écrit, au moyen de diagramme ou par communication électronique telle qu'un courrier électronique, WhatsApp ou d'autres réseaux sociaux.

Le signalement consiste à attirer l'attention de l'organisation humanitaire sur un problème d'EAHS. Parfois, c'est la victime/le survivant qui fait le signalement, mais d'autres personnes peuvent également s'en charger, par exemple si la victime/le survivant s'est confié à elles, ou si elles ont vu ou entendu quelque chose qui les préoccupe.

La plupart des organisations humanitaires disposent de procédures internes permettant d'assurer le suivi des signalements d'EAHS. Certaines organisations utilisent également des voies externes, des personnes ou les communautés pour les informer des préoccupations et des plaintes relatives à l'EAHS, entre autres sujets. Ces procédures sont souvent appelées mécanismes communautaires de traitement des plaintes (ou toute mention similaire). Elles visent à fournir des moyens de signalement sûrs, accessibles et appropriés, conçus en consultation avec les communautés.

APPRENDRE DES VICTIMES/ SURVIVANTS ET DES COMMUNAUTÉS

Préoccupations en cas de signalements faits aux organisations humanitaires

Les communautés et les victimes/survivants ont une confiance moindre dans la capacité des organisations humanitaires de traiter les incidents d'EAHS, dès lors que le personnel de ces organisations a commis les faits. Dans les TPO, les communautés ont ressenti le besoin de démontrer à la victime/au survivant qu'il s'agit d'un incident isolé et que les organisations humanitaires ne tolèrent pas ce genre de comportement.

« Un incident de cette nature brise non seulement la confiance de la victime dans l'organisation en cause, mais aussi dans toutes les organisations humanitaires ».

PARTICIPANTS À HÉBRON

Le même constat a été fait à **Cox's Bazar** où les communautés ont indiqué qu'elles n'avaient pas confiance dans le fait de révéler des informations à un travailleur humanitaire lorsque l'auteur des faits était lui-même un travailleur humanitaire. Les communautés à Cox's Bazar ont également noté le niveau élevé de désagréments, le manque d'anonymat et les préoccupations exprimées en matière de respect de la vie privée s'agissant des mécanismes formels de signalement.

Dans les **TPO**, un autre problème a été identifié en ce qui concerne les signalements faits aux organisations humanitaires – il existe une inquiétude dès lors que le fait d'approcher les membres du personnel identifiés par l'organisation comme étant aptes à recevoir des signalements d'EAHS puisse conduire à identifier automatiquement le plaignant comme ayant signalé un incident à caractère sexuel.

Structures privilégiées pour gérer l'EAHS Divulgations et signalement

Dans les TPO, les victimes/survivants ont déclaré qu'ils préféreraient souvent divulguer des informations dans des cliniques ou des établissements de soins de santé en raison de l'impression d'intimité et de confidentialité que ceux-ci leur généraient.

À **Cox's Bazar**, le Shantikhana (services de santé mentale et de soutien psychosocial dans un centre de santé) est populaire et a été identifié comme un interlocuteur potentiel pour les cas d'EAHS. Dans certains camps, on a constaté que les imams (chefs religieux) jouissaient d'une plus grande confiance et d'une plus grande crédibilité, tandis que, dans d'autres

camps, ce sont les femmes représentantes de la communauté qui avaient la préférence.

En **Éthiopie**, les communautés ont exprimé leur préférence pour les mécanismes existants, tels que le comité de lutte contre les pratiques traditionnelles préjudiciables ou le comité de redevabilité sociale, car ils inspirent d'ores et déjà confiance et fonctionnent déjà en coopération. Les autres canaux existants mentionnés comprennent le département des Affaires sociales pour les femmes et les enfants, les agents de santé, la police et les travailleurs sociaux du kebele (district). Les victimes/survivants ont également indiqué qu'ils préféreraient être tenus au courant de l'évolution de leur dossier par la première personne avec laquelle ils étaient entrés en contact.

À **Cox's Bazar** et **Bhasan Char**, les membres de la communauté préfèrent révéler les incidents d'EAHS à des individus bien connus au sein de leur communauté et qui partagent leur langue et leur culture. Ils soulignent toutefois la nécessité de les former aux procédures à suivre en cas de divulgation. D'ailleurs, certains travailleurs humanitaires basés dans les camps, tels que les sage-femmes, les enseignants et les infirmières, jouissent de la confiance de la communauté, même s'ils ne font pas partie du mécanisme formel de gestion des plaintes et des réponses. Ces individus bénéficient d'une plus grande acceptation de la part de la communauté que les canaux formels de signalement. Tous les sites recommandent vivement de sélectionner et de recruter des membres de la communauté pour recevoir les signalements et sensibiliser la population.

RECOMMANDATIONS

- ✓ Les organisations reconnaissent que les survivants et les communautés ne devraient pas avoir à supporter le fardeau du signalement des incidents d'EAHS. Elles sont plus proactives dans l'analyse des risques d'EAHS et dans l'identification des lieux où les actes sont commis.
- ✓ Les organisations sont conscientes que les divulgations peuvent être faites par n'importe quel moyen, et pas seulement par le personnel et les canaux de signalement désignés. Certains de ces moyens peuvent être externes à l'organisation.
- ✓ Les organisations ont conscience du rôle que jouent les intermédiaires de confiance dans le signalement d'EAHS, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'organisation, et collaborent avec eux afin de recevoir et traiter les divulgations, faire les transmissions et faciliter l'accès aux services d'assistance.
- ✓ Les organisations ont mis en place des points focaux de PEAHS au niveau de la communauté qui reproduisent cet « intermédiaire de confiance », pertinent à leurs yeux, et qui reçoivent, si nécessaire, une formation. Il ne s'agit pas toujours de membres du personnel, mais de membres de la communauté lorsque celle-ci a jugé que cela était préférable.
- ✓ Le personnel susceptible d'entrer en contact avec les membres de la communauté reçoit au minimum une formation de base sur la manière de recueillir un signalement. Il s'agit notamment de savoir comment réagir de façon à éviter tout traumatisme supplémentaire et comment remonter les faits signalés au sein de l'organisation de façon appropriée.
- ✓ Tous les canaux de signalement mis en place sont conçus en consultation avec différents groupes au sein des communautés et sont sûrs, accessibles, appropriés et confidentiels. Il convient de prévoir plusieurs canaux, adaptés aux différents groupes qui compose la communauté. Toutefois, l'organisation ne doit pas compter uniquement sur ces moyens pour attirer l'attention sur l'EAHS.

L'ACV DANS LA PRATIQUE

Pour traiter ces différents sujets, le projet a consulté les communautés afin d'identifier les individus vers lesquels les survivants se tournent pour toutes les questions relatives à l'EAHS. Il s'agissait d'individus qui occupaient déjà une position de confiance et de pouvoir au sein de la communauté. Ces intermédiaires de confiance n'étaient pas les mêmes dans chaque camp- dans certains camps, le Majhi était choisi, et dans d'autres, non. Les intermédiaires de confiance ont été formés à la gestion des divulgations, au fonctionnement du système humanitaire et aux services à disposition des victimes/survivants, ainsi qu'à la façon de s'impliquer dans le processus de PEAHS au nom des victimes et de négocier pour le compte des survivants.

Les intermédiaires de confiance ont non seulement transmis des signalements au nom de la communauté, mais ils ont également rendu visite de manière proactive aux membres vulnérables et à risque de la communauté. Ils ont écouté les rumeurs, vérifié la situation de femmes dans leurs foyers et mené des activités de sensibilisation avec des volontaires de la communauté. Cette approche d'aller au contact de la population s'est avérée plus confortable pour les femmes du camp.

Dans certaines zones de sous-camp, les femmes et les filles ont des difficultés à accéder aux mécanismes de signalement et aux services d'assistance. Les membres masculins de la communauté ne les autorisent pas toujours à sortir seules. Et sortir seules peut également les exposer au risque des groupes armés. Les intermédiaires de confiance peuvent relever ce défi en accédant aux mécanismes de signalement et aux services d'assistance au nom de ces femmes et de ces filles.

Les intermédiaires de confiance agissent de façon bénévole et ne reçoivent aucune rémunération. Néanmoins, ils sont enthousiastes, francs et désireux d'apprendre, et le développement de leurs capacités a fait l'objet d'une demande constante. Les intermédiaires de confiance répertoriés dans les camps ont reçu une formation de renforcement de leurs capacités, afin de savoir recueillir les divulgations et connaître les étapes à suivre au moment de contacter les prestataires de services pour les survivants d'EAHS.

Ils savent où se rendre dans les camps pour obtenir des indications de la part de l'organisation et disposent des informations nécessaires concernant le point focal de PEAHS des organisations humanitaires.

Par ailleurs, les leaders de la communauté et les représentantes des femmes ont également été identifiés et formés aux processus de PEAHS et à la façon dont ils peuvent s'impliquer afin de garantir des services et des résultats satisfaisants pour les survivants. Les représentantes des femmes rencontrent régulièrement les prestataires de services dans le camp et entretiennent de bonnes relations de travail.

SKUS

SKUS (Samaj Kalyan O Unnayan Shangstha) est une organisation de développement bénévole à but non lucratif, non gouvernemental et apolitique, dirigée par des femmes. Son objectif est d'améliorer la situation socio-économique des personnes pauvres, marginalisées et non-privilegiées, et d'éliminer la discrimination et toutes les formes d'exploitation, d'abus et de harcèlement au Bangladesh.

À **Bhasan Char**, à partir d'une expérience à l'échelle locale, PARC a constaté que les chefs religieux jouissaient d'une autorité et d'un respect considérables au sein de la communauté. Ils ont formé les femmes membres du ménage de l'Imam et du Majhi. Des comités de surveillance ont été constitués, informant PARC des tendances en matière d'EAHS et mettant à jour la liste des acteurs de la communauté afin de mieux prévenir, protéger et répondre à l'EAHS. Le résultat est que les intermédiaires de confiance ont commencé à recevoir des signalements et ont même été invités à rouvrir des cas antérieurs à la période du projet.

Indicateurs

Divulgations et signalement

- Nombre de nouveaux mécanismes de signalement d'EAHS introduits (formels/informels) - points focaux de PEAHS, groupes d'action communautaires, lignes téléphoniques d'urgence, etc.
- Nombre d'intermédiaires communautaires, de travailleurs humanitaires, de représentants du gouvernement et d'autres agences, formés à l'ACV en matière de PEAHS (divulgaration et signalement)
- Pourcentage d'augmentation des membres de la communauté qui font confiance aux mécanismes de signalement de PEAHS
- Pourcentage d'augmentation des incidents d'EAHS signalés

3.

GESTION DES CAS



GESTION DES CAS

(E QU'IL SE PASSE POUR LA VICTIME/LE SURVIVANT

La victime/le survivant est contacté par l'organisation (si son identité est connue).

(E QU'IL SE PASSE AU SEIN DE L'ORGANISATION

L'organisation documente le signalement ou la divulgation décide des suites à y donner lance les procédures de gestion des cas, si un dossier est ouvert

La gestion des cas implique l'évaluation du soutien le plus pertinent et sa mise en œuvre auprès de la victime/au survivant d'EAHS. Les procédures de gestion des cas doivent garantir que chaque personne comprenne les étapes de traitement des incidents et des allégations en matière de sauvegarde/d'EAHS, en ce inclus la possible transmission des affaires criminelles aux autorités nationales si cela est nécessaire et pertinent. Ces procédures doivent prendre en compte l'information des services locaux d'assistance juridique et sociale à des fins de protection. Cela inclut des détails sur les voies de transmission vers, par exemple, les autorités nationales et les services d'assistance aux survivants.

Dans le secteur de l'aide humanitaire et du développement, la gestion des cas concerne en particulier la réponse de l'organisation humanitaire à un signalement d'EAHS. Il s'agit notamment de documenter et de conserver de manière confidentielle toutes les informations relatives à l'incident, d'orienter les victimes/survivants vers les services compétents, de prendre des décisions au sein de l'organisation et d'entreprendre des actions pouvant aller jusqu'à des mesures disciplinaires.

Certaines organisations humanitaires utilisent des logiciels de gestion des cas. Ces logiciels comprennent généralement une plateforme qui permet à l'organisation d'enregistrer les signalements et de stocker les informations sur les incidents en toute sécurité, avec un accès limité aux membres du personnel concernés. Certains de ces systèmes de

gestion des cas permettent également au personnel et aux tiers extérieurs de signaler des cas d'EAHS et d'autres incidents, au moyen d'e-mails sécurisés et parfois de lignes téléphoniques d'urgence auprès d'interlocuteurs humains.

Cette section examine la gestion et la coordination générale d'un cas d'EAHS au sein d'une organisation humanitaire.

Les sections suivantes se concentrent plus particulièrement sur la transmission aux services d'assistance et les enquêtes administratives sur le lieu de travail, car ce sont ces deux étapes de la gestion des cas qui présentent le plus souvent des carences dans la mise en œuvre d'une approche centrée sur la victime/le survivant.

APPRENDRE DES VICTIMES/ SURVIVANTS ET DES COMMUNAUTÉS

Préférence pour les canaux familiaux - en dépit des problèmes

Tous les sites pilotes ont soulevé la question de la confiance dans la personne qui gère un cas d'EAHS. Beaucoup ont déclaré qu'ils préféreraient utiliser des canaux familiaux, formels et informels, tels que les chefs traditionnels, la police ou les autorités civiles pour traiter les cas d'EAHS, même lorsque le personnel humanitaire était l'auteur des faits.

Cela ne veut pas dire que les communautés n'avaient pas de préoccupations importantes concernant ces mêmes structures, leur adéquation et leur capacité à traiter les cas impliquant des faits d'EAHS. Dans les **TPO**, des problèmes majeurs ont été soulevés concernant les dirigeants traditionnels eu égard aux droits des femmes et des filles, au fait de donner la priorité aux hommes dans la résolution des cas et les risques de corruption. La police et le système judiciaire faisaient également l'objet d'une certaine méfiance. À **Cox's Bazar**, les communautés s'inquiétaient du fait que les chefs religieux sont souvent guidés par leurs propres intérêts et n'ont de comptes à rendre à personne. Toutefois, en dépit de ces préoccupations, ces structures ont été jugées préférables aux organisations humanitaires pour s'occuper des cas d'EAHS. Malgré tous leurs défauts potentiels, les communautés étaient plus familières avec ces structures et ont identifié certains avantages : par exemple, la police est mandatée pour apporter une réponse aux cas de violence basée sur le genre, et les chefs religieux ont prêté serment de respecter le principe de confidentialité.

En revanche, les processus des organisations humanitaires sont perçus comme opaques. Les communautés, dans les **TPO**, ont observé que les organisations n'avaient pas donné suite à des plaintes antérieures (non relatives à des faits d'EAHS), de sorte que la confiance en leur capacité à traiter les cas sensibles d'EAHS était faible. Plus

important encore, lorsque c'est le personnel de l'organisation qui a causé le préjudice initial, il n'y a pas de confiance dans l'organisation pour résoudre le problème.

De nombreuses recommandations ont été formulées sur la manière de rendre les structures existantes sûres et adaptées au traitement des cas d'EAHS, qu'il s'agisse de sensibilisation ou de prise de conscience, ou encore de demander à ces entités de rendre compte de leurs pratiques. Dans les **TPO**, certaines personnes ont suggéré que les organisations de femmes pourraient collaborer avec les structures traditionnelles afin de garantir une approche centrée sur les survivants. En **Éthiopie**, les noms de l'Association des femmes d'Amhara et de l'Institution des avocats éthiopiens ont été suggérés pour traiter les dossiers.

Les structures humanitaires sont perçues comme une imposition

Dans les pays pilotes, le personnel travaillant pour les organisations humanitaires a déclaré se sentir contraint de participer à des processus de PEAHS qui leur étaient imposés par d'autres.

Dans les **TPO**, le personnel a évoqué la crainte d'une pression de la part des donateurs pour qu'ils prennent des mesures spécifiques qui, selon eux, ne sont pas adaptées au contexte.

« cela fonctionne en Europe, mais
pas en Palestine »..

GESTIONNAIRE DE PROGRAMME, TPO

À **Cox's Bazar**, le personnel a recommandé que les mécanismes de PEAHS inter-agences incluent d'autres parties prenantes fonctionnant sous l'autorité du camp. Un membre du personnel dans les TPO a déclaré s'être senti contraint de signer des mécanismes de signalement standard en matière d'EAHS.

RECOMMANDATIONS

- ✓ Les victimes/survivants sont traités comme des individus uniques, étant les seuls experts de leur situation. Il s'agit alors notamment d'aider les victimes/survivants à accéder aux institutions, structures et processus externes, y compris les autorités traditionnelles.
- ✓ Les systèmes internes de traitement des signalements et de gestion des cas des organisations sont conçus en tenant compte des groupes vulnérables et à risque, tels que les enfants, les personnes ayant une orientation sexuelle ou une expression d'identité de genre différente, les personnes avec un handicap et les survivants de sexe masculin.
- ✓ Le consentement de la victime/du survivant est recueilli avant de procéder à un signalement d'EAHS. Lorsque la victime/le survivant ne donne pas son consentement, l'organisation évalue sa prise de décision et le risque que l'auteur des faits peut faire courir aux personnes avec lesquelles il est en contact, et envisage, dans la mesure du possible, d'autres actions.
- ✓ Les organisations exposent honnêtement à la victime/le survivant ce qui se passera s'il souhaite faire un signalement d'EAHS. Les processus de gestion des cas et d'enquête sont décrits, y compris comment se prennent les décisions quant aux conclusions - et les limites des procédures disciplinaires qui peuvent être engagées à l'encontre de l'auteur des faits. La victime/le survivant est en mesure de prendre une décision éclairée sur ce à quoi il consent dans le cadre de la procédure.
- ✓ Les victimes/survivants bénéficient d'un soutien aussi longtemps que nécessaire, à leur rythme.



L'ACV DANS LA PRATIQUE

À Cox's Bazar, le réseau des intermédiaires de confiance aide les victimes/survivants à naviguer les processus de gestion des cas. Il s'agit notamment de travailler en étroite collaboration avec les parties prenantes telles que le réseau de PEAS, les magistrats locaux et les prestataires de services locaux.

Pour établir un lien entre les intermédiaires de confiance et les prestataires de services, le projet pilote a organisé un atelier commun auquel ont été invités tous les prestataires de services relatifs à la violence basée sur le genre et à l'EAHS dans la zone du projet. L'objectif de l'atelier était de montrer ce que faisaient les intermédiaires de confiance et les prestataires de services, de briser la glace entre eux et de faciliter une relation de travail commune.

PARC

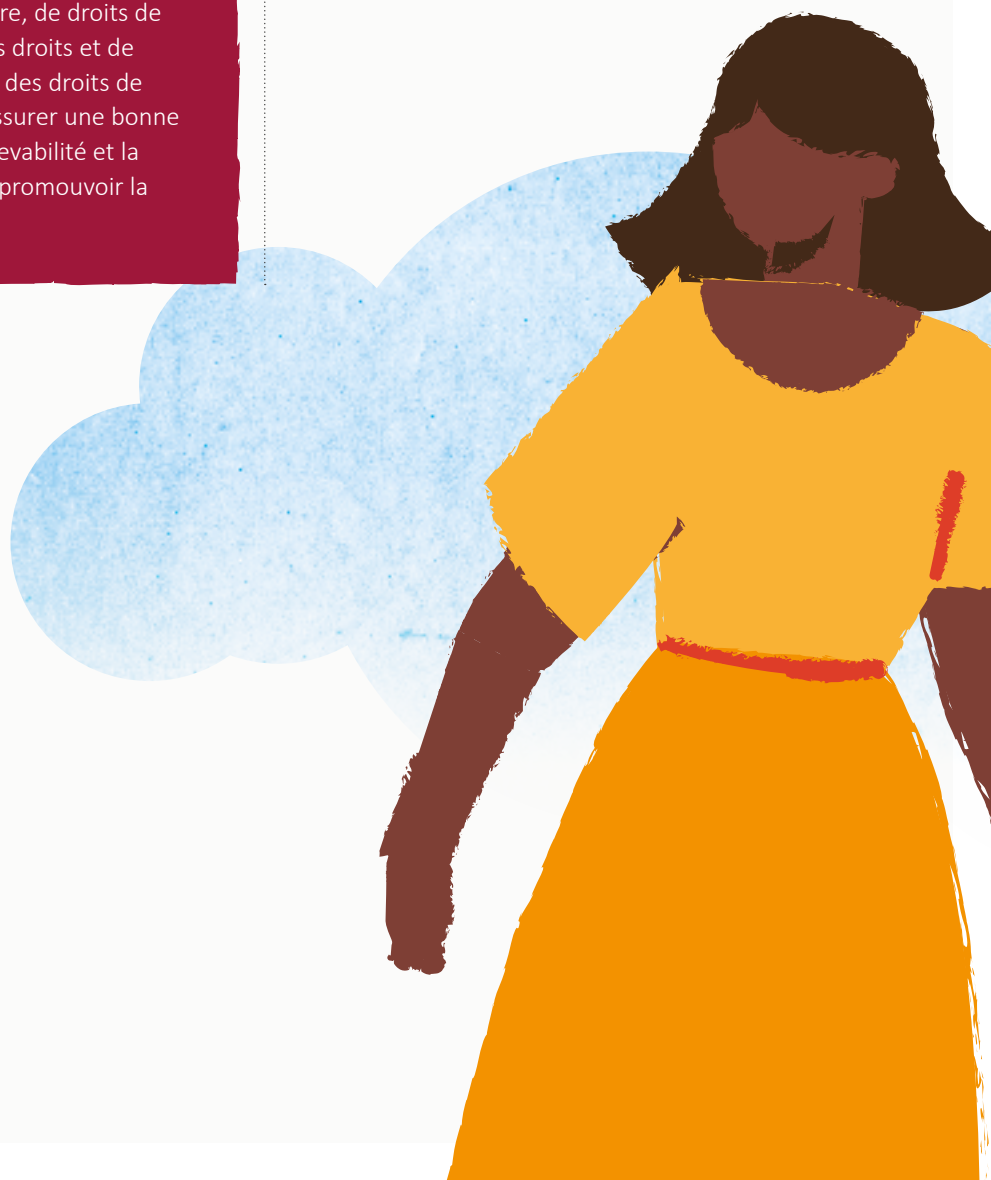
PARC (Centre de réhabilitation pour prostituées et enfants déracinés) est une ONG renommée du Bangladesh qui œuvre pour le développement des groupes vulnérables en liant avec les problématiques de genre, de droits de l'Homme et de bonne gouvernance, des droits et de la réadaptation des travailleurs du sexe, des droits de l'enfant et de l'éducation. PARC vise à assurer une bonne gouvernance par la participation, la redevabilité et la transparence à tous les niveaux afin de promouvoir la dignité.

À **Bhasan Char**, des personnes focales de PEAHS ont été désignées et formées pour collaborer avec les prestataires de services et l'équipe de gestion des cas, et défendre auprès d'eux les préoccupations et les sensibilités des victimes/survivants.

Ils ont mis en exergue des problématiques telles que le blâme des victimes, le dénigrement et des préoccupations quant au respect de la confidentialité, tout en plaçant pour un plus grand respect du bien-être des survivants.

Indicateurs de gestion des cas

- Nombre d'intermédiaires communautaires, de travailleurs humanitaires, de représentants du gouvernement et d'autres agences, formés à l'ACV en matière de PEAHS (gestion des cas)
- Nombre de cas d'EAHS gérés
- Pourcentage d'augmentation du nombre de victimes/survivants satisfaits du processus de gestion des cas d'EAHS



A stylized illustration in shades of blue and green. In the center, a person is shown from the chest up, facing right, holding a clipboard. To their left, another person is shown from the chest up, facing left. To their right, a third person is shown from the chest up, facing right. All three are wearing head coverings. The background features two large, overlapping circles in different shades of blue.

4.

TRANSMISSION
AUX SERVICES
D'ASSISTANCE

TRANSMISSION AUX SERVICES D'ASSISTANCE

CE QU'IL SE PASSE POUR LA VICTIME/LE SURVIVANT

La victime/survivante accède à tous les services de soutien qu'elle peut souhaiter utiliser. Cela peut avoir lieu immédiatement, ou plus tard, et peut durer aussi longtemps que nécessaire, en fonction des besoins du survivant.

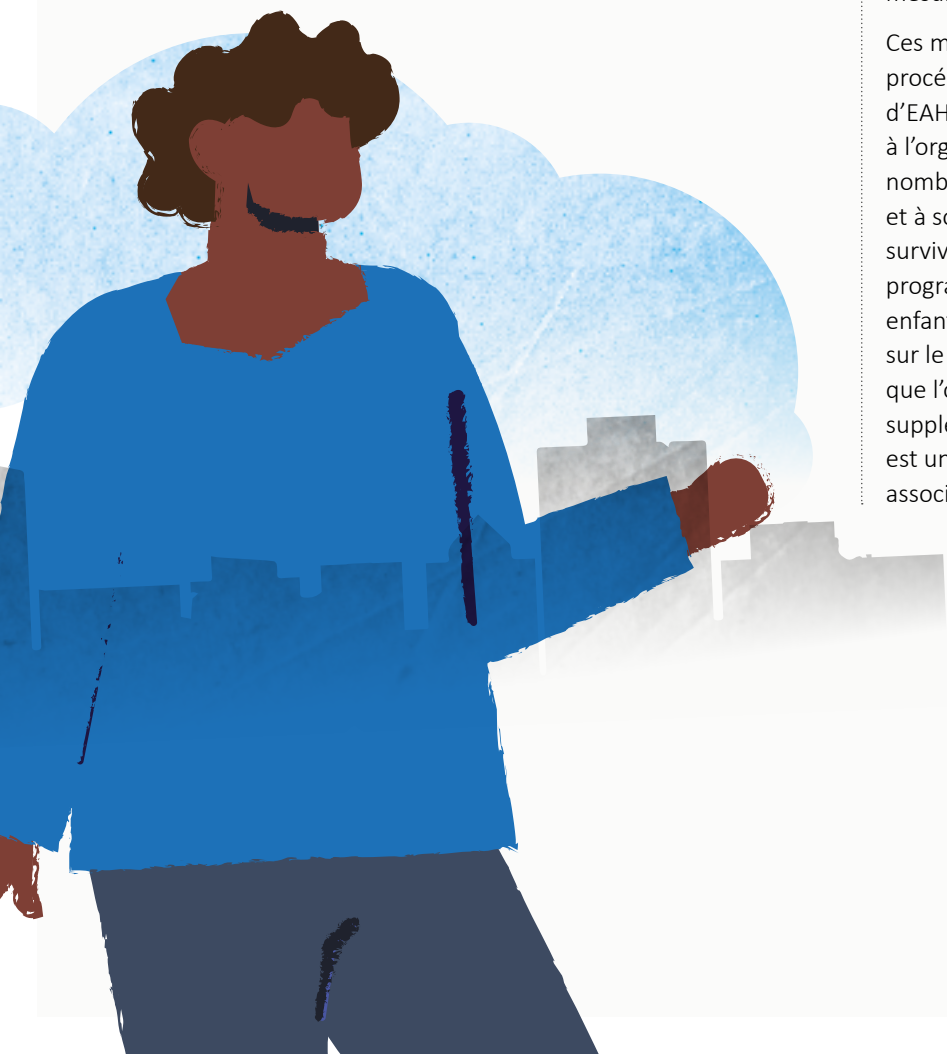
CE QU'IL SE PASSE AU SEIN DE L'ORGANISATION

L'organisation aide la victime/le survivant à accéder à tous les services d'assistance qu'il souhaite utiliser. Si la victime/le survivant est un enfant, ce travail de transmissions est guidé par l'intérêt supérieur de l'enfant.

Les victimes/survivants de cas d'EAHS devraient toujours être aidés afin d'accéder à des services d'assistance, s'ils le souhaitent. Les services peuvent comprendre des soins médicaux, psychosociaux, des frais de transport et une assistance juridique. Si la victime/le survivant le souhaite, le cas peut également être transmis aux forces de l'ordre.

Si la victime/le survivant est un enfant de moins de 18 ans, l'intérêt supérieur de l'enfant guidera les mesures de transmission prises par l'organisation.

Ces mesures de transmission font partie de la procédure normale de traitement des signalements d'EAHS et sont distinctes des procédures internes à l'organisation de traitement du signalement. De nombreuses organisations s'emploient à défendre et à soutenir les services d'assistance aux victimes/survivants, généralement dans le cadre de leurs programmes de protection, de protection des enfants, de lutte contre la violence sexiste ou basée sur le genre. La pratique de la PEAHS diffère dès lors que l'organisation doit assumer une responsabilité supplémentaire, chaque fois que l'auteur des faits est un membre de son personnel ou du personnel associé.



APPRENDRE DES VICTIMES/ SURVIVANTS ET DES COMMUNAUTÉS

Idées pour accéder aux services d'assistance

Dans les contextes pilotes, les communautés ont observé que les services d'assistance ne sont pas toujours disponibles, qu'ils peuvent être inaccessibles ou ne pas être considérés comme sûrs ou confidentiels.

Voici quelques suggestions afin de relever les défis pouvant se présenter dans différents contextes :

- Recommandation des **TPO** en faveur de services d'assistance en ligne, tels que des groupes de soutien en ligne, des conseils virtuels et des ressources numériques d'entraide adaptées aux besoins spécifiques des survivants.
- À **Cox's Bazar**, les services d'assistance n'étaient pas toujours ouverts à toute heure. Les centres de santé ont été identifiés comme des points d'accès faciles pour la transmission aux centres d'assistance, car ils sont ouverts 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Les deux sites ont recommandé la mise en place d'un transport vers les services requis.

RECOMMANDATIONS

- ✓ Un répertoire complet des services d'assistance disponibles est dressé, avant même qu'un cas d'EAHS ne soit signalé. Les services sûrs pour les victimes/survivants sont identifiés, en particulier pour les personnes exposées à un risque accru. Les services répertoriés tiennent compte du contexte et des coutumes locales. Les répertoires des services d'assistance sont partagés entre organisations et doivent être régulièrement mis à jour.
- ✓ Les victimes/survivants sont assistés de façon proactive afin d'accéder effectivement aux services, s'ils le souhaitent. Cela doit se faire au rythme de la victime/du survivant, même si cela ne correspond pas aux délais de gestion des cas et d'enquête de l'organisation.
- ✓ Les cas impliquant des enfants de moins de 18 ans sont toujours orientés vers les services compétents, lorsque cela est possible en toute sécurité.



L'ACV DANS LA PRATIQUE

Le pilote réalisé dans les TPO a travaillé avec PSCCW, une ONG qui apporte un soutien psychosocial aux femmes dans toute la Cisjordanie. Le projet s'est penché sur la manière dont les services d'assistance pourraient être davantage centrés sur la victime/le survivant. Le projet était axé sur le développement d'une approche globale de l'assistance aux victimes/survivants, y compris l'accompagnement tout au long du processus, à leur rythme.

PSCCW

PSCCW (Centre de conseil psychosocial pour les femmes) est une organisation de femmes qui travaille en Cisjordanie et à Jérusalem-Est depuis 1997, en se concentrant sur la zone C, H2 à Hébron et dans la vallée du Jourdain. PSCCW fournit des services spécifiques aux survivants de la violence basée sur le genre en tant que principal groupe cible, des services de santé mentale et de soutien psychosocial, une aide juridique, une autonomisation économique et des actions de sensibilisation. Par ailleurs, PSCCW défend les droits des groupes les plus marginalisés au moyen de partenariats au sein de coalitions et de réseaux. En outre, PSCCW mène des activités de renforcement des capacités afin d'améliorer la qualité des services fournis aux femmes, aux jeunes et aux enfants, ainsi que l'efficacité des politiques et des réglementations utilisées par les gouvernements et les ONG. PSCCW crée également des espaces sûrs pour les femmes et filles « SCWG » qui visent à promouvoir la protection et l'autonomisation des femmes et à atténuer le risque de violence basée sur le genre.

Le projet a fourni des conseils individuels et collectifs afin d'apporter une assistance personnalisée aux victimes/survivants. La thérapie de groupe a été mise en place pour offrir aux victimes/survivants un environnement solidaire leur permettant de partager leurs expériences, d'apprendre des autres et de développer des capacités d'adaptation. Ces sessions favorisent la guérison et la résilience des survivants. Plus précisément, les femmes de Gaza, qui ont subi les ravages de la guerre, ont exprimé leur douleur et leurs craintes lors de ces sessions. Beaucoup ont raconté des expériences dégradantes, où des services de base comme l'utilisation des toilettes, l'accès à la nourriture et d'autres nécessités leur sont refusés à moins qu'elles ne se soumettent à des actes d'exploitation. Grâce à ces séances de thérapie, elles ont appris des techniques d'autodéfense et des méthodes de communication efficaces, ce qui leur a permis de faire valoir leurs droits et de se protéger contre d'autres préjudices.

Le projet a également permis l'accès à des consultations juridiques, à une assistance médicale et à un refuge. L'assistance juridique en particulier a été jugée importante, car elle a l'avantage supplémentaire de faire sentir aux victimes/survivants que leur cas est important et qu'il est pris au sérieux. (Voir la section Réparation et indemnisation)

De petites subventions d'environ 100 dollars par cas ont également été accordées à des personnes spécifiques dans des cas graves, lorsque la vulnérabilité de la victime/du survivant l'a rendu plus exposé à des actes d'exploitation, par exemple en l'absence d'accès à de la nourriture ou à des médicaments. L'argent a permis de réduire cet état de vulnérabilité.

Au **Bangladesh**, des figures d'autorité telles que le Majhi ont été formées à la transmission. Les Majhi sont présents dans le camp les soirs et les week-ends, et peuvent donc être disponibles à tout moment pour aider à transmettre les cas.

En **Éthiopie**, une organisation de mise en œuvre, la WE-Action, a joué un rôle de premier plan dans le répertoriage des services de transmission au sein des camps de personnes déplacées à l'intérieur du pays.

Cette option s'est concentrée sur la compréhension des services spécifiques offerts par diverses organisations dans les camps et sur la garantie qu'ils sont accessibles et centrés sur la victime/le survivant. Les résultats ont consisté en une meilleure visibilité des services et vue d'ensemble des options d'assistance accessibles aux victimes et survivants, telles que l'assistance psychosociale, nutritionnelle, juridique et psychologique. L'intervention a également amélioré le système de transmission en établissant des voies de transmission efficaces parmi les organisations. Les survivants ont ainsi pu être mis en contact avec les services les plus adaptés à leurs besoins individuels.

WE-Action

WE-Action (Action pour l'Autonomisation des Femmes) est une organisation féministe de défense des droits des femmes, créée en 2003, qui œuvre en faveur d'une « Éthiopie juste du point de vue du genre » et qui opère dans huit zones de trois régions éthiopiennes : Amhara, Southern Nations, Nationalities, People's region (SNNPR) et Oromia. Sa mission est de donner aux femmes et aux hommes les moyens de parvenir à l'égalité des sexes et de créer des moyens de subsistance durables. Leur travail met l'accent sur un leadership féminin fort.

À **Cox's Bazar**, des efforts ont été déployés afin de sensibiliser les volontaires communautaires impliqués dans les services d'assistance à mieux respecter la confidentialité des cas qu'ils rencontrent, tout en garantissant une protection adéquate des survivants contre les rumeurs qui circulent dans les camps.

À **Bhasan Char**, les intermédiaires de confiance et les personnes focales de PEAHS de la communauté ont été formés aux services disponibles et informés des points de signalement de l'organisation afin de responsabiliser les prestataires de services.

Indicateurs de transmission aux services d'assistance

- Nombre de réseaux de transmission élargis de manière holistique/augmentation du nombre d'agences au sein des réseaux de transmission
- Nombre de victimes/survivants bénéficiant d'un soutien psychosocial/santé/moyens de subsistance/ autre soutien
- Amélioration du bien-être personnel des victimes/survivants (évaluation qualitative)



5.

ENQUÊTE



ENQUÊTE

CE QU'IL SE PASSE POUR LA VICTIME/ LE SURVIVANT

L'organisation contacte la victime/le survivant pour l'informer d'une enquête potentielle et recueillir son consentement. La victime/le survivant peut participer à l'enquête en témoignant ou en fournissant des éléments de preuve.

CE QU'IL SE PASSE AU SEIN DE L'ORGANISATION

L'organisation ouvre une enquête, le cas échéant.

Comme nous l'avons vu dans la section précédente, la pratique de la PEAHS diffère des programmes de lutte contre la violence basée sur le genre dans la mesure où l'organisation est responsable des actes de l'auteur des faits. Une partie de cette redevabilité peut inclure la réalisation d'une enquête administrative sur les préoccupations soulevées à l'égard des membres du personnel ou du personnel associé.

Il convient de noter que les incidents d'EAHS organisationnels ne donnent pas toujours lieu à une enquête. Une enquête n'est pas toujours nécessaire pour demander des comptes à l'auteur des faits ou pour apporter réparation à la victime/au survivant. Dans certains cas, il est clair qu'un incident a eu lieu et l'enquête n'est donc pas nécessaire. Dans certains cas, les signalements seront transmis directement aux autorités chargées d'appliquer la loi.

Une enquête est généralement menée lorsqu'un signalement fait état d'une violation de la politique de PEAHS de l'organisation et que des informations supplémentaires sont nécessaires pour déterminer si la politique a été enfreinte.

Une enquête d'EAHS est une enquête administrative sur le lieu de travail visant à déterminer si la politique de PEAHS de l'organisation a été enfreinte. Si le signalement fait état d'une activité criminelle, il doit être transmis aux autorités locales compétentes. Toutefois, dans certaines circonstances, l'organisation peut décider de ne pas en référer aux autorités locales, si cela n'est pas sûr pour la victime/le survivant.



APPRENDRE DES VICTIMES/ SURVIVANTS ET DES COMMUNAUTÉS

Manque de confiance dans la capacité des organisations humanitaires d'enquêter au sein de leurs propres structures

Cette question a été résumée dans le pilote à **Cox's Bazar** : il est très peu probable que les victimes/survivants participent à l'enquête d'une organisation humanitaire en raison d'un manque de confiance.

Dans les **TPO**, tous les participants ont convenu que les organisations humanitaires ne disposaient pas de l'expertise et de la formation nécessaires pour mener des enquêtes. Beaucoup pensent que même si ces organisations sont correctement formées pour le faire, elles n'ont pas le mandat et les ressources nécessaires pour mener des enquêtes de façon efficace. Par ailleurs, il a également été noté que la conduite d'enquêtes exigeait plus que des compétences en matière d'investigation. Les organisations doivent être prêtes à faire face aux risques potentiels et aux réactions négatives des membres de la communauté. Si elles ne sont pas équipées pour gérer ces dynamiques, elles risquent de mettre en péril l'ensemble de leurs relations avec la communauté.

Ce constat s'est répété dans les autres sites.

« Je ne crois pas que les travailleurs des organisations humanitaires et de développement remplissent les conditions nécessaires pour mener des enquêtes. Ils manquent d'expérience, de formation et d'éducation sur ces sujets ».

PARTICIPANT DE DEBRE BIRHAN, EN ÉTHIOPIE

La possibilité que des enquêteurs reçoivent des pots-de-vin a également été identifiée comme un risque à **Cox's Bazar** et en **Éthiopie**.

Le message clé a été résumé à **Cox's Bazar** : la meilleure solution consiste à faire appel à des enquêteurs indépendants, dotés de compétences appropriées, et à les associer aux processus locaux.

Impliquer les individus, les structures et les espaces locaux

Dans les **TPO**, certains ont exprimé leur préférence pour que les enquêtes soient confiées à la police, car elle est mandatée pour le faire et peut obliger les auteurs des faits à rendre des comptes – et bien que des défis importants aient été relevés dans l'approche de la police en matière de violence basée sur le genre, la préférence a été donnée au renforcement des capacités de la police plutôt qu'à son remplacement. Les enquêtes conduites par les organisations humanitaires peuvent être considérées comme une démarche coloniale, tandis que l'implication de la police signifie une appropriation locale du processus.

À **Cox's Bazar**, il a été suggéré que la possibilité qu'une enquête interne soit menée par une organisation doive être acceptée par une représentante des femmes de la communauté, telle que le Majhi, sa femme ou sa sœur. Certains ont recommandé que les entretiens et les discussions relatives aux enquêtes se déroulent dans un refuge sûr ou même dans la maison d'un Majhi, qui est un lieu plus privé encore.

En **Éthiopie**, il a été recommandé que les enquêtes se déroulent dans le Bureau des affaires des femmes, des enfants et des affaires sociales. Ces espaces semblent être considérés comme plus confidentiels que les bureaux des organisations humanitaires.

Les communautés de **Cox's Bazar** ont également suggéré que le point focal/d'accompagnement de l'enquête puisse être un intermédiaire de la société civile tel qu'une femme Majhi, l'épouse du Majhi ou le point focal de PEAHS Rohingya basé dans le camp, afin de fournir des mises à jour et des informations sur le processus d'enquête afin de protéger les limites, les droits et les intérêts des survivants.

RECOMMANDATIONS

- ✓ Les organisations évaluent si une enquête est nécessaire ou s'il existe d'autres moyens de résoudre le cas d'EAHS sans risquer de traumatiser à nouveau le survivant, tout en veillant à ce que le personnel de l'organisation et le personnel associé ne présentent pas de risque pour les autres personnes avec lesquelles ils interagissent.
- ✓ Si une enquête est nécessaire, la victime/le survivant donne son consentement, faisant un choix éclairé après que les implications et les conclusions potentielles de l'enquête lui ont été expliquées clairement. Si la victime/le survivant ne donne pas son consentement, d'autres alternatives de résolution de l'affaire sont envisagées (voir ci-dessus).
- ✓ Lorsque les organisations décident qu'une enquête doit être menée, elles évaluent si les victimes/survivants doivent y participer ou si l'enquête peut être menée selon d'autres approches.
- ✓ Lorsqu'elles mènent des enquêtes, les organisations respectent des principes tels que la transparence et l'impartialité, font appel à des enquêteurs formés et expérimentés aux approches centrées sur les survivants et aux approches tenant compte des traumatismes, et utilisent des protocoles d'enquête sûrs et appropriés. La « balance des probabilités » est utilisée comme seuil de preuve.
- ✓ Les victimes/survivants sont accompagnés d'un intermédiaire de confiance ou de toute autre personne de soutien tout au long de leur interaction avec l'organisation, si elles le souhaitent. Cette personne de soutien ne doit pas avoir de lien avec l'organisation et doit être choisie par la victime/le survivant.
- ✓ Les organisations devraient envisager d'avoir recours à des tiers externes et à des espaces sûrs qui ont la confiance des communautés dans le cadre du processus d'enquête, par exemple les structures communautaires et les institutions locales.

L'ACV DANS LA PRATIQUE

En **Éthiopie**, des parties prenantes ont été interrogées sur les caractéristiques que devrait réunir un bon enquêteur.

Les réponses ont été les suivantes :

1. **Comprendre le contexte et les normes culturelles locales** : La connaissance des sensibilités culturelles et des dynamiques de pouvoir au sein de la communauté ciblée est essentielle pour mener des enquêtes culturellement pertinentes.{3}
2. **Maîtrise de l'anglais** : L'aisance à l'écrit comme à l'oral est nécessaire pour communiquer efficacement avec les différentes parties prenantes.
3. **Maîtrise de l'informatique**, être capable de naviguer sur des plateformes en ligne, d'utiliser des systèmes de gestion d'apprentissage et de participer activement à des modules de formation et à des discussions en ligne.
4. **Expérience** de travail dans le domaine de la violence basée sur le genre (VBG) ou dans des domaines connexes : Posséder une expérience préalable de travail avec des survivants de violence basée sur le genre et/ou de questions connexes, telles que la traite des êtres humains ou la protection de l'enfance, tout démontrant des compétences et de la sensibilité pour traiter les cas d'EAHS.
5. **Compétences en matière de relations interpersonnelles et de communication** : Cela comprend l'écoute active, l'empathie, l'établissement d'une relation de confiance et la conduite d'entretiens en tenant compte des traumatismes et de la culture de la personne interrogée.
6. **Pensée critique et capacités d'analyse** : Capacité à analyser des preuves, à identifier des modèles, à tirer des conclusions objectives et à rédiger des rapports clairs et concis.
7. **Engagement en matière de conduite éthique et de respect des principes de sauvegarde** : Respecter la confidentialité et les limites des autres, et donner la priorité à la sécurité et au bien-être de tous les individus concernés.
8. **Résilience émotionnelle et sensibilisation au bien-être personnel** : Capacité à gérer le stress et les traumatismes indirects, tout en maintenant son professionnalisme et son bien-être émotionnel tout au long du processus d'enquête.

Ce projet a facilité la formation des ONG nationales en matière d'enquête et de gestion des cas.

La formation a été dispensée par du personnel éthiopien d'ONGI ayant une expérience de la violence basée sur le genre et de la gestion des cas, afin que la formation soit adaptée au contexte.

AWA

AWA (Association des Femmes d'Amhara) est basée à Bahir Dar, en Éthiopie. Leur mission est de promouvoir une société qui respecte les droits des femmes et des filles. AWA soutient les efforts de participation des femmes et s'efforce de parvenir à l'égalité dans tous les aspects de la vie, en veillant à ce qu'elles bénéficient également des fruits de leur travail. Actuellement, AWA compte plus de 1,86 million de membres actifs, qui participent au programme de développement en faveur des femmes et des filles.

À **Cox's Bazar**, les représentants de la communauté ont été informés des enquêtes organisationnelles sur l'EAHS afin d'aider les enquêteurs à s'adapter avec sensibilité aux nuances culturelles de la communauté. Les représentantes des femmes ouvrent leurs maisons aux victimes/survivants et aux entretiens avec les témoins afin d'atténuer les soupçons et les rumeurs potentielles au niveau local.

Indicateurs d'enquêtes :

- Nombre d'intermédiaires communautaires, de travailleurs humanitaires, de représentants du gouvernement et d'autres agences, formés aux enquêtes d'EAHS centrées sur les survivants
- Nombre d'organisations humanitaires, de gouvernements et d'autres agences qui actualisent leurs politiques et procédures organisationnelles afin de garantir l'application de l'ACV dans les enquêtes en cas d'EAHS.
- Pourcentage d'augmentation des cas d'EAHS signalés faisant l'objet de l'ouverture d'une enquête (ou d'une transmission aux autorités judiciaires)
- Pourcentage d'augmentation du nombre de victimes/survivants qui considèrent que l'enquête a été menée de façon rapide, confidentielle et centrée sur la victime
- Pourcentage d'allégations/cas ayant fait l'objet d'une enquête et qui se sont révélés, à terme, avérés

A stylized illustration in shades of green and yellow. It depicts several people in a meeting or collaborative setting. One person on the right is holding a folder or document. The background features a large, dark green circle. The overall style is modern and graphic.

6.

PRISE DE DÉCISION
ORGANISATIONNELLE

PRISE DE DÉCISION ORGANISATIONNELLE

(E QU'IL SE PASSE POUR LA VICTIME/LE SURVIVANT

La victime/le survivant est informé que l'enquête est terminée. Les détails de ce qui lui est partagé varient en fonction de la politique de l'organisation.

(E QU'IL SE PASSE AU SEIN DE L'ORGANISATION

L'organisation prend des décisions sur les prochaines étapes à suivre, par exemple

- Si des procédures disciplinaires sont nécessaires
- Si d'autres parties prenantes doivent être informées du cas
- Si des enseignements peuvent être tirés et pris en compte par l'organisation

Un cas d'EAHS exige généralement que des décisions clés soient prises par l'organisation humanitaire.

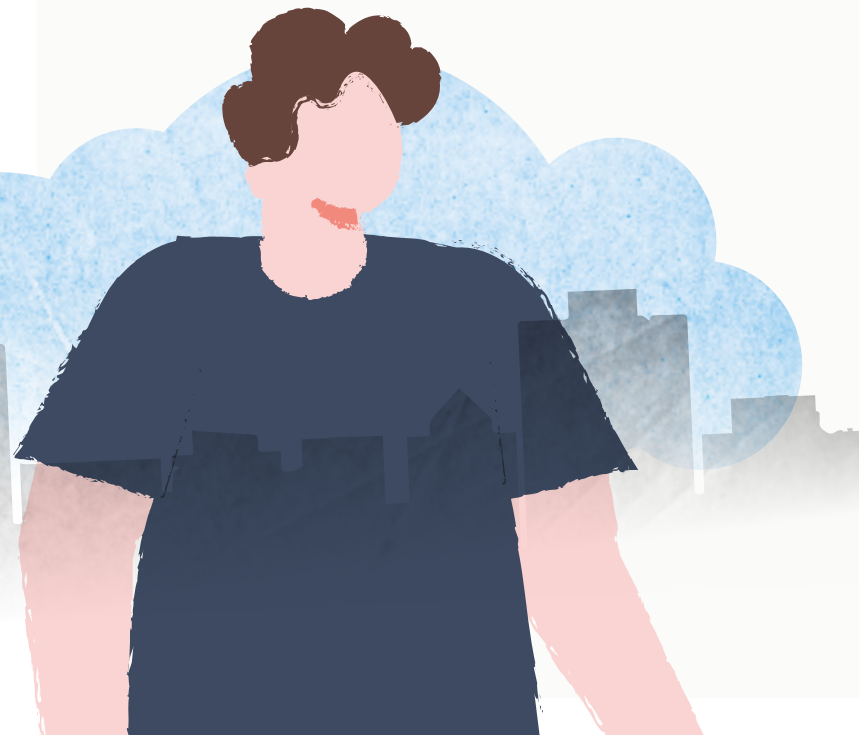
Il s'agira notamment de :

- Décider des mesures de sécurité immédiates en fonction du niveau de risque encouru par le survivant
- Décider d'ouvrir ou non une enquête formelle
- Décider d'impliquer ou non les forces de l'ordre en fonction de la gravité et des circonstances du cas
- Décider des mesures disciplinaires ou des actions correctives à prendre à l'encontre du personnel concerné
- Les mesures à prendre si une enquête ne donne pas de résultats concluants
- Les changements de politiques et de procédures à apporter à l'organisation se font à partir des enseignements tirés de l'incident.

Les résultats des procédures, notamment les enquêtes et les évaluations des risques, doivent guider ces décisions.

Si les politiques et les procédures opérationnelles standard des organisations humanitaires fournissent le cadre d'action, les décisions concernant les cas d'EAHS sont souvent complexes et protéiformes, et ont un impact sur les différentes parties prenantes.

Ces décisions requièrent à la fois un jugement sûr et une approche compatissante, garantissant le bien-être de toutes les personnes impliquées et préservant l'intégrité tout en œuvrant à l'atténuation des préjudices.



APPRENDRE DES VICTIMES/ SURVIVANTS ET DES COMMUNAUTÉS

Les communautés n'exercent qu'une influence limitée sur la prise de décision des organisations et ont exprimé leur mécontentement quant au manque d'information délivrée par les organisations, en particulier concernant les mises à jour et les résultats des cas d'EAHS signalés.

À **Cox's Bazar**, les communautés ont indiqué que les décisions des organisations tendent à se limiter à la seule résiliation du contrat de l'auteur des faits, tandis que les victimes/survivants reçoivent, dans la plupart des cas, une assistance psychosociale, mais sont livrés à eux-mêmes au moment d'affronter les

conséquences socio-économiques et culturelles de l'EAHS. Ils ont mentionné que de nombreuses victimes/survivants ont tendance à ne pas signaler les cas d'EAHS en raison des risques qu'ils encourent et des résultats inadéquats qui ne tiennent pas compte de leur intérêt supérieur. La victime/le survivant et la communauté ne participent pas à la prise de décision.

Les communautés de **Cox's Bazar** ont suggéré qu'un intermédiaire de confiance de la communauté rohingya, le Majhi ou son épouse, un point focal féminin rohingya basé dans le camp ou le personnel de Shantikhana, représente la victime/le survivant et sa communauté pour négocier avec l'organisation afin d'assurer une décision qui garantisse l'intérêt supérieur de la victime/du survivant.

RECOMMANDATIONS

- ✓ Les décisions sont prises dans le meilleur intérêt de la victime/le survivant plutôt que dans celui de l'organisation.
- ✓ Les mesures prises à l'encontre des auteurs des faits sont cohérentes et les données anonymes relatives aux incidents sont rendues publiques afin que les organisations assument leur responsabilité.
- ✓ Les lanceurs d'alerte ne font l'objet d'aucune mesure de rétorsion lorsqu'ils exposent des cas d'EAHS ou qu'ils signalent une mauvaise pratique ou une négligence dans le traitement des cas d'EAHS par les organisations. Toutes les organisations devraient disposer au minimum d'une [politique de protection des lanceurs d'alerte](#) (politique en matière de divulgation des mauvaises pratiques sur le lieu de travail) qui soit également respectée dans la pratique. Des mesures disciplinaires immédiates devraient être prises à l'encontre de toute personne qui victimise ou exerce des représailles envers une personne ayant signalé un cas d'EAHS.

L'ACV DANS LA PRATIQUE

À **Cox's Bazar**, les intermédiaires de confiance ont aidé les victimes/survivants à gérer leurs interactions avec les organisations humanitaires et les autres parties prenantes dans les cas d'EAHS.

Les contraintes culturelles et juridiques peuvent empêcher les victimes/survivants et les communautés de Cox's Bazar d'accéder aux espaces de prise de décision. Par exemple, les résidents des camps de Rohingya n'ont généralement pas l'autorisation de voyager en dehors du camp. En outre, les femmes et les filles sont limitées dans leurs relations avec les personnes extérieures au groupe familial. Les intermédiaires de confiance peuvent utiliser leur position au sein de la communauté pour « aller frapper aux portes », à la fois dans le camp et même dans les bureaux du siège de l'organisation humanitaire à Dhaka. De cette façon, les intermédiaires de confiance peuvent aider les victimes/survivants à exiger que les organisations se responsabilisent des cas d'EAHS.

Afin d'assurer que les organisations répondent aux besoins des survivants d'EAHS, les représentantes femmes et le camp responsable (CR) sont activement impliqués, conformément aux recommandations de la communauté. Leur rôle consiste à s'assurer qu'au-delà du licenciement des auteurs des faits, le bien-être des survivants est une priorité. Les représentants des communautés sont en contact avec le CR auprès des camps et des organisations afin de s'assurer que les décisions organisationnelles ont un impact positif sur la vie des survivants.

Measuring and Monitoring Organisational Decision-Making

- Les résultats des enquêtes sont documentés et communiqués à la victime/au survivant
- Pourcentage de cas avérés ayant donné lieu à une action disciplinaire
- Pourcentage de victimes/survivants satisfaits de la communication et des mises à jour tout au long de la procédure d'enquête
- L'auteur des faits est inscrit au registre des auteurs d'infractions



7.

RÉPARATION ET INDEMNISATION



RÉPARATION ET INDEMNISATION

CE QU'IL SE PASSE POUR LA VICTIME/LE SURVIVANT

La victime/le survivant peut recevoir une indemnisation de la part de l'organisation. Ils peuvent également bénéficier d'un soutien pour demander réparation.

Si ce n'est pas le cas, la victime/le survivant peut choisir de demander réparation lui-même, par exemple au moyen d'une procédure judiciaire ou d'une pratique coutumière.

CE QU'IL SE PASSE AU SEIN DE L'ORGANISATION

L'organisation décide si la victime/le survivant bénéficiera d'une réparation et/ou d'une indemnisation et, le cas échéant, sous quelle forme.

L'un des domaines d'activité les plus négligés et les plus dépourvus de ressources en matière de PEAHS dans le secteur de l'aide humanitaire et du développement est celui de la réparation et de l'indemnisation. Pourtant, ce domaine revêt une importance considérable pour les victimes et les survivants d'EAHS. Les victimes et les survivants demandent à juste titre que justice soit rendue à la suite d'incidents d'EAHS ; que les organisations impliquées rendent des comptes et que les préjudices qu'ils ont subis soient indemnisés.

La réparation peut prendre différentes formes, notamment une indemnisation financière, une assistance pour accéder aux voies de recours légales et la participation à des mécanismes de justice communautaire. La forme de la réparation requise varie en fonction du survivant, de la communauté et du contexte de l'incident. Elle vise non seulement à fournir un dédommagement tangible du préjudice subi, mais aussi à reconnaître et à traiter les conséquences plus larges sur le bien-être et le rétablissement de la victime.

Les efforts de réparation et d'indemnisation dans les cas de PEAHS sont essentiels pour garantir que les droits des victimes sont respectés et que les organisations assument la responsabilité de leurs actes. En donnant la priorité à cet aspect de la PEAHS et en le dotant de ressources adéquates, les organisations humanitaires peuvent contribuer à créer un environnement plus équitable et plus favorable pour les victimes et les survivants en quête de justice et de guérison.

APPRENDRE DES VICTIMES/ SURVIVANTS ET DES COMMUNAUTÉS

Participation de la communauté et connaissance de ses droits

À **Cox's Bazar**, il a été observé que la victime/le survivant et la communauté ne sont pas impliqués dans la prise de décision concernant la réparation, de sorte que l'indemnisation est inadéquate.

Certaines personnes dans les **TPO** ont exprimé le souhait d'en savoir davantage sur la loi, sur leurs droits dans l'ordre juridique et sur le droit tribal relatifs à l'EAHS. Ils ont recommandé la mise à disposition de ressources complètes expliquant clairement les droits des victimes et des survivants d'EAHS dans le cadre légal.

No Access to The Law

Certaines communautés participant au projet pilote sont confrontées à des contextes civils complexes dans lesquels elles n'ont pas accès à une réparation devant les tribunaux. Dans les **TPO**, cela inclut la zone C en Cisjordanie où l'Autorité palestinienne n'a aucune juridiction. À **Cox's Bazar**, la population rohingya n'a accès à aucune protection juridique car elle n'est pas citoyenne du Bangladesh.

RECOMMANDATIONS

- ✓ Les organisations sont conscientes de leur obligation administrative et juridique de garantir une réparation aux victimes/survivants d'EAHS et s'engagent à la respecter.
- ✓ Dans la mesure du possible, les organisations soutiennent les souhaits de réparation de la victime/du survivant - par exemple recours juridique ou de droit commun ou pratiques de justice restaurative.
- ✓ Lorsque l'EAHS est un acte criminel, l'assistance juridique est fournie aux victimes/survivants s'ils souhaitent engager un recours juridique.
- ✓ Les organisations adaptent leurs politiques de compensation concernant les autres types de préjudices afin de fournir des informations sur la pratique dans les cas de compensation d'EAHS. Plus précisément, les organisations envisagent une indemnisation financière, comme c'est habituellement le cas dans les affaires de faute professionnelle.

VCA IN PRACTICE

Dans les **TPO**, le projet PSCCW s'est concentré sur la manière de centrer davantage l'assistance sur les victimes/survivants afin qu'ils se sentent suffisamment à l'aise pour se manifester et demander une réparation juridique. Le projet a révélé l'existence d'un déficit de redevabilité, lorsque les victimes/survivants ne souhaitaient pas immédiatement se manifester et demander des comptes aux auteurs des faits, mais pourraient vouloir le faire à un stade ultérieur.

Les professionnels de la santé mentale travaillant avec les victimes/survivants ont adopté une approche holistique en les accompagnant, en leur fournissant du soutien à leur propre rythme. Grâce à cet accompagnement, certaines victimes/survivants ont décidé par la suite d'accepter l'offre de consultation juridique disponible, afin d'obtenir une réparation par la voie légale contre l'auteur des faits.

Mesurer et suivre les mesures de réparation et d'indemnisation

- Nombre d'organisations humanitaires actualisant leurs politiques et procédures organisationnelles afin de garantir l'ACV en matière d'indemnisation et de réparation dans les cas d'EAHS
- Nombre de victimes/survivants bénéficiant d'une assistance/un soutien juridique
- Pourcentage de cas ayant fait l'objet d'une enquête dans lesquels la victime/le survivant a reçu une indemnisation ou une autre forme de réparation
- Pourcentage d'augmentation de la satisfaction de la victime/du survivant à l'issue d'une enquête

Le coût de l'inaction

Les organisations doivent traiter les cas de comportements répréhensibles avec prudence afin d'éviter de causer plus de dommages que si elles n'avaient rien fait. Le fait de veiller à ce que l'EAHS soit traité de façon diligente, conformément au Compagnon de mise en œuvre, garantit un processus de haute qualité pour le survivant, peut atténuer les risques d'atteinte à la réputation, avoir un impact sur le financement des donateurs et éviter les poursuites judiciaires par les auteurs des faits. Les organisations doivent avant tout se préoccuper de prendre leurs responsabilités et mettre de côté leurs conflits d'intérêts. La PEHS est une question de redevabilité, dans le cadre de laquelle la transparence et la responsabilité envers les personnes que nous servons et les donateurs qui nous financent sont primordiales.

TABLEAU DES RECOMMANDATIONS

Recommandations pour une approche centrée sur le survivant

Une sélection de ressources complémentaires

Victimisation

Les organisations devraient recueillir et analyser des données sur la manière et les lieux où les actes d'EAHS sont communément perpétrés dans leur environnement.

Les méthodologies employées devraient inclure la réalisation et l'utilisation d'études existantes et la consultation de personnes affectées par une situation de crise et de groupes exposés au risque d'EAHS, d'organisations et d'individus travaillant sur des questions similaires dans le même contexte.

Les intermédiaires de confiance de la société civile doivent assurer la liaison entre les victimes/survivants et l'organisation tout au long du processus de PEAHS, si nécessaire.

Guide d'évaluation des risques du réseau PEAS en Éthiopie

Évaluation des risques d'EAHS et Gestion des situations d'urgence

Ressources de sauvegarde et Centre de soutien pour la compréhension de l'EAHS au Sud Soudan

Les communications et activités de sensibilisation à l'EAHS se font à partir des connaissances et de la compréhension qu'ont les communautés de l'exploitation et de l'abus de pouvoir, et utilisent un langage et des exemples tirés de leur expérience vécue.

Le matériel et les activités de sensibilisation ne doivent pas se limiter à des documents écrits, mais doivent envisager le modèle de communication qui trouvera écho auprès du public dans chaque contexte en particulier. Il peut s'agir d'autres types de récits tels que les arts visuels, les jeux de rôle et le théâtre, et d'autres moyens de diffusion tels que la radio, les interactions personnelles ou les réseaux sociaux.

Ressources générales claires sur le langage et la PEAHS

Boîte à outils visuelle de sauvegarde par InterAction

Ressources de sauvegarde et Centre de soutien contextuel et communications de sauvegarde

Divulgence et signalement

Les organisations reconnaissent que les survivants et les communautés ne devraient pas avoir à supporter le fardeau du signalement des incidents d'EAHS. Elles sont plus proactives dans l'analyse des risques d'EAHS et dans l'identification des lieux où les actes sont commis.

Les organisations sont conscientes que les divulgations peuvent être faites par n'importe quel moyen, et pas seulement par le personnel et les canaux de signalement désignés. Certains de ces moyens peuvent être externes à l'organisation.

Les organisations ont conscience du rôle que jouent les intermédiaires de confiance dans le signalement d'EAHS, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'organisation, et collaborent avec eux afin de recevoir et traiter les divulgations, faire les transmissions et faciliter l'accès aux services d'assistance.

Les organisations ont mis en place des points focaux de PEAHS au niveau de la communauté qui reproduisent cet « intermédiaire de confiance », pertinent et de confiance, et qui reçoivent, si nécessaire, une formation. Il ne s'agit pas toujours de membres du personnel, mais de membres de la communauté lorsque celle-ci a jugé que cela était préférable.

Le personnel susceptible d'entrer en contact avec les membres de la communauté reçoit au minimum une formation de base sur la manière de recueillir un signalement. Il s'agit notamment de savoir comment réagir de façon à éviter tout traumatisme supplémentaire et comment remonter les faits signalés au sein de l'organisation de façon appropriée.

Tous les canaux de signalement mis en place sont conçus en consultation avec différents groupes au sein des communautés et sont sûrs, accessibles, appropriés et confidentiels.

Il convient de prévoir plusieurs canaux, adaptés aux différents groupes qui compose la communauté. Toutefois, l'organisation ne doit pas compter uniquement sur ces moyens pour attirer l'attention sur l'EAHS.

Directives Comment soutenir les survivants d'actes de violence basée sur le genre lorsqu'un acteur en la matière n'est pas disponible dans votre région

Ressource de sauvegarde et Centre de soutien sur comment concevoir un CBRM

Ressource de sauvegarde et Centre de soutien pour préparer et gérer des signalements de sauvegarde

	Recommandations pour une approche centrée sur le survivant	Une sélection de ressources complémentaires
Gestion des cas	Les victimes/survivants sont traités comme des individus uniques, étant les seuls experts de leur situation. Il s’agit alors notamment d’aider les victimes/survivants à accéder aux institutions, structures et processus externes, y compris les autorités traditionnelles. Les systèmes internes de traitement des signalements et de gestion des cas des organisations sont conçus en tenant compte des groupes vulnérables et à risque, tels que les enfants, les personnes ayant une orientation sexuelle ou une expression d’identité de genre différente, les personnes avec un handicap et les survivants de sexe masculin. Le consentement de la victime/du survivant est recueilli avant de procéder à un signalement d’EAHS. Lorsque la victime/le survivant ne donne pas son consentement, l’organisation évalue sa prise de décision et le risque que l’auteur des faits peut faire courir aux personnes avec lesquelles il est en contact, et envisage, dans la mesure du possible, d’autres actions. Les organisations exposent honnêtement à la victime/le survivant ce qui se passera s’il souhaite faire un signalement d’EAHS. Les processus de gestion des cas et d’enquête sont décrits, y compris comment se prennent les décisions quant aux conclusions- et les limites des procédures disciplinaires qui peuvent être engagées à l’encontre de l’auteur des faits. La victime/le survivant est en mesure de prendre une décision éclairée sur ce à quoi il consent dans le cadre de la procédure. Les victimes/survivants bénéficient d’un soutien aussi longtemps que nécessaire, à leur rythme.	Directives IMS inter-agence de gestion des cas de violence basée sur le genre Organigramme du Centre de ressources et de soutien en matière de protection (RSH) Ensemble de conseils de gestion des plaintes de CHS Alliance
Transmission aux services d’assistance	Un répertoire complet des services d’assistance disponibles est dressé, avant même qu’un cas d’EAHS ne soit signalé. Les services sûrs pour les victimes/survivants sont identifiés, en particulier pour les personnes exposées à un risque accru. Les services répertoriés tiennent compte du contexte et des coutumes locales. Les répertoires des services d’assistance sont partagés entre organisations et doivent être régulièrement mis à jour. Les victimes/survivants sont assistés de façon proactive afin d’accéder effectivement aux services, s’ils le souhaitent. Cela doit se faire au rythme de la victime/du survivant, même si cela ne correspond pas aux délais de gestion des cas et d’enquête de l’organisation. Les cas impliquant des enfants de moins de 18 ans sont toujours orientés vers les services compétents, lorsque cela est possible en toute sécurité.	Ressources de sauvegarde et Centre de soutien de répertoriage des services locaux La note technique de l’UNICEF à l’appui du protocole des Nations Unies sur la fourniture d’une assistance aux victimes d’EAS.

Recommandations pour une approche centrée sur le survivant

Une sélection de ressources complémentaires

Enquête

Les organisations évaluent si une enquête est nécessaire ou s'il existe d'autres moyens de résoudre le cas d'EAHS sans risquer de traumatiser à nouveau le survivant, tout en veillant à ce que le personnel de l'organisation et le personnel associé ne présentent pas de risque pour les autres personnes avec lesquelles ils interagissent.

Si une enquête est nécessaire, la victime/le survivant donne son consentement, faisant un choix éclairé après que les implications et les conclusions potentielles de l'enquête lui ont été expliquées clairement. Si la victime/le survivant ne donne pas son consentement, d'autres alternatives de résolution de l'affaire sont envisagées (voir ci-dessus).

Lorsque les organisations décident qu'une enquête doit être menée, elles évaluent si les victimes/survivants doivent y participer ou si l'enquête peut être menée selon d'autres approches.

Lorsqu'elles mènent des enquêtes, les organisations respectent des principes tels que la transparence et l'impartialité, font appel à des enquêteurs formés et expérimentés aux approches centrées sur les survivants et aux approches tenant compte des traumatismes, et utilisent des protocoles d'enquête sûrs et appropriés. La « balance des probabilités » est utilisée comme seuil de preuve.

Les victimes/survivants sont accompagnés d'un intermédiaire de confiance ou de toute autre personne de soutien tout au long de leur interaction avec l'organisation, si elles le souhaitent. Cette personne de soutien ne doit pas avoir de lien avec l'organisation et doit être choisie par la victime/le survivant.

Les organisations devraient envisager d'avoir recours à des tiers externes et à des espaces sûrs qui ont la confiance des communautés dans le cadre du processus d'enquête, par exemple les structures communautaires et les institutions locales.

Guide de CHS sur les enquêtes en matière d'EAHS
Centre de ressources et de soutien en matière de protection (RSH): Comment mener des enquêtes centrées sur les survivants

Prise de décision organisationnelle

Les décisions sont prises dans le meilleur intérêt de la victime/le survivant plutôt que dans celui de l'organisation. Les mesures prises à l'encontre des auteurs des faits sont cohérentes et les données anonymes relatives aux incidents sont rendues publiques afin que les organisations assument leur responsabilité.

Les lanceurs d'alerte ne font l'objet d'aucune mesure de rétorsion lorsqu'ils exposent des cas d'EAHS ou qu'ils signalent une mauvaise pratique ou une négligence dans le traitement des cas d'EAHS par les organisations. Toutes les organisations devraient disposer au minimum d'une politique de protection des lanceurs d'alerte (politique en matière de divulgation des mauvaises pratiques sur le lieu de travail) qui soit également respectée dans la pratique. Des mesures disciplinaires immédiates devraient être prises à l'encontre de toute personne qui victimise ou exerce des représailles envers une personne ayant signalé un cas d'EAHS.

Système harmonisé de collecte et de communication de données de CHS Alliance
Guide de protection des lanceurs d'alerte de CHS Alliance

Réparation et indemnisation

Les organisations sont conscientes de leur obligation administrative et juridique de garantir une réparation aux victimes/survivants d'EAHS et s'engagent à la respecter.

Dans la mesure du possible, les organisations soutiennent les souhaits de réparation de la victime/du survivant - par exemple recours juridique ou de droit commun ou pratiques de justice restaurative.

Lorsque l'EAHS est un acte criminel, l'assistance juridique est fournie aux victimes/survivants s'ils souhaitent engager un recours juridique.

Les organisations adaptent leurs politiques de compensation concernant les autres types de préjudices afin de fournir des informations sur la pratique dans les cas de compensation d'EAHS. Plus précisément, les organisations envisagent une indemnisation financière, comme c'est habituellement le cas dans les affaires de faute professionnelle.

Protocole des Nations unies sur l'assistance aux victimes d'exploitation et d'abus sexuels
Prochain guide de CAPSEAH



**FOURNIR UNE APPROCHE
CENTRÉE SUR LA VICTIME/
LE SURVIVANT EN MATIÈRE
DE PROTECTION CONTRE
L'EXPLOITATION, L'ABUS ET
LE HARCELEMENT SEXUELS
DANS LE SECTEUR**

**QU'EST-CE QUE CELA
REQUIERT ?**

**COMPAGNON DE MISE
EN OEUVRE**

CHS Alliance
Hub humanitaire ONG,
La Voie-Creuse 16, 1202 Genève, Suisse
info@chsalliance.org
www.chsalliance.org
+41 (0)22 788 16 41