

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

FOUNDATIONAL PAPER

REMERCIEMENTS

Ce document fondateur a été élaboré dans le cadre du projet qui vise à *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.



Nous remercions tout particulièrement nos collègues de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), le Centre de ressources et de soutien pour la protection (RSH), le ministère néerlandais des Affaires étrangères et nos collègues de CHS Alliance.

Rédigé par: Lucy Heaven Taylor and Martina Brostrom
Conception et mise en page: GoAgency.co.uk

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.

SOMMAIRE

04 ➤
RÉSUMÉ EXÉCUTIF

07 ➤
INTRODUCTION

09 ➤
MÉTHODOLOGIE

11 ➤
APPROCHE CENTRÉE SUR
LA VICTIME/LE SURVIVANT :
DÉFINITIONS

12 ➤
OBJECTIF ET PUBLIC
CE QUE CE DOCUMENT
NE TRAITE PAS

13 ➤
DE LA VICTIMISATION À LA
RÉPARATION: ÉTAPES CLÉS

0. VICTIMISATION	15
1. DIVULGATION	18
2. MÉCANISMES DE SIGNALEMENT	25
3. TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS ET GESTION DES CAS	35
4. TRANSMISSION AUX SERVICES D'ASSISTANCE	43
5. ENQUÊTE	47
6. PRISE DE DÉCISION ORGANISATIONNELLE	53
7. RÉPARATION ET INDEMNISATION	56

61 ➤
CONCLUSION

62 ➤
CENTRÉ SUR LA VICTIME/LE
SURVIVANT CADRE

65 ➤
GLOSSAIRE

RÉSUMÉ EXÉCUTIF

L'exploitation, l'abus et le harcèlement sexuels (EAHS) figurent parmi les échecs les plus flagrants en termes de redevabilité dans le secteur de l'aide humanitaire et du développement. Trouvant racine 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.

Depuis 2018, la volonté sociale et politique de s'attaquer au problème de l'EAHS dans le cadre de l'aide humanitaire et du développement s'est renforcée. Durant cette période, le concept d'approches centrées sur la victime/le survivant en matière de protection contre l'exploitation, l'abus et le harcèlement sexuels (PEAHS) s'est imposé comme une priorité essentielle. Une telle approche peut contribuer à améliorer les processus et les résultats pour les victimes/survivants, aider à surmonter les obstacles, assurer la redevabilité et rétablir la confiance du public dans le système de l'aide humanitaire et du développement.

Les pratiques actuelles en matière de PEAHS, issues des processus de mise en conformité, ont souvent été élaborées à partir des besoins de l'organisation, plutôt que depuis la perspective de la victime/du survivant, comme point de départ. Et

s'il existe des définitions d'une approche centrée sur la victime/le survivant dans le secteur, il existe peu de littérature sur ce que pourrait être la pratique.

Un projet pluriannuel de CHS Alliance, financé par le ministère néerlandais des Affaires étrangères, a écouté les victimes/survivants d'EAHS afin de concevoir des mécanismes de redevabilité qui leur conviennent. La première phase de ce projet s'est centrée sur la réalisation d'une étude par pays, y compris une recherche-action participative (voir glossaire), qui constitue la base de ce document fondateur.

Ce document adopte une approche holistique et innovante, axée sur le point de vue et le parcours de la victime/du survivant, depuis la commission des faits jusqu'à la réparation. À partir de là, il définit ce à quoi pourrait ressembler un *Cadre centré sur les victimes/survivants* pour traiter les cas d'EAHS dans une organisation humanitaire ou de développement, et la manière dont il pourrait être mis en œuvre par les acteurs du secteur.



Ce document adopte une approche holistique et innovante, axée sur le point de vue et le parcours de la victime/du survivant, depuis la commission des faits jusqu'à la réparation.

CONCLUSIONS

Ce document fondateur a montré que si la divulgation peut être un moyen essentiel pour une victime/un survivant d'EAHS d'accéder à des mesures de soutien, de protection et de guérir, il existe de nombreux obstacles au signalement. Au niveau individuel, ces obstacles comprennent la crainte de réactions sociales négatives, celle de ne pas être cru ou de perdre le contrôle et la peur de se voir retirer pouvoir, autonomie et opportunités, en conséquence de la divulgation. Les obstacles au signalement convergent avec la race, l'ethnicité, l'âge, l'orientation sexuelle, le handicap, la classe sociale et le genre.

Le secteur de l'aide humanitaire et du développement a mis au point de nombreux mécanismes de signalement pour faciliter et traiter les signalements en matière d'EAHS. Leurs limites sont notamment la sous-utilisation, l'accessibilité, les barrières linguistiques et les préoccupations liées à l'anonymat et au respect de la vie privée. Par ailleurs, ces mécanismes font peser la responsabilité de signaler les cas d'EAHS sur les communautés et les victimes/survivants, plutôt que sur l'organisation, qui a le devoir de détecter et d'analyser les risques de manière proactive et d'identifier les cas d'abus de pouvoir. Les mécanismes de signalement actuels ne reflètent pas les préférences des victimes/survivants en matière de signalement de l'EAHS ; il est urgent de les adapter aux personnes les plus exposées au risque d'EAHS et de les étendre afin d'inclure des modalités de signalement plus appropriées.

Une approche centrée sur la victime/le survivant et tenant compte du traumatisme (voir glossaire) exige que les

organisations obtiennent le consentement des survivants d'assurer le suivi des signalements en matière d'EAHS. Il s'agit de prévenir la retraumatisation, d'assurer la sécurité de la victime/du survivant et de défendre ses droits et sa dignité. Toutefois, cela peut entrer en conflit avec les obligations de signalement des organisations, ainsi qu'avec les législations locales, qui exigent parfois que certains types d'EAHS soient obligatoirement signalés aux autorités. Par ailleurs, cette approche peut entrer en conflit avec les responsabilités des organisations en cas de comportements répréhensibles de leurs employés, et avec leurs obligations légales et procédurales d'agir afin d'empêcher que d'autres préjudices ne soient causés. Lorsque les victimes/survivants ne consentent pas au suivi des signalements, l'organisation doit prendre des décisions permettant de concilier une approche centrée sur la victime/le survivant avec sa responsabilité de prévenir et répondre aux préjudices causés par son personnel et personnel associé.

Les survivants sont souvent livrés à eux-mêmes au moment de devoir gérer les conséquences culturelles, psychosociales, sécuritaires et juridiques adverses qui résultent de la divulgation et du signalement. Cette situation aggrave le traumatisme des victimes/survivants et érode encore davantage la confiance de la communauté dans le processus de PEAHS. Une gestion des cas centrée sur les victimes/survivants exige que les acteurs impliqués dans la prise en charge des victimes/survivants des cas d'EAHS s'abstiennent de spéculer sur les besoins de ces derniers et respectent

au contraire leurs voix et leurs choix. Les victimes/survivants devraient être accompagnés, à leur rythme. Pour adopter une approche tenant compte du traumatisme, il est essentiel de faire preuve d'humilité culturelle et de ne pas limiter le soutien aux notions occidentales de psychothérapie. L'absence de services de soutien appropriés et disponibles localement peut rendre difficile la satisfaction des besoins holistiques des victimes et la fourniture d'un soutien psychosocial, juridique et médical approprié aux victimes/survivants.

Il n'existe que peu ou pas de littérature relative à la prise de décisions en matière de gestion des cas d'EAHS. Un autre défi consiste à assurer la liaison avec les multiples agences et entités impliquées dans chaque affaire, tout en garantissant la sécurité et la protection des données manipulées. Il en résulte souvent une expérience risquée et morcelée pour la victime/le survivant. Des pratiques médiocres et contraires à l'éthique, au terme desquelles les lanceurs d'alerte, pourtant encouragés à signaler les cas d'EAHS, subissent des représailles lorsqu'ils le font, ont été documentées dans l'ensemble du secteur. Lorsque les cas d'EAHS sont passés sous silence, la sécurité et la guérison des victimes/survivants sont compromises et les auteurs des faits peuvent se sentir libres de commettre d'autres actes préjudiciables.

Le secteur de l'aide humanitaire et du développement n'a pas encore mis en place de mesures de réparation pour les victimes d'EAHS engagées par certaines agences gouvernementales et institutions religieuses. Les victimes/survivants ont droit à des mesures de réparation, et les organisations ont la responsabilité

juridique et administrative de les proposer et de les faire appliquer. Il est cependant pratiquement impossible pour les victimes/survivants d'EAHS d'exercer ce droit. Il existe, en outre, un manque d'intégration des pratiques locales de réparation, telles que les approches de droit commun et de justice restaurative.

Le secteur de l'aide humanitaire et du développement a encore beaucoup à apprendre en matière de mise en œuvre d'approches centrées sur les victimes/survivants tout au long du processus de PEAS, depuis la commission des faits jusqu'à la réparation. Ce document fondateur a identifié et référencé une multitude de recommandations et de bonnes pratiques relatifs à divers aspects de l'approche centrée sur la victime/le survivant, à la fois au sein du secteur de l'aide humanitaire et du développement, et en dehors de celui-ci. Une approche de PEAS centrée sur la victime/le survivant est nécessairement holistique et pensée en fonction de la demande. Elle nécessite des équipes multidisciplinaires bien coordonnées qui travaillent en étroite collaboration dans l'intérêt de la victime/du survivant.

Le cadre d'action centré sur les victimes/survivants présenté dans ce document s'appuie sur la recherche multidisciplinaire existante, les bonnes pratiques multisectorielles et les résultats de la recherche de terrain entreprise dans le contexte du projet *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*. Il propose une approche innovante pour que les organisations soient plus sûres pour les victimes/survivants d'EAHS, et qu'elles soient plus redevables envers ces derniers.

INTRODUCTION

L'exploitation, l'abus et le harcèlement sexuels (EAHS) figurent parmi les échecs les plus flagrants en termes de redevabilité dans le secteur de l'aide humanitaire et du développement. Trouvant racine 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.

L'EAHS se produit dans les espaces de vulnérabilité, lorsqu'il existe un besoin aigu d'aide, dans les lieux où les acteurs de l'aide humanitaire et du développement sont très présents et où les structures de sécurité sociale et les systèmes de redevabilité en place sont faibles ou dysfonctionnels. L'EAHS est le produit complexe de l'interaction entre les facteurs de sexe, de pouvoir, de privilège et d'inégalité résultant de facteurs locaux, systémiques et structurels.

À l'origine, le terme EAHS était utilisé pour désigner les abus et le harcèlement commis à l'encontre des membres des communautés assistées par les acteurs de l'aide humanitaire et du développement. Il est désormais également utilisé pour désigner l'exploitation, l'abus et le harcèlement sexuels sur le lieu de travail dans le secteur de l'aide humanitaire et du développement¹

L'EAHS est défini comme suit :

Abus sexuel – intrusion physique ou menace d'intrusion physique de nature sexuelle, que ce soit par la force ou dans des conditions d'inégalité ou de coercition.²

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.³

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.⁴ Le harcèlement sexuel est généralement compris comme étant associé au lieu de travail, mais il désigne également les comportements inacceptables de la part du personnel, que ce soit sur le lieu de travail ou auprès des personnes en situation de crise.⁵

L'EAHS est omniprésent dans le secteur de l'aide humanitaire et du développement, bien qu'il n'existe pas de données suffisantes permettant de connaître l'ampleur exacte du problème.⁵⁷ La capacité à surveiller l'EAHS dépend de la précision et de la rapidité de signalements des cas, ainsi que du partage des données entre les acteurs du secteur, les prestataires de services et autres institutions - ce qui n'est pas courant actuellement.⁸

Il existe depuis longtemps un consensus sur le fait que l'EAHS n'a pas sa place dans le secteur de l'aide humanitaire et du développement et que tous ceux qui travaillent, individuellement et institutionnellement, dans ce secteur devraient faire tout ce qui est en leur pouvoir pour prévenir et y répondre au EAHS.

Cet engagement est inscrit dans les textes telles que la Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité (CHS)⁹, en particulier dans l'indice de PEAHS, les Normes opérationnelles minimales pour la protection contre l'exploitation et les abus sexuels du Comité permanent inter-organisations (IASC) et les Recommandations du CAD de l'OCDE sur l'élimination de l'exploitation, de l'abus et du harcèlement sexuels¹⁰ (entre autres).

Depuis 2018, la volonté sociale et politique de s'attaquer au problème de l'EAHS dans le cadre de l'aide humanitaire et du développement s'est renforcée.

Durant cette période, le concept d'approches centrées sur la victime/le survivant en matière de protection contre l'exploitation, l'abus et le harcèlement sexuels (PEAHS) s'est imposé comme une priorité essentielle.

Une telle approche peut contribuer à améliorer les processus et les résultats pour les victimes/survivants, aider à surmonter les obstacles, assurer la redevabilité et rétablir la confiance du public dans le système de l'aide humanitaire et du développement.

La pratique actuelle en matière de PEAHS est largement axée sur le signalement, l'enquête et la prise de décision si l'incident est avéré.

La redevabilité des auteurs des faits est souvent recherchée sans que l'accent soit mis sur leur redevabilité à l'égard des victimes/survivants.

Ces approches sont nées des processus de mise en conformité des organisations et ont souvent été élaborées à partir de leurs propres besoins, plutôt que depuis la perspective de la victime/du survivant, comme point de départ.

Et s'il existe des définitions d'une approche centrée sur la victime/le survivant dans le secteur, il existe peu de littérature sur ce que pourrait être la pratique.

Un projet pluriannuel de CHS Alliance, 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, financé par le ministère néerlandais des Affaires étrangères, a écouté les victimes/survivants d'EAHS afin de concevoir des mécanismes de redevabilité qui leur conviennent.

La première phase de ce projet a été un examen participatif des mesures (EPM), qui constitue la base de ce document fondateur.

Ce document adopte une approche holistique et innovante, axée sur le point de vue et le parcours de la victime/du survivant, depuis la commission des faits jusqu'à la réparation.

A partir de là, il définit ce à quoi pourrait ressembler un Cadre centré sur les victimes/survivants pour traiter les cas d'EAHS dans une organisation humanitaire ou de développement, et la manière dont il peut être mis en œuvre par les acteurs du secteur.

Le Cadre d'action centré sur les victimes/les survivants qui en résulte - voir ci-dessous - est destiné à servir de base à de futures consultations avec les victimes/survivants d'EAHS et leurs intermédiaires dans trois contextes humanitaires.

En attendant, nous espérons que ce document fondateur inspirera et guidera l'adaptation des principes, politiques et procédures de PEAHS existants dans l'ensemble du secteur de l'aide humanitaire et du développement afin que, collectivement, nous puissions mieux servir les victimes/survivants et devenir plus redevables vis-à-vis des personnes en situation de crise.

MÉTHODOLOGIE

Le document fondateur a été élaboré à partir de différentes sources de données : recherche-action participative (PAR) par les communautés, une analyse documentaire multidisciplinaire, des consultations avec des experts et des documents de recommandations et de politiques.

ANALYSE DOCUMENTAIRE

En août 2022, CHS Alliance a effectué une recherche limitée au moyen de Google Scholar relatives aux sujets d'intérêt en la matière. La période couverte allait de 2018 à 2022 et seuls les articles disponibles en anglais ont été pris en compte. Les articles pris en compte couvraient les abus et violences sexuels, les divulgations, les plaintes, les soins, la justice et les interventions pertinentes des secteurs juridique, médical, psychosocial, relatifs à la violence basée sur le genre (VBG) et à la redevabilité. Cette recherche initiale a été suivie d'une analyse des mots contenus dans les titres et les résumés des articles collectés, ainsi que des termes de l'index (titres-matières) utilisés pour décrire les articles. Une recherche complémentaire à partir des listes de références mentionnées dans les rapports et articles identifiés a également été faite afin de réunir d'autres études.

Il existe très peu de recherches universitaires publiées portant sur des cas d'EAHS commis par des travailleurs humanitaires. Même si l'on examine un large échantillon de travailleurs humanitaires, comprenant le personnel de bureau, les gardiens de la paix et les volontaires, les recherches sont limitées et fragmentées, sans qu'assez de matériel soit réuni qui permette d'élaborer une approche. En conséquence, le terme

de victime/le survivant a été élargi et généralisé afin d'inclure les personnes ayant fait l'objet d'EAHS en dehors du secteur de l'aide humanitaire et du développement (par exemple, lorsque l'auteur des faits n'était pas un travailleur humanitaire). Ce document résume les bonnes pratiques dégagées par divers féministes, criminologues, services de police, ONG/ONGI, prestataires de soins de santé, conseillers, travailleurs sociaux, défenseurs des victimes, thérapeutes, éducateurs, praticiens spécialisés dans les traumatismes, psychiatres, psychologues et législateurs.

DOCUMENTS DE POLITIQUES ET DE RECOMMANDATIONS

Les sites web des principaux membres du Comité permanent inter-organisations ont été consultés à la recherche de documents de recommandations et de politiques relatifs aux approches centrées sur les victimes/survivants en matière de PEAS/PEAHS ; les sites web des organisations internationales non gouvernementales (ONGI) également. Cette recherche a été complétée par des documents clés identifiés par des parties prenantes qui ont influencé le travail en matière de PEAHS. (Ce document fondateur met en évidence une sélection de ceux-ci ; la non-inclusion d'une politique ou d'une ressource n'étant pas une indication qu'elle n'est ni utile ni précieuse).

CONTRIBUTIONS DES EXPERTS

Des demandes ont été adressées à plus de 200 points focaux en matière de PEAHS au sein de la communauté de pratique (CoP) de CHS Alliance afin d'obtenir de la documentation sur les approches centrées sur les victimes/survivants ainsi que sur les politiques et bonnes pratiques en matière de PEAHS. Les notes d'une discussion virtuelle relatives aux approches de PEAHS centrées sur les victimes/survivants ayant réuni 30 experts de la CoP PEAHS de CHS Alliance le 20 septembre 2022 ont également été prises en compte.

RECHERCHE DE LA COMMUNAUTÉ

Les résultats de la recherche-action participative (PAR) dans les Territoires palestiniens occupés (TPO), au Bangladesh (Cox's Bazar) et en Éthiopie ont été pris en compte et inclus- la recherche ayant été menée dans le cadre du 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.*

Limites

- 1 La recherche n'a porté que sur les études et les rapports rédigés en anglais. Un champ d'application plus large aurait potentiellement permis de mieux prendre en compte les différents contextes régionaux et culturels et de réunir des recherches menées par des chercheurs plus diversifiés.
- 2 Les articles de l'étude documentaire ne prennent généralement pas en compte l'ensemble du spectre de l'EAHS et la plupart des articles portent davantage sur les agressions sexuelles que sur l'exploitation et le harcèlement sexuels.
- 3 Le champ d'application de cette étude ne pouvait pas se limiter au secteur de l'aide humanitaire et du développement et devait au contraire inclure la littérature plus large existante en matière d'EAHS, avant d'étendre son application au secteur de l'aide humanitaire et du développement.
- 4 Il est reconnu que les victimes/survivants ne constituent pas un groupe homogène et que l'expérience individuelle de l'EAHS peut être intériorisée et vécue de différentes manières. L'intersectionnalité entre le genre, la race et d'autres caractéristiques façonne les expériences de victimisation et de PEAHS. L'étude documentaire s'est efforcée d'être inclusive, car « un survivant ne parle pas pour tous les autres », et a tenté de saisir la diversité des expériences vécues par les hommes, les membres de la communauté lesbienne, gay, bisexuelle, transgenre et queer/en questionnement, intersexe, autres identités de genre et sexualité (LGBTQI+), les adolescents, les minorités, les femmes migrantes, etc.
- 5 Bien que ce document fondateur se concentre sur les victimes/survivants dont les besoins et intérêts sont souvent négligés, il est important de ne pas invisibiliser les auteurs des faits. Un certain nombre de facteurs clés contribuent à la commission de l'EAHS, notamment les travailleurs qui permettent de tels comportements et les responsables qui ferment les yeux ou couvrent les actions de tiers. Bien que cette approche soit importante, ce document ne tente pas d'analyser les causes profondes du phénomène ou les facteurs qui contribuent à sa persistance.

APPROCHE CENTRÉE SUR LA VICTIME/LE SURVIVANT: DÉFINITIONS

DÉFINITIONS EXISTANTES D'UNE APPROCHE CENTRÉE SUR LA VICTIME/LE SURVIVANT

Il existe dans le secteur de l'aide humanitaire et du développement des définitions de l'approche centrée sur la victime/le survivant qui tendent à placer le bien-être, l'action et le choix de la victime/du survivant au cœur des pratiques. L'exception concerne les victimes/survivants qui sont des enfants de moins de 18 ans, pour lesquels les décisions sont prises par d'autres dans leur meilleur intérêt. Toutes les définitions sont utiles, mais pour faciliter sa consultation, ce document fondateur utilise la définition actuellement utilisée par CHS Alliance :

- **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.¹¹ Il convient de noter qu'une approche centrée sur les victimes/survivants, ou axée sur les survivants, diffère d'une approche dirigée par la victime/le survivant.
- **Approche dirigée par la victime/le survivant:** Approche outillant et encourageant les survivants à prendre le contrôle de leurs vies.¹²

Lorsqu'une telle approche existe dans le secteur de l'aide humanitaire et du développement, elle tend à se concentrer sur une approche centrée sur la victime/le survivant, plutôt que sur une approche dirigée par la victime/le survivant dans laquelle la victime/le survivant est le principal décisionnaire.

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 préjudices.

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.

S'il existe des définitions des approches centrées sur la victime/le survivant, il existe peu de documentations détaillant ce à quoi ressemble une approche centrée sur la victime/le survivant dans la pratique, lorsque la victime/le survivant signale l'abus à des organisations humanitaires ou de développement.

En 2022, le Comité permanent inter-organisations a entamé des travaux dans le but d'élaborer une définition commune d'une approche de PEAS centrée sur la victime/le survivant.¹³

Il existe des recommandations utiles dans le domaine de la violence basée sur le genre (qui seront examinées plus loin), mais elles ne sont pas spécifiques aux pratiques de réponse à l'EAHS perpétré par le personnel des organisations d'aide humanitaire et de développement et par le

personnel associé, qui s'accompagnent de considérations supplémentaires relatives au droit du travail local, aux politiques de ressources humaines et aux autres politiques et procédures en matière de « devoir de diligence ».

OBJECTIF ET PUBLIC

Ce document fondateur s'appuie sur les définitions existantes dans le secteur pour proposer une approche centrée sur la victime/le survivant afin de traiter et réparer les préjudices causés par le personnel du secteur de l'aide humanitaire et du développement et par le personnel associé.

Il faut espérer que ce document permettra d'améliorer les connaissances de base actuelles et la pratique de la PEAHS dans le secteur, grâce aux recommandations fournies pour chaque étape du processus.

Ce document s'adresse en premier lieu aux responsables politiques en matière d'aide

humanitaire et de développement qui sont chargés, au sein d'organisations locales et internationales, d'élaborer les politiques, procédures, lignes directrices et protocoles relatifs à la PEAHS.

Il s'adresse également aux praticiens de la PEAHS qui fournissent des services et un soutien aux victimes/survivants d'EAHS lors de la divulgation, du signalement, des enquêtes, de la gestion des dossiers, de la prise de décision et de la réparation.

Ce document suit le « parcours » probable d'une victime/d'un survivant d'EAHS, depuis la commission des faits par le personnel ou le personnel associé d'une organisation humanitaire, jusqu'au contact avec l'organisation concernée et ce qui s'en suit.

Le document s'articule autour des étapes détaillées ci-après, tout en reconnaissant que le parcours de chaque victime/survivant est unique et ne peut être catégorisé en une succession rigide d'étapes:¹⁴



Chaque étape expose une définition, décrit les facteurs contributifs et les pratiques existantes et donne un aperçu simplifié de la manière dont l'organisation peut interagir avec la victime/le survivant (voir le tableau 1 ci-dessous). À chaque étape, des approches centrées sur la victime/le survivant sont envisagées.

Les recommandations de ces sections forment ensuite une proposition d'approche de PEAHS centrée sur les victimes/survivants conforme au *Cadre d'action centré sur les victimes/survivants*.

Étape	Expérience vécue par la victime/le survivant	Action prise par l'organisation
Reception	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.	
	La victime/le survivant divulgue des faits d'EAHS à l'organisation ou à un tiers.	Si la divulgation est faite à un membre du personnel, celui-ci la transmet à la personne ou au service compétent.
	La victime/le survivant ou un tiers peut signaler ses préoccupations en matière d'EAHS par le biais d'un mécanisme de signalement	L'organisation reçoit le signalement.
Report handling and case management	La victime/le survivant est contacté par l'organisation (si son identité est connue).	L'organisation : • documente le signalement ou la divulgation ; • décide des suites à y donner ; • lance ses procédures de gestion des cas, si un dossier est ouvert.
Referral to service	La victime/le survivant accède aux services d'assistance nécessaires. Cela peut avoir lieu immédiatement, ou postérieurement, et peut durer aussi longtemps que le requièrent les besoins du survivant.	L'organisation aide le survivant à accéder aux services d'assistance. Si le survivant est un enfant, l'intérêt supérieur de l'enfant devra gouverner les mesures de transmission.
	L'organisation contacte la victime/le survivant pour l'informer d'une possible enquête et recueillir son consentement. Le survivant peut participer à l'enquête en témoignant lors d'un entretien.	L'organisation ouvre une enquête, si cela est pertinent.
	La victime/le survivant est informé que l'enquête est terminée. Le niveau des détails partagés avec la victime/le survivant dépend de la politique de l'organisation.	L'organisation décide des prochaines étapes à suivre, par exemple : • Si des procédures disciplinaires sont nécessaires ; • Si d'autres parties prenantes doivent en être informées ; • Si des enseignements peuvent être tirés et partagés au sein de l'organisation.
	La victime/le survivant peut recevoir une indemnisation de la part de l'organisation. La victime/le survivant peut également bénéficier d'un accompagnement afin de demander réparation. Dans le cas contraire, la victime/le survivant peut décider de demander réparation de façon autonome, par exemple au moyen d'une procédure judiciaire ou d'une pratique coutumière.	L'organisation décide si le survivant bénéficiera d'une réparation et/ou d'une indemnisation et, le cas échéant, sous quelle forme.

CE QUE CE DOCUMENT NE TRAITE PAS

Prévention de l'EAHS

Le secteur dispose de cadres et d'approches en matière de prévention de l'EAHS qui constituent la base de tout travail de prévention de l'EAHS réalisé par les organisations. Ce document se concentre sur la façon dont l'EAHS est traité et réparé lorsque la prévention a échoué. Le renforcement des mécanismes de redevabilité en matière d'EAHS contribuera indirectement à la prévention.

Débat sur les normes et les principes

Le présent document reconnaît que nombreuses sont les interdictions dans les normes de PEAHS du secteur, notamment les Six Principes Fondamentaux,¹⁵ et qu'il existe un débat sur leur adéquation aux contextes liés à l'aide humanitaire et au développement.

Toutefois, cette discussion ne sera pas abordée en détail ici.

Approches spécifiques à l'enfant

Le présent document examinera quelques questions qui concernent spécifiquement les enfants, mais n'entrera pas dans les détails.

CHS Alliance recommande aux organisations de faire appel à une expertise spécifique pour les cas d'EAHS impliquant des enfants.



0.

VICTIMISATION

Expérience vécue par la victime/le survivant	Action prise par l'organisation
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.	

Le point de départ d’une approche centrée sur la victime/le survivant est la compréhension de l’état de victimisation et de son impact sur la victime/le survivant d’EAHS.

Les victimes/survivants ne constituent pas un groupe ou une catégorie homogène de personnes¹⁶- les femmes ne sont pas les seules victimes d’EAHS et chaque individu est unique.¹⁷ La victimisation est un processus complexe, en plusieurs étapes, qui affecte les personnes de différentes manières. Les individus peuvent éprouver et exprimer des sentiments différents, à des moments divers, ce qui peut avoir un impact sur leurs choix et leurs actions. Être victime/survivant est une expérience non voulue qui transforme la vie des personnes concernées, qui requiert 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.

Le processus de victimisation commence par l’incident d’EAHS en lui-même- c’est ce que l’on appelle la *victimisation primaire*. Vient ensuite la réaction de la victime/du survivant, notamment les changements dans la perception de soi et toute réponse informelle et/ou formelle que la victime/le survivant peut souhaiter exprimer. La troisième phase est celle de l’interaction entre la victime/le survivant et les autres – si cette expérience est négative pour la victime/le survivant, on parle de *victimisation secondaire*.¹⁸

CONSEQUENCES ET IMPACT DE LA VICTIMISATION

On sait que l’EAHS cause des préjudices psychologiques, sanitaires, sociaux et même économiques aux victimes/survivants. Elle peut également accroître leur vulnérabilité à d’autres violences sexuelles.¹⁹ L’EAHS peut avoir un impact sur la qualité de vie globale des victimes/survivants et les effets peuvent être durables, durant des décennies, voire des générations. L’impact de la victimisation est particulièrement profond pour les populations préalablement vulnérables, notamment les personnes vivant dans la pauvreté et ayant peu de pouvoir, les jeunes, les personnes avec un handicap, celles qui sont socialement isolées et celles qui s’identifient comme LGBTQI+.

L’impact de la victimisation est particulièrement profond pour les populations préalablement vulnérables, notamment les personnes vivant dans la pauvreté et ayant peu de pouvoir, les jeunes, les personnes avec un handicap, celles qui sont socialement isolées et celles qui s’identifient comme LGBTQI+.

Impact sur la santé

L'EAHS ne cause pas toujours de blessures physiques, et si c'est le cas, elles ne sont pas toujours visibles. Le cas échéant, elles ont tendance à apparaître sur les parties couvertes du corps. Les réactions physiques peuvent inclure insomnie, léthargie, changements d'appétit, maux de tête, ainsi qu'une grossesse non désirée et des complications gynécologiques.²⁰ Les réactions physiques peuvent persister longtemps après les faits.

Impact psychologique

L'EAHS peut entraîner un large éventail de répercussions sur la santé émotionnelle et mentale. La peur, le choc, l'impuissance, la culpabilité ou l'auto-incrimination sont fréquents. Les victimes/survivants peuvent également avoir été rabaissés au cours de la violation. Les effets sur la santé mentale d'une agression sexuelle sont particulièrement complexes et imprévisibles.²¹ La dépression, l'anxiété, le syndrome de stress post-traumatique (SSPT), le syndrome de stress aigu (SSA), la toxicomanie et le suicide peuvent notamment survenir.²²

Impact social

L'EAHS peut avoir un impact émotionnel et influencer les relations sociales avec les amis, la famille et les collègues. Il n'est pas rare que les victimes/survivants soient la cible d'actes de stigmatisation et de discrimination de la part de leurs partenaires, de leur famille et des membres de leur communauté. Cela est particulièrement vrai dans les communautés où la chasteté, l'honneur de la famille et les normes patriarcales prévalent.²³

Impact économique

Les victimes/survivants d'EAHS peuvent encourir des frais médicaux, juridiques et logistiques imprévus. Cela peut aussi consister en une perte de revenus (en raison d'une absence, d'un manque de performance, d'une perte d'emploi, etc.) ou de coûts liés à l'éducation des enfants nés de l'abus, etc.²⁴ Il existe également des coûts financiers portés par les organisations et la société, notamment en termes de soutien, d'assistance, de services médicaux, et possibles recours à la justice pour les victimes/survivants.²⁵ Les coûts financiers peuvent durer une vie entière et, dans les cas d'enfants abusés, l'impact économique peut se transmettre de génération en génération et affecter l'ensemble de la communauté.²⁶



A stylized illustration of a man and a woman holding hands. The woman is on the left, wearing a light-colored top and dark pants. The man is on the right, wearing an orange jacket over a grey shirt and dark pants. A large, solid red circle is positioned in the center, overlapping both figures. The background is a warm, orange-yellow gradient.

1. DIVULGATION

Expérience vécue par la victime/le survivant	Action prise par l'organisation
La victime/le survivant divulgue des faits d'EAHS à l'organisation ou à un tiers.	Si la divulgation est faite à un membre du personnel, celui-ci la transmet à la personne ou au service compétent.

La divulgation peut être la première étape vers l'accès au soutien, à la protection et à la guérison pour une victime/un survivant d'EAHS, et vers une meilleure prévention qu'une telle situation puisse être vécue par d'autres.²⁷ Cependant, la divulgation d'un incident d'EAHS est difficile et peut prendre du temps.²⁸ Les victimes/survivants peuvent divulguer pour obtenir de l'aide, du soutien et de la compréhension et/ou pour mettre fin à la violation.^{29,30} La divulgation peut également être un acte politique visant à attirer l'attention sur un problème. Les divulgations peuvent être formelles ou informelles. Il est essentiel de reconnaître que la divulgation de l'EAHS n'est pas toujours la meilleure option pour la victime/le survivant et que la non-divulgation est également un choix.³¹ La décision de divulguer, de ne pas divulguer ou de limiter la divulgation doit incomber à la victime/au survivant. Les divulgations chez les enfants peuvent résulter de la découverte/détection de signes d'abus, être accidentelles (divulgation non intentionnelle) ou intentionnelles.³²

FACTORS THAT MAY HELP OR HINDER DISCLOSURE

Divers facteurs influencent la divulgation faite par les adultes, notamment la nature de l'infraction et leur relation avec l'auteur des faits,³³ la présence ou non d'alcool et de drogues, l'expérience antérieure d'abus sexuels, la honte et des facteurs culturels. Par ailleurs, les perceptions des prestataires de services et la crainte de perdre l'accès à l'aide ont également été documentées.³⁴ Les obstacles auxquels se heurtent les victimes/survivants lorsqu'ils révèlent l'existence de faits d'EAHS sont « uniques, composés et cumulatifs » et se recoupent avec la race, l'âge, la classe et le sexe, entre autres caractéristiques. Des obstacles spécifiques ont été constatés chez les femmes issues de minorités, de groupes religieux et

ethniques, les personnes avec un handicap, les membres de la communauté LGBTQI+, les enfants, les personnes âgées et les hommes.^{35,36,37,38}

Les victimes/survivants ont tendance à percevoir les systèmes de soutien formels, tels que les sources religieuses, médicales et juridiques, de manière plus négative que les soutiens informels³⁹ et la plupart des victimes/survivants se confient d'ailleurs de manière informelle à un ami, un membre de la famille, un partenaire, etc. Les professionnels de la santé mentale et les intervenants en cas de crise ont tendance à être perçus plus positivement par les victimes/survivants,⁴⁰ et des études suggèrent que les amies femmes sont généralement considérées comme la meilleure personne à qui faire une divulgation.⁴¹

La recherche communautaire menée dans les camps de réfugiés de Cox's Bazar a mis en évidence de nombreux obstacles au signalement fait à des intervenants officiels. Les femmes qui subissent l'EAHS ont tendance à éviter de les signaler en raison de la stigmatisation sociale et des normes culturelles discriminatoires au sein de la communauté rohingya, ainsi que de l'insuffisance des mesures institutionnelles prises après le signalement. Des recherches menées auprès d'adolescentes ont montré que des facteurs tels qu'une sécurité insuffisante, un sentiment d'impunité chez les auteurs des faits et l'inaccessibilité à la justice (ou l'absence de justice) pour les survivants de violence sexuelle basée sur le genre (VSBG) dans les camps font augmenter l'incidence du harcèlement, de l'abus et de l'exploitation sexuels. L'inaccessibilité des systèmes judiciaires formels et informels et la dépendance à l'égard des mécanismes de gouvernance des camps font qu'il est pratiquement impossible pour de nombreuses femmes et filles de signaler les cas de VBG et d'EAHS.⁴²

La façon dont les victimes/survivants sont traités par la personne à laquelle ils ont divulgué les faits (et la perception et l'expérience qu'a la victime/du survivant du soutien reçu le cas échéant) a un impact sur leur santé mentale et leur rétablissement.⁴³

Les réactions sociales négatives et les réactions sociales négatives perçues par les victimes/survivants se sont avérées préjudiciables pour eux,^{44,45} avec un impact encore plus important sur les minorités sexuelles et raciales⁴⁶ en raison de l'insuffisance des connaissances et d'une compréhension inadéquate de la victimisation.

Les réactions/interactions sociales négatives peuvent être classées en deux catégories (i) *se retourner contre la victime/le survivant* (par exemple, blâme de la victime ; traitement différencié/ comportement stigmatisant ; réactions qui ignorent les souhaits de la victime et l'infantilisent) ; et (ii) *reconnaissance sans soutien* (égocentrique, distraction, efforts pour aider sans donner la priorité aux besoins de la victime/du survivant).⁴⁷ Elles sont énumérées dans l'encadré 1.

Encadré 1: Réactions sociales négatives à la divulgation

Blâme de la victime : la victime est fautive, irresponsable, pas assez prudente ou aurait pu faire plus pour éviter la victimisation.

Stigmatisation : rejeter, éviter ou agir comme si la victime était endommagée ou différente.

Égocentrisme : les besoins de la victime deviennent secondaires, et elle se sent obligée de rassurer le destinataire de la divulgation alors qu'elle manifeste sa détresse et son désir de se venger.

Distraction : décourager la victime de penser à sa détresse et d'en parler.

Prise de contrôle : le pouvoir de décision et l'autonomie sont retirés à la victime, le fait de parler à d'autres de l'expérience de la victime ou de minimiser l'expérience et d'infantiliser la victime.

Source: Ullman, S. E. (2000)



© Unsplash: Dev Asangbam

Il a été démontré que deux types de réactions/interactions sociales positives à la divulgation ont un impact positif sur la santé mentale, notamment une diminution de la gravité du syndrome de stress post-traumatique, de l'anxiété et de la dépression.⁴⁸ Il s'agit d'une part des réactions de soutien émotionnel (telles que la communication du fait que la victime/le survivant n'est pas à blâmer ou fautif, que c'est une bonne personne et qui est aimée, ainsi que la compassion, la croyance et la compréhension, l'écoute empathique) et d'autre part, des réactions d'aide tangible/de soutien à l'information (comme aider les victimes/survivants à explorer les options à leur disposition et à accéder aux services, fournir un transport sans contrainte, etc.).

Le soutien émotionnel et l'aide matérielle sont généralement perçus comme positifs par les victimes/survivants, bien que leur impact sur l'atténuation des réactions négatives pour la santé mentale résultant d'un incident d'EAHS soit mitigé.⁴⁹ Une méta-analyse récente des réactions sociales à la divulgation des victimes/survivants a confirmé ces conclusions,

en établissant que les réactions sociales négatives (à la fois reçues et perçues) nuisent à la santé mentale des victimes/survivants.

Il a été identifié que recevoir un soutien positif peut être utile mais n'est pas particulièrement protecteur.⁵⁰

Un examen systématique de 13 études portant sur les divulgations de victimisation sexuelle parmi les minorités sexuelles et de genre (MSG) a révélé que les réactions sociales négatives semblent être encore plus néfastes pour ces populations que pour d'autres. Alors que les réactions positives sont utiles à la guérison.

Il a également révélé que les femmes bisexuelles étaient plus susceptibles de divulguer des informations à des sources officielles (police, prestataires de soins de santé) et officieuses (amis, membres de la famille) que les autres femmes.

L'étude a également révélé que les victimes/survivants appartenant à des MSG divulguent des informations à des professionnels de la santé mentale dans des proportions particulièrement élevées.

Numérisation des divulgations de faits d'EAHS et implications

Les plateformes des réseaux sociaux, les forums et les applications sont devenus un moyen de divulguer les faits d'EAHS et d'unir les victimes/survivants.

De même que les divulgations en face à face, les divulgations faites en ligne ne comportent pas seulement des résultats positifs, mais aussi des risques et des obstacles.^{51/52}

Les divulgations en ligne peuvent offrir aux victimes/survivants un meilleur contrôle sur leur récit, ainsi qu'un meilleur anonymat, respect de leur vie privée, commodité et autonomisation, sentiment de communauté et de validation.⁵³ Au-delà des divulgations, les outils et plateformes numériques peuvent être utilisés pour faciliter l'accès des victimes/survivants au soutien de manière discrète - mais la fracture numérique⁵⁴ peut limiter cette approche.

Cependant, les divulgations numériques peuvent être utilisées à mauvais escient et susciter une attention non voulue, au-delà de l'intention initiale des victimes/survivants, risquant de saper « la crédibilité de la victime et la véracité de son récit ».⁵⁵

Mécanismes tiers de traitement des divulgations

Il s'agit de mécanismes au moyen desquels les divulgations et les signalements sont faits à des fournisseurs tiers et examinés par eux.

Ensuite, avec le consentement des victimes/survivants, ils sont transmis aux autorités, aux services ou aux employeurs compétents, selon les cas.

Les exemples incluent Sawa,⁵⁶ dans le TPO, et Loop,⁵⁷ à l'échelle mondiale.

Ces mécanismes peuvent être utilisés soit pour les plaintes et les retours d'information généraux, soit pour les plaintes et les commentaires relatifs en particulier à l'EAHS et aux VSBG.

Les divulgations et les signalements peuvent être faits de façon anonyme.

Ces mécanismes tiers offrent aux victimes/survivants la possibilité de divulguer les faits sans devoir entrer en contact directement avec l'organisation responsable de la personne accusée d'avoir commis les faits.

De nombreux employeurs utilisent également des logiciels de gestion des cas tels que Ethicspoint ou Safecall.

Ils incluent notamment des lignes d'assistance téléphonique gérées par un personnel multilingue.

La plupart de ces systèmes offrent la possibilité de divulguer des informations de manière anonyme.

Un signalement génère une adresse électronique temporaire qui ne permet pas de remonter jusqu'à la personne qui en est à l'origine, ce qui permet à l'employeur d'interagir avec la personne qui a fait le signalement de façon anonyme – ou à la personne qui a fait le signalement de choisir de ne pas répondre.

Les organisations humanitaires et de développement utilisent souvent d'autres canaux de signalement, y compris des mécanismes de plainte au niveau communautaire, pour faire des signalements ou manifester des préoccupations directement auprès de l'organisation.

Ces questions sont abordées dans la section suivante du présent rapport.

Bien que les fournisseurs tiers affirment que les personnes chargées du traitement des appels sont formées pour recevoir des informations sensibles, il est difficile de s'assurer que tous les services proposés sont compétents pour traiter des informations graves ou complexes en matière de signalements d'EAHS.

Même avec ces mécanismes mis en place, les organisations ne peuvent pas contrôler ou prédire la manière dont une victime/un survivant peut faire une divulgation.

Ce qu'il faut faire

- Permettre à la victime/au survivant d'EAHS de mener la conversation
- Écouter plus que parler
- Avoir des mots réconfortants et encourageants
- Si cela est opportun, poser la question de qui, quand, où et quoi
- Ne pas demander pourquoi
- Répéter/vérifier votre compréhension de la situation
- Demander à la personne ce qu'elle souhaite que vous fassiez avec les informations qu'elle a divulguées.

Ce qu'il ne faut pas faire

- Ne pas réagir de manière excessive - rester calme
- Ne pas imposer votre aide à quelqu'un, en étant intrusif ou insistant.
- Ne pas douter et ne pas contredire ce que l'on vous dit
- Ne pas faire pression sur la personne dans le but qu'elle partage plus d'informations qu'elle n'en a envie
- Ne pas donner votre propre avis ou opinion
- Ne pas faire de fausses promesses et ne pas outrepasser votre rôle

UNE SÉLECTION DES MEILLEURES PRATIQUES SECTORIELLES

Ce rapport a recueilli une multitude de ressources disponibles quant aux bonnes pratiques en matière de réception des divulgations d'EAHS et de VBG.

Par exemple, le Guide sur la manière de soutenir les victimes de violence basée sur le genre lorsqu'aucun acteur spécialisé en VBG n'est disponible dans votre région⁵⁸ fournit les « choses à faire et à ne pas faire » au moment de recevoir une divulgation, ainsi que des exemples de ce qui peut être dit, et ce, dans plusieurs langues.

Cet outil est destiné aux personnes qui reçoivent des divulgations de violence basée sur le genre au sein de la communauté, mais les conseils sont applicables à toute personne recevant des divulgations d'EAHS.

Voici quelques-unes des recommandations clés formulées en matière de réception des divulgations :

Les organisations dédiées aux enfants incluent souvent dans leurs politiques de protection des conseils sur la manière de traiter les divulgations faites par des enfants.⁵⁹ Par exemple, la boîte à outils inclusive de protection des enfants de Save

the Children et Able Child Africa Disability contient des conseils détaillés sur la façon de permettre les divulgations des enfants vivant avec un handicap et d'y répondre, en notant qu'il existe de nombreux types de handicaps différents dont les enfants peuvent souffrir et que les moyens habituels de divulgation peuvent ne pas convenir à tous.

Cet outil nous rappelle également que, quel que soit le mode de divulgation, le destinataire doit se poser la question suivante : « Est-ce que je réagirais de cette façon si j'avais affaire à un enfant ne vivant pas avec un handicap ? ».

Si la réponse est « non », les praticiens doivent démontrer que l'enfant avec un handicap a été traité de manière équitable et que les hypothèses, la discrimination ou les préjugés inconscients liés au handicap de l'enfant n'ont pas influé sur leur réponse.

Toutes ces lignes directrices soulignent l'importance de traiter les divulgations avec sensibilité afin d'éviter de traumatiser de nouveau la victime/le survivant.

Toutefois, les recommandations ne sont utiles que si elles sont diffusées auprès des personnes susceptibles de se trouver dans la situation de recevoir une divulgation.

WHAT WOULD A VICTIM/SURVIVOR-CENTRED APPROACH LOOK LIKE?

Les acteurs du secteur de l'aide humanitaire et du développement ont tendance à engager des mesures de protection en matière d'EAHS à la suite d'une divulgation d'EAHS.

La recherche souligne le rôle et les responsabilités de ces intervenants et l'importance de la perception qu'ont les victimes/survivants des réactions sociales.

Les données relatives aux divulgations d'EAHS mettent également en évidence le rôle important des soutiens sociaux dans l'atténuation des préjudices causés aux victimes/survivants.

On sait que les préjudices subis par les victimes/survivants résultent d'interactions négatives entre les soutiens formels et informels reçus, les soutiens formels étant généralement perçus de manière plus négative par les victimes/survivants.

Les entités de soutien formel doivent donc être plus attentives à la manière dont elles écoutent et réagissent aux divulgations.

Des efforts d'intervention visant à atténuer les réactions sociales négatives lors des divulgations et à promouvoir/apporter un soutien social positif aux victimes/survivants sont nécessaires et devraient être considérés prioritaires par les acteurs de PEAHS.

Cela nécessitera des interventions et l'identification des professionnels officiels et des réseaux informels de soutien avec lesquels les victimes/survivants d'EAHS interagissent.

Bien que des bénéfices paraissent découler de réactions sociales positives en réponse aux divulgations des victimes/survivants, le fait que cela ne puisse être prouvé démontre qu'il reste essentiel que les acteurs de PEAHS ne forcent ni n'encouragent jamais les divulgations dans l'idée qu'elles seraient cathartiques et/ou curatives pour la victime/le survivant.

Par ailleurs, les organisations ne doivent pas transférer les responsabilités organisationnelles de la prévention de l'EAHS aux individus, mais doivent au contraire toujours respecter les droits, les risques et les circonstances propres aux victimes/survivants en matière de divulgations.

Le personnel susceptible d'entrer en contact avec les membres de la communauté doit recevoir au minimum une formation de base sur la façon de recueillir une divulgation.

Il s'agit notamment de savoir comment réagir de manière à éviter tout traumatisme supplémentaire.

Il convient d'envisager des mécanismes tiers afin de traiter les divulgations externes à l'organisation, qui peuvent offrir la possibilité de faire une divulgation anonyme ou de permettre à la victime/au survivant de décider si sa divulgation sera partagée avec l'organisation.

Cependant, tout mécanisme utilisé doit faire l'objet d'une assurance qualité afin de vérifier qu'il permet de traiter les divulgations graves et complexes d'EAHS.

Le personnel susceptible d'entrer en contact avec les membres de la communauté doit recevoir au minimum une formation de base sur la façon de recueillir une divulgation.



2.

MÉCANISMES DE
SIGNALEMENT

Expérience vécue par la victime/ le survivant	Action prise par l'organisation
La victime/le survivant ou un tiers peut manifester ses préoccupations en matière d'EAHS par le biais d'un mécanisme de signalement.	L'organisation reçoit le signalement 

Cette section couvre les mécanismes de signalement (ou canaux de signalement) créés par les organisations afin de recevoir directement les signalements ou les préoccupations relatives à l'EAHS.

Il existe plusieurs moyens par lesquels une organisation peut être saisie d'un signalement ou d'une préoccupation concernant un incident d'EAHS :

- Signalement direct par la victime/le survivant, par des voies formelles ou informelles.
- Divulcation par la victime/le survivant à une tierce partie, qui en informe ensuite l'organisation.
- Une tierce personne voit l'incident se produire ou s'inquiète de quelque chose qu'elle a entendu ou dont elle a été témoin et le signale ensuite à l'organisation.

Pour que les signalements soient reçus et traités de manière appropriée, deux éléments doivent être mis en place : un moyen par lequel les signalements peuvent être faits et un système pour les traiter une fois qu'ils sont reçus.

Mécanismes communautaires de traitement des plaintes

Un terme couramment utilisé dans le secteur humanitaire est celui de « mécanisme communautaire de traitement des plaintes » (CBCM).

Un CBCM est un mécanisme permettant d'obtenir un retour d'information, des signalements et des plaintes de la part des communautés.

Il est élaboré en consultant les communautés

sur les canaux qu'elles souhaiteraient utiliser pour fournir un retour d'information, déposer une plainte ou faire un signalement en toute sécurité.

Les canaux utilisés dépendent des résultats des consultations communautaires, mais peuvent inclure des permanences (par exemple lors de distributions), des comités communautaires, des points focaux, des boîtes à plaintes et des numéros WhatsApp dédiés.

Le terme CBCM comprend également les procédures de réponse aux signalements, qui seront abordées dans la section suivante.

Tous les CBCM ne sont pas adaptés à l'EAHS, car ils peuvent ne pas être confidentiels ou ne pas être gérés par du personnel formé pour traiter les cas d'EAHS ou les procédures de transmission.⁶⁰ Certains CBCM sont destinés à traiter les plaintes d'ordre général, mais peuvent également traiter les signalements d'EAHS dès lors qu'ils satisfont aux critères susmentionnés.

Certains CBCM sont mis en place pour traiter et répondre spécifiquement aux incidents d'EAHS.

D'autres termes apparentés incluent les « mécanismes de plainte et de retour d'information » (CFMS) et les « mécanismes de plainte et de réponse » (CRM).

Bien qu'ils puissent avoir des objectifs et des mises en œuvre différents, ces termes

se réfèrent généralement aux moyens permettant que les signalements soient possibles et traités dans les organisations. Le cas échéant, les mêmes principes s'appliquent en termes d'aptitude à recevoir et à traiter les signalements d'EAHS que pour les CBCM. Les CBCM combinent des structures communautaires formelles et informelles. Ils ont un rôle important à jouer pour les communautés qui peuvent avoir des difficultés à accéder aux systèmes formels capables de conduire les enquêtes et de rendre la justice.

Les défis posés par les CBCM concernent notamment leur obsolescence, leur manque de cohérence et la difficulté à les rendre opérationnels en raison de problèmes de coordination entre les agences.

La recherche a montré que, tels qu'actuellement mis en œuvre, les CBCM ne sont pas adaptés (en raison des préoccupations qu'ils suscitent en matière de confidentialité et de stigmatisation) aux plaintes en matière d'EAHS qui nécessitent une approche plus sensible et plus adaptée.

Lignes d'assistance téléphonique

Les services d'assistance téléphonique (par téléphone et en ligne) informent et aident les victimes/survivants d'EAHS.

La confidentialité et l'anonymat qu'ils offrent expliquent qu'ils soient un recours volontaire courant pour effectuer une divulgation et rechercher un soutien psychosocial.

Les lignes d'assistance téléphonique peuvent également servir de canal d'accueil pour signaler un incident d'EAHS et constituer une voie d'accès à des services de soutien, liés et intégrés à diverses formes d'assistance.

Les lignes d'assistance téléphonique sont également utilisées par les non-victimes/survivants.

Les données anonymisées des lignes d'assistance téléphonique peuvent être utilisées pour collecter des données sensibles sur les expériences des victimes/survivants, sans impliquer de victimisation secondaire, et guider ainsi les pratiques institutionnelles et

les améliorations systémiques.

Les types de services d'assistance téléphonique utilisés dans le secteur humanitaire varient et incluent :

- Les lignes d'assistance téléphonique d'une seule agence, souvent « low tech », faisant appel à un fournisseur local.

Ils peuvent utiliser des SMS ou des appels vocaux et sont gérés soit par des fournisseurs tiers, soit par le personnel de l'organisation.

- Les lignes d'assistance téléphonique qui font partie d'un programme de gestion des cas, comme Safecall ou Ethicspoint (voir la section précédente).
- Les lignes d'assistance téléphonique inter-agences qui sont partagées par les organisations, comme par exemple le réseau PEAHS dans le pays.

Les lignes d'assistance téléphonique inter-agences sont de plus en plus utilisées, en particulier dans le cadre des interventions humanitaires, dans la mesure où les personnes qui portent plainte peuvent ne pas savoir pour quelle organisation travaille l'auteur des faits, raison pour laquelle elles devraient disposer d'un canal commun pour porter plainte.

Les lignes d'assistance téléphonique inter-agences sont généralement composées de :

- Une ligne d'assistance téléphonique locale dotée d'un personnel qualifié.
- Sensibilisation de la communauté à la raison d'être de la ligne d'assistance et au numéro à composer.
- Une procédure permettant de partager les signalements reçus à travers la ligne d'assistance avec l'agence concernée.
- Un accord entre les membres de s'engager à mettre en œuvre des protocoles d'enquête des signalements selon un ensemble de normes convenues.

Les lignes d'assistance téléphonique sont utilisées comme mécanisme de soutien aux victimes/survivants d'abus sexuels depuis les années 1970.⁶² Elles sont utilisées à l'échelle

internationale pour soutenir les victimes/survivants d'EAHS.

Les lignes d'assistance téléphonique ont tendance à être le principal mécanisme d'aide aux victimes/survivants, préféré au chat en ligne

et aux messages téléphoniques,⁶³ bien que les données suggèrent que ces derniers ont gagné en importance ces dernières années⁶⁴ - en particulier chez les enfants et les adolescents lors de leur première divulgation.⁶⁵

Les victimes/survivants utilisent les lignes d'assistance téléphonique de nombreuses façons et à des moments différents.

Certains les utilisent pour signaler la victimisation, d'autres seulement après s'être sentis abandonnés par les institutions auprès desquelles avait été fait le signalement.

Les lignes d'assistance téléphonique sont également utilisées par les non-victimes.

Les victimes/survivants peuvent prendre contact avec le service d'assistance téléphonique quelques jours après les faits, mais le plus souvent ce contact n'est pas immédiat et ne se produit que plusieurs années plus tard.

Les données étant limitées, il est impossible de dire si c'est également le cas dans les situations d'urgence.

Les médias (y compris les réseaux sociaux)

Ces dernières années, les médias se sont imposés comme un moyen fiable de rendre compte de l'EAHS.

Les médias ont révélé et documenté d'atroces abus de pouvoir à l'encontre de certaines des populations les plus vulnérables du monde et ont mis en lumière le phénomène de l'EAHS au sein même des organisations humanitaires.

Des reporters débutants, aux côtés des victimes/survivants ayant porté plainte auprès d'organisations humanitaires, ont courageusement partagé leur histoire avec des journalistes.

Le fait d'être cru et pris au sérieux, ainsi que l'indépendance sans compromis, l'impartialité et le respect de l'anonymat et de la confidentialité qui caractérisent les journalistes, ont permis aux victimes/survivants d'EAHS de leur confier leurs histoires.

Les journalistes ont également demandé aux organisations de rendre des comptes sur leurs propres politiques.

Néanmoins, des questions éthiques se posent à la suite de ces divulgations.

Étant donné que le rôle des médias va rarement au-delà du fait de raconter des histoires, en l'absence de systèmes de soutien vers lesquels orienter les victimes/survivants, des questions relatives à la manière d'assurer la sécurité des victimes/survivants persistent.

Les médias peuvent être un partenaire important pour mettre en lumière les abus dans le secteur de l'aide humanitaire et du développement, en jouant le rôle de chien de garde et en incitant le secteur à prendre des mesures.

Ils peuvent être mieux préparés à comprendre et à respecter les normes éthiques en matière de signalement et se familiariser avec les voies de transmission, lorsqu'elles existent.

Intermédiaires de confiance, points d'entrée dans la communauté

La recherche a mis en évidence le rôle important que jouent les canaux de signalement informels au moment de

signaler des incidents d'EAHS.⁶⁶ Lorsque les victimes/survivants brisent le silence, ils partagent leurs griefs et cherchent à obtenir du soutien et de l'aide auprès d'intermédiaires de confiance/points d'entrée dans la communauté.

Ces canaux de signalement sont souvent choisis par la victime/le survivant parce qu'ils jouissent de la confiance de la communauté et qu'ils sont perçus comme offrant un soutien et/ou permettant une redevabilité.

Ces intermédiaires peuvent inclure une série

d'acteurs présents dans la communauté, y compris des groupes de femmes, des chefs religieux, des anciens de la communauté, des chefs de la communauté, des sage-femmes et des autorités du camp.⁶⁷ Ils ont l'avantage d'être indépendants et de ne pas être contrôlés par les organisations.

Toutefois, leur capacité à mettre en œuvre la PEAHS peut être limitée.

Points focaux de PEAHS

De nombreuses organisations disposent de points focaux de PEAHS, ou de personnel jouant un rôle similaire, afin de reproduire l'approche de « l'intermédiaire de confiance ».

Les points focaux sont généralement des membres du personnel qui occupent déjà des fonctions substantielles, leurs fonctions de point focal ne représentant que 10 à 20 % de leur rôle.

Ils ne sont pas nécessairement des experts en matière de PEAHS, mais occupent des fonctions connexes, telles que conseillers en matière de genre ou de violence basée sur le genre, ressources humaines, etc.

Leur rôle consiste notamment à défendre et à promouvoir la PEAHS dans leur région, ainsi qu'à recevoir et à transmettre les signalements d'EAHS.

Les points focaux de PEAHS ne sont généralement pas formés ou censés

participer aux enquêtes d'EAHS.⁶⁸ Les limites du rôle des points focaux comprennent leurs affectations parfois à court terme ou par rotation et le peu de temps dont ils disposent pour installer un lien de confiance et mettre en œuvre les mesures en matière de PEAHS.

En revanche, ils sont parfois intégrés aux organisations et sont donc vus comme faisant partie du système et comme n'étant pas suffisamment indépendants, ce qui peut résulter en un manque de confiance à leur égard.

QUELS SONT LES DÉFIS RENCONTRÉS ?

Les diverses émotions ressenties par une victime/un survivant à la suite d'une victimisation et/ou d'une divulgation jouent un rôle important dans le sous-signalement des cas d'EAHS.

La honte, la culpabilité, l'embarras, mais aussi la peur de représailles, la crainte de souffrir de stigmatisation et de ne pas être cru et le manque de confiance contribuent au sous-signalement des cas d'EAHS au sein et en dehors du secteur de l'aide humanitaire et du développement.^{69/70} Ce secteur est, en partie, responsable de cette situation, car sa réponse aux victimes/survivants s'est souvent révélée terriblement inadéquate.

Au fil du temps, le manque de protection de la vie privée et le manque de



confidentialité, les expériences négatives, les histoires de représailles, les délais de prescription, la lenteur des processus sans retour d'information et l'impunité des auteurs des faits ont tous contribué à générer une méfiance générale à l'égard des mécanismes formels de signalement à laquelle le secteur de l'aide humanitaire et du développement devrait remédier afin de regagner la confiance des victimes/survivants.

Les acteurs humanitaires ont appelé, à l'encontre de toute éthique, les victimes/survivants à signaler les abus sans mettre en place des services de protection et de soutien adéquats le cas échéant.

Le renforcement des mécanismes de signalement afin de mieux servir les victimes/survivants nécessite un examen critique des mécanismes existants et une amélioration des pratiques.

Principe de confidentialité des signalements

Les problèmes d'anonymat et de confidentialité constituent un obstacle majeur au signalement des cas d'EAHS.

Garantir la confidentialité des signalements est une bonne pratique et fait partie des normes de l'indice de PEAHS de CHS.⁷¹ Bien que couramment citée dans les politiques organisationnelles, la confidentialité est loin d'être évidente et ne peut être présumée si elle n'est pas explicitement sauvegardée.

Les recherches menées sur le terrain au Bangladesh et dans les TPO ont mis en évidence des problèmes de confidentialité liés aux mécanismes de signalement courants.⁷² Il s'agit notamment de l'installation de boîtes à plaintes dans des espaces publics où la confidentialité et l'anonymat ne peuvent être garantis et de l'absence d'options d'autodénonciation offertes aux membres de la communauté, ce qui nécessite l'implication de nombreuses personnes pour réaliser le signalement - chacune d'entre elles augmentant la probabilité que des violations de la confidentialité aient lieu et que les plaintes soient portées à la connaissance de la communauté.

Ces constatations ont été faites dans d'autres pays à revenu faible ou intermédiaire.⁷³

Le principe de confidentialité est parfois utilisé à mauvais escient par les organisations humanitaires dans le but de justifier le fait de ne pas publier les chiffres et les résultats des signalements d'EAHS, de refuser le retour d'information et les commentaires des victimes/survivants sur leur cas et de servir de prétexte à des accords de non-divulgateion.⁷⁴

Utilisation des mécanismes de signalement

En ce qui concerne les lignes d'assistance téléphonique, la recherche a également montré que les hommes et les femmes ont des préoccupations différentes lorsqu'il s'agit de signaler leurs expériences, les femmes craignant principalement « de ne pas être crues » et les hommes « d'être jugés ». ⁷⁵ Une étude de cas exploratoire menée auprès d'un service d'assistance téléphonique en cas d'agressions sexuelles aux États-Unis a révélé que les hommes souffrant de détresse psychologique à long terme étaient plus susceptibles d'utiliser les services d'assistance téléphonique, au détriment d'autres services, estimant que ceux-ci les protègent mieux contre la stigmatisation et le risque d'atteinte à la vie privée.⁷⁶ Les services d'assistance

Le langage et la terminologie utilisés par le secteur humanitaire sont souvent inaccessibles aux communautés avec lesquelles il travaille.

téléphonique ont signalé des taux de désertion élevés parmi le personnel, ce qui nécessite l'identification et la formation régulières d'un nouveau personnel.⁷⁷

L'expérience des praticiens de PEAHS montre que les victimes/survivants sont plus enclins à signaler les cas d'EAHS à des membres du personnel en qui ils ont confiance plutôt que de passer par un canal de signalement plus impersonnel.

Les activités liées à la PEAHS, telles que les formations de sensibilisation, peuvent également donner lieu à des signalements, car les victimes/survivants constatent que l'organisation dispose de politiques et de procédures en matière de PEAHS et que le formateur peut être considéré comme un interlocuteur de confiance.⁷⁸

Même lorsque des canaux de signalement sont en place, l'expérience a montré qu'ils n'étaient pas utilisés.

Le rapport Reuters/Humanitarian News⁷⁹ sur l'ampleur de l'EAHS dans le cadre de la réponse à l'Ébola en République démocratique du Congo (RDC) a démontré que, même dans le cadre d'une réponse impliquant de multiples acteurs humanitaires qui déclaraient tous disposer d'un mécanisme de plainte, les victimes/survivants ont choisi de ne pas l'utiliser.

Plus de 40 organisations humanitaires étaient opérationnelles dans le cadre de ladite réponse, et la plupart d'entre elles ont déclaré avoir mis en place des mécanismes de plainte.⁸⁰ L'UNICEF a déclaré aux journalistes qu'elle avait mis en place 22 moyens de déposer des plaintes en RDC, y compris une ligne téléphonique confidentielle et des boîtes à plaintes.

Cependant, lorsque des journalistes ont interrogé 34 des principales organisations internationales et une poignée d'ONG locales impliquées, la plupart des 24

entités ayant fourni des données ont indiqué qu'elles n'avaient reçu aucune plainte au cours de l'épidémie qui a duré près de deux ans.

Les personnes interrogées ont déclaré aux journalistes :

« La plupart des femmes interrogées n'avaient pas connaissance des lignes d'assistance téléphonique ni des autres moyens de signaler les abus », et une victime/un survivant a déclaré :

« Pourquoi me demander si je l'ai signalé ?... J'étais terrifiée.

Je me suis sentie répugnante.

Je n'en ai même pas parlé à ma mère ».

Langue

L'approche linguistique du secteur humanitaire constitue un défi important dans la lutte contre l'EAHS.

Cela concerne à la fois la langue et la terminologie utilisées dans les travaux sur la PEAHS, et la complexité du langage dans la divulgation et la discussion des questions sensibles liées à l'EAHS.

Communities and people affected by crisis should have access to safe and responsive mechanisms to handle complaints.

Le langage et la terminologie utilisés par le secteur humanitaire sont souvent inaccessibles aux communautés avec lesquelles il travaille.

Les ressources relatives à la sensibilisation sont souvent rédigées dans les langues parlées par le secteur plutôt que par celles des communautés qu'il sert, et la terminologie utilisée est incompréhensible et difficile à traduire.

Le projet de CHS Alliance *Mettre fin au manque de redevabilité* a découvert que :

« Alors que les femmes rohingyas elles-mêmes savent clairement ce qu'est l'EAHS, les définitions et le langage employés par le secteur sur le sujet empêchent qu'ils soient communiqués de manière efficace à la communauté. Les organisations estiment que le problème réside dans le fait que les femmes rohingyas ne comprennent pas ce que le secteur définit comme EAHS et ce qu'elles peuvent signaler, plutôt que l'usage qu'elles (les organisations) font elles-mêmes du langage et de la communication ». ⁸¹

Cela empêche le secteur de communiquer avec les communautés sur ce qu'elles doivent attendre du personnel et du personnel associé en termes de conduite et sur la manière de signaler toute préoccupation ou violation en la matière.

Il arrive que le personnel travaillant pour l'organisation ne comprenne pas lui-même ce que l'on attend de lui. ⁸²

Les différences linguistiques et culturelles inhérentes aux contextes humanitaires constituent l'un des nombreux défis auxquels sont confrontées les organisations dans leurs efforts de prévention et de réponse à l'EAHS.

En tant que secteur, les acteurs humanitaires ont l'habitude de considérer des facteurs tels que la pauvreté, le genre, l'âge et le handicap comme des facteurs communs de vulnérabilité.

Cependant, la langue et la culture sont également très liées à la vulnérabilité.

Par exemple, les locuteurs de langues minoritaires sont souvent désavantagés à de nombreux égards au moment de chercher des informations.

À cela s'ajoute la complexité de devoir discuter des questions sensibles et souvent culturellement taboues.

Des expressions familières peuvent souvent être utilisées pour discuter des questions liées à la VSBG et à l'EAHS - ou il se peut tout simplement qu'il n'existe pas de langage du tout - par exemple, dans certaines cultures, il n'existe pas de termes pour désigner la violence sexuelle perpétrée contre les hommes. ⁸³

La responsabilité des organisations humanitaires d'identifier l'EAHS

L'accent mis par le secteur humanitaire sur les mécanismes de signalement repose sur le fait que les victimes/survivants réclament que l'EAHS soit porté à l'attention de l'organisation.

La charge de cette responsabilité ne devrait pas peser sur les victimes/survivants ou les membres de la communauté.

Le secteur doit être plus proactif, partant du principe que l'EAHS aura lieu dans les contextes humanitaires générant des situations de vulnérabilité et de déséquilibre de pouvoir extrêmes et, d'autre part, en évaluant le moment, le lieu et la manière comment il se produit.

Il n'y a pas encore de volonté assez grande d'assumer la responsabilité d'analyser les risques d'EAHS et d'identifier de manière proactive où les violations sont commises.

UNE SÉLECTION DES MEILLEURES PRATIQUES SECTORIELLES

Les communautés et les personnes en situation de crise devraient avoir accès à des mécanismes sûrs et réactifs de traitement des plaintes.

Le secteur humanitaire a intégré la nécessité de mettre en place des mécanismes de signalement conformes aux normes qui guident sa pratique.

En ce qui concerne les recommandations en matière de mise en œuvre des mécanismes de signalement, de nombreux outils et ressources élaborés par différentes organisations sont disponibles sur le site Internet de CHS Alliance.⁸⁴ L'Engagement d'adopter une norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité (CHS) contient des engagements clairs de disposer de mécanismes de signalement sûrs et appropriés pour tous les types de retours d'information et de plaintes.

Engagement : Les communautés et les personnes en situation de crise ont accès à des mécanismes sûrs et réactifs de traitement des plaintes.

Critère de qualité : Les plaintes sont bienvenues et traitées.

Actions clés

5.1 Consulter les communautés et les personnes en situation de crise sur la conception, la mise en œuvre et le suivi des procédures de traitement des plaintes.

5.2 Accueillir et accepter les plaintes et communiquer sur les modalités d'accès au mécanisme et sur l'étendue des problèmes qu'il permet de traiter.

5.3 Gérer les plaintes de manière opportune, équitable et appropriée, en donnant la priorité à la sécurité du plaignant et des personnes concernées, à toutes les étapes.

Responsabilités organisationnelles

5.4 Le processus de traitement des plaintes pour les communautés et les personnes en situation de crise est documenté et en fonctionnement.

Le processus doit couvrir la programmation, l'exploitation et les abus sexuels et les autres types d'abus de pouvoir.

5.5 Une culture organisationnelle, dans laquelle les plaintes sont prises au sérieux et traitées conformément aux politiques et processus définis, a été mise en place.

5.6 Les communautés et les personnes en situation de crise sont pleinement conscientes du comportement attendu de la part du personnel humanitaire, y compris les engagements pris par l'organisation en matière de prévention de l'exploitation et des abus sexuels.

5.7 Les plaintes qui ne relèvent pas du champ d'action de l'organisation sont renvoyées à un tiers compétent, conformément aux bonnes pratiques.⁸⁵

Les principes d'un mécanisme de signalement centré sur les survivants figurent dans les lignes directrices sur la mise en place de mécanismes communautaires de plainte axés sur les survivants, en consultation avec les communautés de la Fondation Aga Khan :

- Le principe de confidentialité est une priorité permanente.
- Les procédures sont conçues de façon à réduire le risque de traumatiser de nouveau le survivant.
- Les services d'assistance (tels que soutien médical, protection et soutien psychosocial) sont répertoriés avant l'élaboration des CBCM.
- Des canaux sont prévus afin de signaler en toute sécurité les problèmes de sauvegarde, et sont conçus en consultation avec la communauté et les expertises locales pertinentes en matière de sauvegarde.
- Le survivant est encouragé à accéder à ces services (s'il le souhaite) immédiatement après que le problème a été soulevé (et non pas dans l'attente des résultats d'une enquête ou de toute autre procédure).

Les lignes directrices fournissent également des conseils sur la façon de consulter les communautés afin d'élaborer des mécanismes de signalement appropriés et axés sur les survivants.⁸⁶

Il existe moins de ressources concernant les mécanismes spécifiquement conçus pour traiter les signalements d'EAHS.

L'exception est le programme complet Guide des meilleures pratiques de PEAHS

au sujet des CBCM inter-agences,⁸⁷ produit par l'OIM, Save the Children et le HCR.

Il s'agit d'un manuel de 135 pages qui couvre tous les aspects, qu'il s'agisse d'obtenir le soutien de la direction ou de la mise en place du mécanisme et au traitement des signalements d'EAHS.

Le guide se concentre sur les mécanismes de plaintes inter-agences plutôt que sur les mécanismes communautaires de plainte des agences individuelles.

Des conseils plus succincts sont disponibles sous la forme d'une série d'outils produits par le secteur, tels que le chapitre sur les CBCM de PEAHS dans le manuel de mise en œuvre de la PEAS de CHS Alliance,⁸⁸ les ressources du portail PEAS du Comité permanent inter-organisations sur la redevabilité et l'inclusion⁸⁹ et les protocoles élaborés par les centres nationaux du Safeguarding Resource and Support Hub,⁹⁰ qui s'adressent aux ONG et aux OSC plus petites ou moins bien dotées en ressources.

À QUOI RESSEMBLE UNE APPROCHE CENTRÉE SUR LA VICTIME/LE SURVIVANT ?

Lorsque des mécanismes de signalement sont utilisés, ils doivent être sûrs et appropriés, comme le prévoit la CHS.

Pour être centré sur la victime/le survivant, les éléments suivants doivent être garantis (au minimum) :

- Le principe de confidentialité est une priorité permanente.
- Les procédures sont conçues de façon à réduire le risque de traumatiser de nouveau le survivant.
- Les services d'assistance (tels que soutien médical, protection et soutien psychosocial) sont répertoriés avant l'élaboration des CBCM.
- Des canaux sont prévus afin de signaler en toute sécurité les problèmes de sauvegarde, et sont conçus en consultation avec la communauté et les expertises locales pertinentes en matière de sauvegarde.

Le survivant est encouragé à accéder à ces services (s'il le souhaite) immédiatement après que le problème a été soulevé (et non pas dans l'attente des résultats d'une enquête ou de toute autre procédure).⁹¹

3.

TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS ET GESTION DES CAS



Expérience vécue par la victime/ le survivant	Action prise par l'organisation
La victime/le survivant est contacté par l'organisation (si son identité est connue).	L'organisation • documente le signalement ou la divulgation ; • décide des suites à y donner ; • lance ses procédures de gestion des cas, si un dossier est ouvert.

Une fois qu'un signalement d'EAHS est fait à une organisation, celle-ci a la responsabilité d'en assurer le suivi.

Même si les informations sont insuffisantes pour prendre d'autres mesures, le signalement doit être enregistré et documenté, et les mesures pertinentes doivent être prises, comme par exemple :

- Informer les parties prenantes concernées, comme le département des ressources humaines.
- Vérifier s'il existe des signalements similaires dans le but d'identifier un schéma comportemental le cas échéant.
- Mener des activités de sensibilisation sur le lieu (s'il est connu) pour voir si d'autres signalements ont été faits.

La gestion des cas est une méthode structurée pour apporter de l'aide à une victime/un survivant.

Une organisation fournit- ou a accès à- un soutien psychosocial ou à des services sociaux et prend la responsabilité de veiller à ce que les victimes/survivants soient informés de toutes les options qui s'offrent à eux.

Il faut également veiller à ce que les questions ou problèmes auxquels sont confrontés la victime/le survivant et sa famille soient identifiés et fassent l'objet d'un suivi de manière coordonnée, tout en fournissant un soutien émotionnel à la victime/au survivant tout au long du processus.⁹²

La gestion des cas fait référence aux tâches à accomplir, une fois qu'un cas d'EAHS est connu de l'organisation.

Cela inclut l'interaction avec la victime/le survivant, la documentation des informations

clés de l'affaire et des décisions qui sont prises, l'organisation des services d'assistance à la victime/au survivant le cas échéant (voir la section 4 ci-dessous sur la transmission aux services d'assistance), l'interaction avec les autorités compétentes- si cela ne présente aucun danger- et la fourniture d'une aide à la victime/au survivant, et ce, à long terme.

La gestion des cas est généralement dirigée par une personne ou une équipe, possédant une vue d'ensemble de tous les éléments de chaque dossier.

La manière dont une affaire est gérée peut faire toute la différence pour le bien-être, la protection et la sécurité de la victime/du survivant.

L'autonomisation des survivants après des incidents de violence sexuelle peut faciliter la guérison et rendre le processus de signalement et de recherche d'aide moins traumatisant.⁹³

QUELS SONT LES DÉFIS RENCONTRÉS ?

Il est plus facile de trouver des exemples de signalements d'EAHS mal traités que de bonnes pratiques dans le secteur.

Le projet de CHS Alliance Mettre fin au manque de redevabilité a souligné que les victimes/survivants sont encouragés à divulguer et signaler les cas d'EAHS mais que leurs plaintes ne sont pas suivies convenablement ensuite.

Il existe également de sérieux problèmes de confidentialité et d'anonymat.

Les survivants sont souvent livrés à eux-mêmes au moment de devoir gérer les conséquences culturelles, psychosociales, sécuritaires et juridiques négatives qui découlent d'une divulgation et d'une plainte.⁹⁴

La pratique de PEHS diffère de celle de la VBG, et des approches et processus distincts sont parfois nécessaires.

Alors que la pratique en matière de VBG traite de la violence basée sur le genre au sein de la communauté, de la prévention et des réponses à apporter à ces cas, la PEHS se concentre sur les préjudices sexuels causés par un abus de pouvoir perpétré par le personnel et le personnel associé d'une organisation.

Cela entraîne des implications supplémentaires.

Une approche centrée sur la victime/le survivant nécessite le consentement préalable de la victime/du survivant pour pouvoir donner suite à un cas d'EAHS.

Il y a plusieurs raisons à cela.

Le non-respect du consentement peut entraîner une retraumatisation.

Cela peut également entraîner un risque pour la victime/le survivant, notamment si cette personne a une orientation sexuelle, une identité de genre et une expression (de genre) criminalisée dans son lieu de résidence, ou si l'EAHS conduirait à l'incriminer ou à le stigmatiser d'une manière ou d'une autre.

Toutefois, de nombreuses organisations (en particulier les agences des Nations Unies) ont une obligation claire de signaler les préoccupations en matière d'EAHS afin de s'assurer qu'elles soient traitées.

Cela signifie que si une victime/un survivant divulgue un cas d'EAHS à un membre du personnel, ce dernier doit le signaler à l'organisation.

En outre, dans certains pays, il peut y avoir une obligation juridique de signaler certaines formes d'EAHS aux autorités.

Par exemple, si l'auteur des faits d'EAHS est un membre du personnel (ou du personnel associé) d'une organisation, celle-ci est redevable du préjudice causé, a des obligations juridiques et procédurales d'agir en cas d'incident, et doit prévenir d'éventuels préjudices supplémentaires.

Cela peut entrer en conflit avec une approche centrée sur la victime/le survivant et tenant compte du traumatisme, qui exige que les organisations obtiennent le consentement des survivants avant de donner suite aux signalements d'EAHS.⁹⁵

Certaines organisations utilisent abusivement les approches centrées sur les victimes/survivants- et le principe du consentement de la victime/du survivant- pour justifier le fait qu'elles ne répondent pas aux signalements.

Dans un article intitulé « Post #aidtoo : are we setting up to fail ? » (Post #aidtoo : sommes-nous en train de nous mettre en situation d'échec ?),⁹⁶ les auteurs affirment que : « plutôt que d'essayer d'arrêter complètement les enquêtes dans le but

de « protéger » les survivants d'une possible retraumatisation, nous devrions insister pour que des enquêtes professionnelles soient menées par des enquêteurs, en tenant compte des traumatismes, et exiger

que les organisations prennent au sérieux leur obligation de mettre fin aux préjudices au moyen d'un processus sûr ».

UNE SÉLECTION DE BONNES PRATIQUES SECTORIELLES

Plusieurs ressources complètes sont disponibles dans le secteur en matière de gestion des cas de VBG et de protection dans la communauté au sens large.

Ces ressources de gestion des cas sont utiles pour les praticiens de PEAHS, mais doivent être adaptées lorsque l'auteur des faits est un membre du personnel ou du personnel associé de l'organisation, comme indiqué ci-dessus.

Par exemple, le comité directeur des systèmes de gestion de l'information sur la VBG a produit des recommandations sur la gestion inter-institutionnelle des cas de violence basée sur le genre ⁹⁷ qui décrivent une approche de gestion des cas centrée sur la victime/le survivant, visant à créer un environnement favorable dans lequel les droits de chaque victime/survivant sont respectés et les personnes sont traitées avec dignité et respect.

Une approche centrée sur la victime/le survivant reconnaît que chaque survivant :

- a les mêmes droits en matière de soins et de soutien.
- est particulier et unique.
- réagira différemment à son expérience de VBG.
- a des forces, des capacités, des ressources et des besoins propres.
- a le droit, en fonction de son âge et de sa situation, de décider qui doit être informé de ce qui lui est arrivé et de ce qui doit se passer ensuite.
- doit être cru et traité avec respect, gentillesse et empathie.

Des principes similaires figurent également dans d'autres directives telles que le Code Murad⁹⁸ et le Protocole international relatif aux enquêtes et aux documents concernant les violences sexuelles commises en période de conflit⁹⁹.

Le Guide inter-agences sur la gestion des cas de violence basée sur le genre contient également des chapitres sur les victimes/survivants LGBTQI+, les victimes/survivants avec un handicap et les victimes/survivants de sexe masculin.

L'Alliance pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire a élaboré des recommandations et un modèle de procédure opérationnelle standard pour la gestion des cas de protection de l'enfance.¹⁰⁰ Ces recommandations soulignent qu'il est important de tenir compte de ces groupes (entre autres)

lors de l'élaboration des procédures de gestion des cas et de traitement des signalements, afin de garantir que les systèmes soient sûrs, appropriés, accessibles et respectueux de ces différents groupes.

En ce qui concerne la PEAHS en particulier, le Centre de ressources et de soutien pour la protection a publié une formation et des conseils sur la gestion des cas.

Le réseau inter-agences Bond dispose d'un modèle pour la réception et la transmission des cas au fur et à mesure de leur signalement à l'organisation.¹⁰¹

Le guide du Forum mondial inter-institutions sur la sécurité, intitulé *Managing Sexual Violence against Aid Workers* (Gérer la violence sexuelle à l'encontre des travailleurs humanitaires), fournit également des conseils utiles centrés sur la victime/le survivant qui s'appliquent à la gestion des cas d'EAHS, et pas seulement lorsque la victime/le survivant est un membre du personnel.

Par exemple, le guide contient des exemples de comment être transparent avec les victimes/survivants,

Comment respecter leurs souhaits et demander leur consentement avant d'entreprendre des actions. En cas d'incident de violence sexuelle, l'organisation doit immédiatement :

- Assurer la sécurité de la victime et des membres de l'équipe.
- Proposer d'organiser l'accès à des soins médicaux d'urgence de manière confidentielle, avec le consentement de la victime/du survivant.
- Proposer d'organiser un transport vers un lieu sûr en cas de danger imminent ou si la victime/le survivant souhaite se déplacer.
- Veiller à ce que la victime/le survivant sache que l'organisation croit en sa version des faits.
- Assurer à la victime/au survivant que ses besoins seront satisfaits dans la mesure du possible et que l'organisation est là pour l'orienter et le soutenir, et non pour décider en son nom.

- Proposer à la victime/au survivant de le mettre en contact avec ses amis et sa famille, s'il le souhaite.
- Demander à la victime/au survivant qui il aimerait avoir comme soutien et lui proposer le soutien d'une personne formée au sein de l'organisation, si le survivant est disposé à envisager cette option.
- Offrir d'autres formes de soutien si nécessaire et des conseils sur les étapes à suivre.
- Conseiller le survivant quant aux possibilités de conservation des preuves matérielles et l'aider dans cette démarche s'il souhaite conserver des preuves.
- Suivre le protocole de signalement approprié tout en préservant la confidentialité et en limitant le partage d'informations au strict minimum nécessaire.
- Informer la victime/le survivant du protocole de signalement.
- Établir un registre confidentiel de toutes les communications et décisions prises relatives au processus de réponse, et ce, avec le consentement du survivant.¹⁰²

De nombreuses organisations humanitaires disposent également de leurs propres procédures internes de traitement des signalements et de gestion des cas, fondées sur leurs politiques et sur le droit du travail applicable.



À QUOI RESSEMBLE UNE APPROCHE CENTRÉE SUR LA VICTIME/LE SURVIVANT ?

Les mécanismes de signalement ne doivent pas être la méthode par défaut permettant de prendre connaissance des cas d'EAHS dans les organisations humanitaires.

Toutefois, s'ils sont utilisés, ils doivent être conçus en tenant compte du traumatisme afin de ne pas causer de préjudice supplémentaire aux victimes/survivants et d'être accessibles à autant de groupes différents que possible au sein de la communauté, y compris les personnes les plus à risque et les plus marginalisées.

Il est important que les systèmes de traitement des signalements et de gestion des cas tiennent compte de la législation et des pratiques locales.

Les mécanismes de signalement et la gestion des cas devraient être élaborés selon des principes qui reconnaissent les victimes/survivants comme des individus, avec des réactions, des besoins et des souhaits individuels propres.

Les victimes/survivants doivent être reconnus comme étant les experts de leur propre situation.

Les systèmes de gestion des cas et de traitement des signalements doivent tenir compte des besoins spécifiques des groupes

vulnérables ou à risque, tels que les enfants, les personnes LGBTQI+, les personnes avec un handicap et les survivants de sexe masculin.

Il est important d'être honnête avec la victime/le survivant sur ce qui se passera s'ils souhaitent procéder à un signalement d'EAHS.

Le consentement de la victime/du survivant doit être recueilli avant de procéder à un signalement d'EAHS.¹⁰³ Si la victime/le survivant ne donne pas son consentement, il convient d'évaluer le risque que l'auteur peut représenter pour les personnes avec lesquelles il entre en contact - tout en reconnaissant qu'il n'est jamais de la responsabilité de la victime/du survivant d'empêcher un auteur de causer d'autres préjudices.

Des actions alternatives peuvent être envisagées, telles qu'une surveillance étroite du membre du personnel faisant l'objet du signalement, son affectation à un poste qui ne l'amène pas à être en contact avec des communautés et des personnes vulnérables ou à risque, et la mise en place d'activités de sensibilisation pour voir si d'autres signalements sont effectués.

Cela devrait être fait d'une manière qui ne présuppose pas que le membre du personnel est l'auteur des faits et qui ne porte pas atteinte à son droit à une procédure régulière.

Toute décision en la matière doit faire l'objet d'une évaluation approfondie des risques et être approuvée par la haute direction de l'organisation.

Il est important d'être honnête avec la victime/le survivant sur ce qui se passera si elle/il souhaite faire un signalement d'EAHS.

Les processus de gestion des cas et d'enquête doivent être décrits, y compris les possibles résultats de l'affaire - et les limites de ce qui peut être fait en termes de procédure disciplinaire à l'encontre de l'auteur des faits.

La victime/le survivant doit être en mesure de prendre une décision éclairée sur ce à quoi elle/il consent dans le cadre du processus.

It is important to be honest with victim/survivor about what will happen if they wish to proceed with a report of SEAH.

Preserving victims/survivors' confidentiality and privacy is critical, as is the security of digital information related to the allegations.

Le consentement ne s'arrête pas à la réception du signalement- le consentement de la victime/du survivant doit également être sollicité avant de prendre des actions postérieurement à la réception du signalement, dans la mesure du possible.

Il est essentiel de préserver la confidentialité et la vie privée des victimes/survivants, ainsi que la sécurité des informations numériques relatives aux allégations formulées.

Les organisations humanitaires doivent autoriser les signalements anonymes et ne devraient pas appliquer de délai de prescription aux signalements d'EAHS.

Les organisations doivent accueillir favorablement les informations relatives à d'éventuels préjudices causés par leur organisation afin d'y remédier.

Les contraintes ou les paramètres relatifs au signalement donnent l'impression que la réparation n'est à la portée de l'organisation que dans certaines circonstances.

Il est essentiel de préserver la confidentialité et la vie privée des victimes/survivants, ainsi que la sécurité des informations numériques relatives aux allégations formulées.

Le codage des pseudonymes et des données protège l'anonymat de la victime/du survivant et réduit la désertion en raison de pressions exercées sur les victimes/survivants, leurs familles et les témoins sous forme de chantage, de menaces et de pots-de-vin, qui sont tous couramment signalés.¹⁰⁴

Une approche centrée sur la victime/le survivant consiste à lui fournir du soutien aussi longtemps qu'elle/il en a besoin.

Cela ne correspond pas toujours au calendrier des procédures de gestion des cas et d'enquête d'une organisation, mais peut plutôt constituer un engagement à long terme, dans certains cas durant plusieurs années.

Le soutien ne doit pas se limiter à la conduite d'une enquête ou aux mesures disciplinaires, mais doit conduire

à renseigner l'organisation sur comment mieux protéger contre l'EAHS à l'avenir et comment assurer un soutien continu des victimes/survivants d'EAHS aussi longtemps qu'ils en ont besoin.

Soins, traitements et soutien tenant compte du traumatisme

Les interventions de traitement, de soins et de soutien dans le cadre de l'EAHS comprennent des mesures aux niveaux individuels et communautaires.

Les interventions individuelles cherchent à bénéficier directement à l'individu et à améliorer/atténuer les conséquences de la victimisation.

Elles comprennent le conseil, les soins cliniques et les services de santé sexuelle et reproductive, etc.

Les interventions communautaires portent sur le système et visent à améliorer les réponses informelles et formelles aux victimes/survivants.¹⁰⁵ Les services d'aide aux victimes/survivants peuvent être utiles pour soutenir et préparer la victime avant qu'elle ne fasse le signalement.

Les personnes chargées de fournir des services aux victimes/survivants d'EAHS doivent faire preuve de compassion, valider les récits et aider la victime/le survivant à avoir accès aux services d'assistance pertinents.

Les soins tenant compte du traumatisme (TIC) sont une approche élaborée à partir de preuves concluantes, qui a gagné en importance dans le domaine social, comportemental et de la santé.

Cette approche s'attache à répondre aux souhaits et aux besoins des victimes/survivants, en évitant de les traumatiser de nouveau, et à promouvoir leur santé et leur guérison, à combler leur besoin de la justice et à leur apporter du soutien.

Elle souligne que toutes les interactions, décisions et services doivent être hiérarchisés et organisés en fonction du bien-être de la victime.

Les victimes/survivants d'EAHS qui se présentent pour recevoir un traitement et des soins doivent être accueillis avec compassion et écoutés attentivement, sans jugement.

Toute victime/survivant devrait bénéficier d'un examen médical, dépendant uniquement de son consentement.

Leur récit de l'incident (heure, nature, quoi, où, qui) doit être soigneusement documenté et leurs besoins en matière de protection et de sécurité doivent être pris en compte et coordonnés de manière appropriée.

Le rôle du médecin légiste est d'examiner, de mesurer et de prendre en charge les éventuelles blessures physiques, de recueillir les premiers éléments de preuve (bouche, organes génitaux, urine, tampons, pansements temporaires, etc.), de dépister les infections sexuellement transmissibles et de proposer un dépistage du VIH et

la prophylaxie post-exposition (PEP) et, si la victime/le survivant est une femme, des mesures de prévention de la grossesse.

Les victimes/survivants LGBTQI+ et les enfants auront besoin d'un soutien supplémentaire et spécialisé.¹⁰⁶

De nombreuses victimes/survivants d'EAHS présentent des traumatismes qui sont complexes et de longue durée.

Il est donc important de comprendre le traumatisme subi par les victimes/survivants d'EAHS.

Cela a des conséquences sur la guérison et la réparation des victimes/survivants, ce qu'il ne faut pas ignorer.

Les meilleures pratiques permettant de travailler avec les victimes/survivants d'EAHS pour traiter leurs traumatismes et les conséquences qu'ils ont sur leur santé mentale comprennent les approches cognitives et comportementales, les approches basées sur les émotions, la désensibilisation et le retraitement par le mouvement des yeux (EMDR), les approches par l'art et la pleine conscience.¹⁰⁷

Pour adopter une approche tenant compte du traumatisme efficace, il est essentiel de faire preuve d'humilité et de souplesse sur le plan culturel.

Bien qu'efficaces dans certains contextes, ces approches ne sont pas toujours culturellement pertinentes.

Il faut dépasser les notions occidentales de thérapie pour intégrer des éléments de pratiques religieuses, spirituelles et culturelles, telles que la prière.

Un soutien de ce genre peut aller puiser dans la force et la résilience de la victime/du survivant et lui offrir une voie de guérison plus adaptée à sa culture.^{108/109} Lorsque les victimes/survivants sont issus de cultures collectivistes, les communautés et les réseaux sociaux peuvent avoir un rôle important à jouer dans le processus de rétablissement.¹⁰⁰

Pour adopter une approche tenant compte du traumatisme efficace, il est essentiel de faire preuve d'humilité et de souplesse sur le plan culturel.

Key to taking a trauma-informed approach is being culturally humble and flexible.

An illustration of two people from the chest up, rendered in a blue-toned, painterly style. The person on the left has dark, curly hair and is wearing a dark blue t-shirt. The person on the right has dark hair and is wearing a medium blue t-shirt. They are both looking down and slightly to the right. A large, dark blue circle is positioned in the lower center of the image, containing the text '4. TRANSMISSION AUX SERVICES D'ASSISTANCE'.

4.

TRANSMISSION
AUX SERVICES
D'ASSISTANCE

Expérience vécue par la victime/ le survivant	Action prise par l'organisation
La victime/le survivant accède à tous les services d'assistance qu'il souhaite recevoir. Cela peut être le cas immédiatement, ou plus tard, et peut durer aussi longtemps que nécessaire en fonction des besoins de la victime/du survivant.	L'organisation aide la victime/le survivant à accéder à tous les services d'assistance qu'il souhaite recevoir. Si la victime/le survivant est un enfant, les transmissions sont guidées par l'intérêt supérieur de l'enfant.

Les bonnes pratiques en matière de traitement des cas d'EAHS consistent notamment à permettre à la victime/au survivant d'accéder à des services d'assistance, s'il le souhaite. Si la victime/le survivant est un enfant de moins de 18 ans, c'est l'organisation qui doit réaliser les transmissions pertinentes (si cela est sûr et approprié). Les services peuvent comprendre une assistance médicale, psychosociale et juridique. Si la victime/le survivant le souhaite, son cas peut être transmis aux autorités chargées d'appliquer la loi. Ces transmissions font partie de la procédure normale de traitement des signalements d'EAHS et sont distincts des procédures internes de l'organisation de traitement des signalements.

De nombreuses organisations s'emploient à défendre et à soutenir les victimes/survivants et à leur offrir des services de soutien, généralement dans le cadre de leurs programmes dédiés à la protection, au genre ou à la VBG.

La pratique de la PEAHS se concentre sur l'optimisation, la coordination et l'accessibilité de services en fonctionnement, sûrs et appropriés, auxquels les victimes/survivants peuvent avoir accès lorsque l'EAHS se produit.

QUELS SONT LES DÉFIS RENCONTRÉS ?

Il y a une différence entre « permettre » aux victimes/survivants d'accéder aux services et leur donner les moyens de le faire de manière proactive.

De même, il existe une différence entre les transmissions passives et actives.

Les victimes/survivants peuvent avoir besoin d'aide pour accéder aux services et peuvent vouloir le faire en dehors des délais impartis par la gestion des cas et des

enquêtes selon l'organisation.

Il est important de noter que les besoins des victimes/survivants peuvent évoluer au fil du temps, allant d'un soutien pour faire face à l'impact de la victimisation à des besoins plus diversifiés émergeant au fur et à mesure de la procédure de plainte pour EAHS.

Certaines organisations ont conclu des accords avec des prestataires de services sociaux qui offrent des services de soutien psychosocial.

Ces derniers sont parfois utilisés comme prestataires dans les cas d'EAHS.

Il est important d'évaluer si ces prestataires sont adaptés aux cas d'EAHS.

Parfois, en raison de contraintes budgétaires, le recours à ces services est encouragé au détriment de services psychosociaux externes, potentiellement plus adaptés et plus appropriés, qui répondent aux besoins individuels de la victime/du survivant.

Les prestataires peuvent également être considérés comme associés à l'organisation, auquel cas les victimes/survivants risquent de ne pas vouloir faire appel à eux.

Le principal obstacle à la fourniture de services de soutien aux victimes/survivants est l'absence de tels services dans de nombreux endroits, en particulier de services d'assistance en matière de VBG.

Le projet 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 révélé que le manque de services appropriés a été identifié comme un obstacle dans les trois sites de recherche - par exemple, dans les TPO, des services efficaces en matière de santé sexuelle et reproductive, de droits et de bien-être pour les survivants d'EAHS font défaut.

La recherche a notamment montré qu'il n'existe pas de test de dépistage des IST ou de PEP pour le VIH.

Il existe un défaut de sensibilisation en matière de pratiques néfastes qui violent les droits fondamentaux des survivants, comme les tests de virginité dans la bande de Gaza.

Il existe également un manque de services formels et sûrs permettant d'avorter en cas de grossesses résultant d'EAHS et un

manque d'accès à des services de santé mentale de qualité.¹¹¹

UNE SÉLECTION DE BONNES PRATIQUES SECTORIELLES

Il existe des outils permettant de répertorier les services de soutien sûrs et appropriés, tels que ceux développés par le Défi Éducation des filles¹¹² et le Centre de ressources et de soutien pour la protection (RSH).¹¹³ Ces outils guident les organisations afin de répertorier les services disponibles dans les zones où se trouvent leurs programmes et leurs bureaux (cela inclut généralement le soutien psychosocial, les services médicaux et les services juridiques).

Ces outils proposent de répertorier à la fois les services officiels, tels qu'ils sont fournis par le gouvernement, mais aussi les services fournis par les ONG et les OSC.

Certains outils comprennent également un répertoire plus large des lois et pratiques locales en matière d'EAHS.

Les outils ne se limitent pas à une simple liste de services, mais incluent des critères d'évaluation, tels que :

- À qui s'adresse le service (adultes, enfants, etc.) ?
- Le service est-il sûr pour les victimes/survivants, y compris les victimes/survivants d'orientations sexuelles, d'identités de genre, etc. différentes, ou appartenant à d'autres catégories à risque potentiel ?
- Le service est-il accessible aux personnes vivant avec un handicap ?
- Le service inclut-il des pratiques traditionnelles, lorsqu'elles sont favorisées ?
- Le personnel de ce service est-il correctement formé ?

Des répertoires existants sont également disponibles, à la fois globalement et localement.

Par exemple, Non à un répertoire mondial¹¹⁴ fournit des liens vers les services de lutte contre la VBG dans tous

les pays du monde, et les réseaux de PEAS réalisent et partagent souvent leurs répertoires de services.

La note technique de l'UNICEF à l'appui du protocole des Nations Unies sur la fourniture d'une assistance

aux victimes d'EAS traite de comment faciliter de manière proactive l'accès des victimes/survivants auxdits services, tout en respectant leurs souhaits et leurs choix, ainsi que de la manière de travailler dans l'intérêt supérieur de l'enfant, le cas échéant.

Cette note expose les principes suivants :

- Si la victime/le survivant est un adulte, expliquez-lui les risques associés à cette option- la transmission- (représailles, harcèlement, etc.) afin qu'il puisse décider en toute connaissance de cause de la manière dont il souhaite procéder et s'il veut recevoir des services de cette organisation, en étant pleinement conscient des risques.
- Si la victime/le survivant est un enfant, en fonction de son âge et de son niveau de compréhension, il doit être consulté pour connaître ses préférences.
- Pour les jeunes enfants (moins de 12 ans), consultez toujours l'adulte de confiance identifié par ces derniers et tenez compte de leur intérêt supérieur lorsque vous prenez une décision en leur nom.

- Les services ne doivent pas être fournis par un prestataire de l'organisation qui emploie l'auteur des faits s'il existe une quelconque possibilité que l'enfant victime entre en contact avec lui.
- Expliquez à la victime qu'il existe d'autres options de services et facilitez-en lui l'accès (soit dans un autre lieu, soit par l'intermédiaire d'un autre prestataire de services), en fonction de la gravité des risques.

À QUOI RESSEMBLE UNE APPROCHE CENTRÉE SUR LA VICTIME/LE SURVIVANT ?

Les organisations devraient entreprendre d'établir un répertoire complet des services d'assistance disponibles, avant même qu'un cas d'EAHS ne soit signalé.

Les services doivent être sûrs pour les victimes/survivants, en particulier ceux qui peuvent être exposés à un risque accru en raison de leur orientation sexuelle ou de l'expression de leur identité de genre, ou d'autres caractéristiques telles que l'appartenance à une communauté marginalisée ou le fait d'être en conflit avec la loi.

Ils doivent également tenir compte des coutumes et du contexte au niveau local et être accessibles aux victimes/survivants vivant avec un handicap.

La transmission aux services d'assistance devrait consister à faciliter de manière proactive l'accès de la victime/du survivant auxdits services, s'il le souhaite.

Cela doit se faire au rythme de la victime/du survivant, même si cela ne correspond pas aux délais impartis par la gestion des cas et des enquêtes selon l'organisation.

La transmission aux services d'assistance devrait consister à faciliter de manière proactive l'accès de la victime/du survivant auxdits services, s'il le souhaite.



5.

ENQUÊTE

Expérience vécue par la victime/ le survivant	Action prise par l'organisation
L'organisation contacte la victime/le survivant pour l'informer d'une possible enquête et recueillir son consentement. Le survivant peut participer à l'enquête en témoignant lors d'un entretien.	L'organisation ouvre une enquête, si cela est pertinent

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. De ce fait, cela peut conduire à l'ouverture d'une enquête.

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'il y a eu un incident et l'enquête n'est pas nécessaire.

Dans certains cas, les signalements seront transmis directement aux autorités chargées d'appliquer la loi.

Une enquête n'est généralement conduite que dans les cas suivants :

- Les faits signalés sont une violation potentielle de la politique de PEAHS de l'organisation.
- Des informations complémentaires sont nécessaires afin de déterminer s'il y a eu violation de ladite politique.

Une enquête en matière d'EAHS est une enquête administrative sur le lieu de travail définie comme le « processus d'établissement des faits impliquant la recherche, la collecte et l'examen d'informations dans le but d'établir les faits ».115 Un processus d'enquête administrative en matière d'EAHS de bonne pratique suit six étapes :

- 1) planifier l'enquête
- 2) étudier les documents de référence et

recueillir des preuves ; 3) mettre à jour le plan d'enquête ; 4) réaliser des entretiens ; 5) analyser et rédiger un rapport ; et 6) conclure et restituer les preuves.116 Tout au long de ce processus et à tout moment, les victimes/survivants doivent

être informés et pouvoir suivre facilement l'évolution de leur dossier.

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 transmettre aux autorités locales, si cela n'est pas sûr pour la victime/le survivant.

Si elle est bien mise en œuvre, l'enquête d'EAHS doit permettre de : (i) contribuer au rétablissement et à la restauration de la dignité de la victime/du survivant ;(ii) demander des comptes aux auteurs ; (iii) réduire les risques de nouvelles violations d'EAHS ; et (iv) renforcer les systèmes de prévention en tirant les leçons de chaque cas.

Cependant, les risques de mener une enquête qui ne soit ni appropriée ni sûre sont élevés.

Dans des organisations telles que les organes des Nations Unies, où les immunités politiques fonctionnelles et absolues peuvent être utilisées (à tort) pour échapper à des enquêtes criminelles, ou dans les pays où les



© iStock: PeopleImages

lois locales, telles que les lois sur la débauche, peuvent dissuader les victimes/survivants d'EAHS de porter plainte au pénal, les enquêtes administratives sont parfois le seul moyen pour les victimes/survivants d'EAHS d'obtenir une enquête et une réparation.

QUELS SONT LES DÉFIS RENCONTRÉS ?

Les enquêtes peuvent être considérées comme la réponse par défaut aux cas d'EAHS, en partie à cause des exigences des donateurs.

Cette situation peut être débilante, car les organisations- en particulier celles qui disposent de moins de ressources- peuvent considérer cela comme un obstacle insurmontable à la prise en charge de l'EAHS.

Cela peut conduire à l'inertie, lorsque les organisations ne se sentent pas capables de s'occuper de l'EAHS et ne donnent donc pas suite aux signalements et aux préoccupations exprimées.

Les organisations qui enquêtent sur elles-mêmes, souvent sans aucun mécanisme de contrôle, posent également un réel problème.

Les programmes de renforcement des capacités devraient inclure une formation sur comment répondre aux victimes/survivants et sur les dynamiques et schémas comportementaux des auteurs des faits.

La redevabilité des organisations pour les préjudices causés par le personnel ou le personnel associé entre parfois en conflit avec une approche centrée sur la victime/le survivant lorsqu'il faut ouvrir une enquête.

En effet, la responsabilité des organisations d'enquêter pour déterminer si un membre du personnel a causé un préjudice peut être difficile à honorer si la victime/le survivant ne consent pas à une enquête.

Par ailleurs, la prise en compte des souhaits d'une victime/un survivant peut entraîner d'autres problèmes dans le cadre d'une enquête.

Par exemple, la victime/le survivant peut souhaiter que l'organisation renvoie l'auteur des faits, ou préférer les pratiques locales de justice restaurative plutôt qu'une enquête.

Toutefois, l'organisation est tenue de respecter les procédures prévues par ses propres politiques et par le droit du travail, qui peuvent entrer en conflit avec les souhaits de la victime/du survivant.

Le secteur souffre d'un manque notable d'enquêteurs formés et qualifiés, en particulier de femmes enquêtrices¹¹⁷.

Les recherches menées dans le cadre des Évaluations nationales en matière de

Capacity building
should include
training on victim/
survivor responses and
perpetrator dynamics
and patterns

protection¹¹⁸ conduites par le Centre de ressources et de soutien pour la protection ont révélé que la capacité d'investigation était l'une des plus grandes lacunes dans les pays évalués.

Les programmes de renforcement des capacités devraient inclure une formation sur comment répondre aux victimes et sur les dynamiques et schémas comportementaux des auteurs des faits, les mythes, représentations et traumatismes liés au viol, grâce à une compréhension de leurs manifestations dans divers contextes locaux.

Lorsque des enquêtes ont lieu, leur qualité est variable.

Le projet Mettre fin au manque de redevabilité de CHS Alliance a constaté que des enquêteurs rendaient visite et menaient des enquêtes dans les refuges de victimes/survivants, au vu et au su des membres de la communauté, conduisant les gens à spéculer sur ce qui s'était passé.¹¹⁹

Les enquêtes sont le domaine pratique de la PEAHS qui requiert les compétences les plus spécifiques, mais aussi celui qui souffre des lacunes en termes de capacités les plus importantes.

Si les enquêtes ne sont pas menées de façon appropriée, les risques de retraumatisation et d'atteinte à la sécurité des victimes/survivants dans le cadre de la procédure d'enquête sont élevés.

Certaines organisations, en particulier les agences des Nations Unies, utilisent encore la norme probatoire « du doute raisonnable », qui est presque impossible à satisfaire sinon en cas d'aveux du ou des auteurs et/ou de documents vidéo attestant de l'abus.

Lorsque la norme probatoire « du doute raisonnable »

est appliquée, même la preuve par l'ADN ne sera pas suffisante, à moins qu'elle ne soit accompagnée d'une blessure physique infligée par un tiers, permettant d'exclure un acte consensuel.

Le critère de « doute raisonnable » n'est pas un seuil probatoire pertinent dans le

contexte des enquêtes administratives d'EAHS.¹²⁰ Une « balance des probabilités » devrait plutôt s'appliquer.

Les acteurs humanitaires ont été critiqués pour leur recours au critère « du doute raisonnable » ou à celui, moins stricte, de « preuves accablantes » comme étant des seuils de preuve déraisonnablement élevés et pour leur lenteur à adopter des recommandations pour une meilleure pratique.

Il a été suggéré qu'il s'agissait d'une question de « réputation », les acteurs humanitaires souhaitant maintenir un nombre faible d'allégations d'EAHS signalées et avérées.¹²¹

UNE SÉLECTION DE BONNES PRATIQUES SECTORIELLES

Des recommandations sur la conduite des enquêtes administratives sur le lieu de travail en cas d'EAHS sont disponibles dans le secteur, notamment le récent Guide d'enquête en matière d'Exploitation, Abus et Harcèlement sexuel (EAHS) de CHS Alliance.¹²² Le Programme de formation à la qualification des enquêtes de CHS Alliance (IQTS)¹²³ est

un programme de formation de quatre niveaux mis au point pour développer les compétences professionnelles en matière d'enquêtes d'EAHS.

Ce guide s'éloigne d'une vision de l'EAHS comme étant un problème de conformité et envisage plutôt la mise en œuvre des politiques et procédures de façon à atténuer tout traumatisme supplémentaire pour la victime/le survivant et à privilégier son intérêt supérieur lors de la prise de décision.

Il faut également veiller à ce que les enquêtes soient impartiales et conduites sans préjugés – à l'égard de toutes les personnes impliquées, y compris l'auteur présumé des faits.

Les recommandations sectorielles suivent généralement des principes et des approches similaires, fondés pour la plupart sur le document original de l'ICVA *Construire de façon plus sûre (Building Safer)*.

*Lignes directrices des organisations sur la réception et l'examen des allégations d'abus et d'exploitation par les travailleurs humanitaires.*¹²⁴

Principes applicables en cas d'enquête d'EAHS

- **Principe de confidentialité** Les enquêtes doivent respecter la confidentialité à tout moment. Le partage des informations relatives au cas doit être limité au strict minimum nécessaire.
- **Engagement en faveur de la sécurité, de la santé et du bien-être** Cela devrait inclure une approche centrée sur la victime/le survivant. Planification et révision de qualité Les enquêtes doivent être soigneusement planifiées, y compris l'évaluation des risques. La planification et l'évaluation des risques doivent être revues et mises à jour tout au long de la procédure d'enquête.
- **Rapidité** Les enquêtes doivent être menées à bien dans les meilleurs délais, afin d'éviter d'aggraver la détresse des victimes/survivants.
- **Rigueur** Les enquêtes doivent être menées de la manière la plus approfondie possible, en explorant toute nouvelle information ou divulgation qui pourrait survenir.
- **Professionnalisme** Les enquêteurs doivent disposer de compétences et d'une formation appropriées, et l'ensemble du personnel impliqué doit connaître les principes et les approches de PEAS.
- **Indépendance** Les résultats de l'enquête doivent être élaborés à partir des informations recueillies et ne doivent pas être influencés par d'autres parties prenantes à l'enquête.
- **Respect de toutes** les personnes impliquées Cela requiert une approche sans jugement.
- **Travail collaboratif** Les enquêtes impliquent une série de parties prenantes qui doivent travailler ensemble dans l'intérêt de la victime/du survivant.

- **Respect de la loi** Les enquêtes doivent toujours respecter le droit du travail en vigueur dans le pays où elles se déroulent (sauf si le respect de la loi représente un risque pour la victime/le survivant).

Approches applicables en cas d'enquête d'EAHS

Les bonnes pratiques mentionnées ci-après peuvent contribuer à atténuer le préjudice causé à la victime/au survivant au cours d'une enquête.

L'équipe d'enquête doit être composée d'au moins deux personnes possédant les compétences et les connaissances contextuelles nécessaires pour mener une enquête d'EAHS.

Cette équipe doit être distincte de la personne ou de l'équipe qui décidera de l'issue de l'enquête, afin d'en garantir la transparence.

Si la victime/le survivant est interrogé, l'entretien doit être mené de manière à éviter toute retraumatisation.

De nombreuses enquêtes sur l'EAHS utilisent le modèle PEACE,¹²⁵ ainsi que des techniques spécifiques pour permettre une narration libre et éviter les questions portant un jugement.¹²⁶ Des informations plus détaillées sur la conduite d'une enquête peuvent être trouvées dans le Guide d'enquête en matière d'Exploitation, Abus et Harcèlement sexuel (EAHS) de CHS Alliance.

Offrir à la victime/au survivant la possibilité d'être accompagné par une personne de confiance indépendante.

Certaines organisations offrent à la victime/au survivant la possibilité d'être accompagné par une personne de confiance indépendante.

Il devrait s'agir d'une personne qui n'est impliquée d'aucune manière dans l'enquête et qui peut aider la victime/le survivant à s'y retrouver dans le processus d'enquête et à défendre ses droits et ses intérêts.

À QUOI RESSEMBLE UNE APPROCHE CENTRÉE SUR LA VICTIME/LE SURVIVANT ?

L'utilisation d'une approche centrée sur la victime/le survivant signifie que l'organisation doit se demander si une enquête est nécessaire ou si il existe d'autres moyens, nécessitant moins de ressources, de résoudre l'affaire d'EAHS sans risquer de traumatiser de nouveau le survivant (tout en veillant à ce que l'auteur présumé des faits ne présente aucun risque pour les personnes avec lesquelles il entre en contact).

Si une enquête est nécessaire, la victime/le survivant donne son consentement à partir d'un choix éclairé après que les implications et les conclusions potentielles de l'enquête lui sont expliquées clairement.

Si la victime/le survivant ne donne pas son consentement, d'autres options de résolution de l'affaire sont envisagées.

S'il est décidé qu'une enquête est nécessaire, il faut se demander si les victimes/survivants doivent y participer ou non- par exemple, en se demandant si leur rapport initial n'est pas suffisant.

D'autres témoins pourraient-ils fournir des informations ?

Si la décision est prise d'ouvrir une enquête, il convient de s'appuyer sur les conseils d'experts en matière de PEAS et de procéder à une évaluation claire des risques¹²⁷ afin de s'assurer que la victime/le survivant n'est pas exposé à d'autres risques ou préjudices et que les risques identifiés sont atténués.

La décision de procéder à une enquête doit être approuvée de manière confidentielle par un haut responsable de l'organisation.

Lors des enquêtes, suivre les principes axés sur les victimes/survivants et utiliser des protocoles d'enquête sûrs et appropriés.

Ne faire appel qu'à des enquêteurs ayant les compétences et l'expérience nécessaires pour interroger les victimes/survivants d'EAHS.

Examiner toutes les procédures organisationnelles afin de s'assurer qu'elles tiennent compte des traumatismes.

Le but d'une enquête n'est pas de juger la victime/le survivant, mais de recueillir des informations qui confirment ou infirment l'allégation.

Lorsqu'une procédure régulière est suivie, elle élimine, dans la mesure du possible, tout jugement à l'égard de l'une ou l'autre des parties prenantes impliquées, y compris la victime/le survivant.

Un rapport d'enquête doit clairement démontrer à quiconque le lit que les conclusions ont été tirées à partir des faits.

Dans la mesure du possible, utiliser la « balance des probabilités » comme seuil probatoire.

Lorsqu'il est difficile de déterminer l'EAHS, il convient d'envisager des méthodologies consistant notamment à :

- Analyser les schémas comportementaux de la personne visée par l'allégation. Examiner s'il existe un schéma comportemental qui crédibilise les témoignages individuels et permet de dresser un tableau cohérent.
- Évaluer la crédibilité des témoignages des victimes/survivants, lorsque la procédure le permet. Déterminer si le témoignage de la victime/du survivant est suffisant pour confirmer à lui seul l'allégation, selon la balance des probabilités.

Permettre à la victime/au survivant d'être accompagné par une personne de confiance tout au long de ses échanges avec l'organisation.

Cette personne de confiance ne doit pas avoir de lien avec l'organisation et doit être choisie par la victime/le survivant.

An illustration of two people in a meeting. On the left, a person with dark hair in a bun, wearing a dark blue long-sleeved shirt, is gesturing with their right hand towards the other person. On the right, a person with dark curly hair, wearing a light blue t-shirt, is looking towards the first person. The background is a solid dark blue with a large, lighter blue circular shape behind the people. A large, dark blue circle is overlaid in the center, containing the text.

6.

PRISE DE DÉCISION
ORGANISATIONNELLE

Expérience vécue par la victime/le survivant	Action prise par l'organisation
La victime/le survivant est informé de la clôture de l'enquête. Les détails de ce qui est partagé varient en fonction de la politique de l'organisation.	L'organisation décide des prochaines étapes à suivre, par exemple : ● Si des procédures disciplinaires sont nécessaires ; ● Si d'autres parties prenantes doivent en être informées ; ● Si des enseignements peuvent être tirés et partagés au sein de l'organisation.

Les signalements et les enquêtes d'EAHS fournissent des informations mais ne remplacent pas un processus de prise de décision.

À différents moments d'une affaire d'EAHS, des décisions doivent être prises, souvent à des niveaux élevés de l'organisation.

Cela concerne notamment :

- S'il sera donné suite au signalement d'EAHS.
- La forme que prendra ce suivi.
- Si des mesures disciplinaires seront prises à l'encontre du personnel et quelles seront ces mesures.
- Les mesures à prendre (le cas échéant) si une enquête ne donne pas de résultats concluants.
- Les changements à apporter (le cas échéant) à l'organisation à partir des enseignements tirés de l'incident.

Ces décisions peuvent avoir un impact considérable sur les victimes/survivants, tant dans les affaires en cours que dans celles à venir.

Toutefois, l'expérience des parties prenantes et les affaires portées à la connaissance du public montrent que c'est à ce stade que de nombreuses organisations n'agissent pas dans le meilleur intérêt de la victime/du survivant, bien qu'elles disposent de toutes les politiques et procédures pertinentes en théorie et qu'elles se soient engagées publiquement à adopter une « démarche de tolérance zéro ».

QUELS SONT LES DÉFIS RENCONTRÉS ?

Il existe de nombreux exemples de mauvaises décisions prises dans les cas d'EAHS dans le secteur.

Le cas le plus connu est peut-être celui d'EAHS d'Oxfam en Haïti, qui a été rapporté dans les médias en 2018.

Dans cette affaire, l'organisation avait effectivement mis en place des politiques et des procédures qui permettaient de détecter, voire d'empêcher, l'EAHS commis par leur personnel.

L'affaire n'avait pas été gérée correctement dès lors qu'il avait été décidé d'ignorer les inquiétudes formulées avant les faits à

l'encontre des auteurs, de ne pas informer la Charity Commission (l'organisme britannique de régulation des ONG) et de permettre à l'auteur de démissionner plutôt que de faire l'objet d'une action disciplinaire.¹²⁸

La prise de décisions motivée par le besoin de protéger l'organisation, de dissimuler les faiblesses institutionnelles ou d'éviter de s'attaquer à des situations difficiles et complexes se fait invariablement au détriment des victimes/survivants.

UNE SÉLECTION DE BONNES PRATIQUES SECTORIELLES

Bien qu'il existe une documentation fournie sur les politiques et les procédures de PEAHS disponibles dans le secteur, il n'existe que très peu d'informations sur la prise de décision concernant les cas d'EAHS.

Les décisions étant prises au sein des organisations et rarement rendues publiques, il est difficile de savoir quel est le degré de cohérence et de régularité des procédures.

Le partage des données relatives aux cas d'EAHS permet au moins d'avoir une idée de la manière dont ces cas sont traités.

Ces données comprennent parfois des informations (très brèves) sur le résultat des affaires (par exemple, licenciement, signalement non retenu, etc.).

Cependant, toutes les organisations ne publient pas de données sur les incidents et, lorsqu'elles le font, elles n'adoptent pas une approche commune ou comparable facilitant la collecte et la communication d'informations sur les cas.

Les organisations utilisent des systèmes de compilation très différents, en conséquence de quoi les informations

ne sont pas disponibles ou utiles pour les analyses visant à mieux comprendre l'étendue de l'EAHS dans le travail humanitaire.¹²⁹ CHS Alliance a récemment rédigé des recommandations sur le partage de données dans l'espoir de résoudre cette situation, mais les résultats se font attendre.¹³⁰

À QUOI RESSEMBLE UNE APPROCHE CENTRÉE SUR LA VICTIME/LE SURVIVANT ?

Les décisions doivent être prises dans le meilleur intérêt de la victime/du survivant plutôt que dans celui de l'organisation.

Les actions disciplinaires prises à l'encontre des auteurs des faits doivent être cohérentes et les données anonymes relatives aux incidents doivent être rendues publiques afin que les organisations soient tenues de rendre des comptes.

Les lanceurs d'alerte ne doivent faire l'objet d'aucune mesure de rétorsion lorsqu'ils exposent des cas d'EAHS ou qu'ils signalent des mauvaises pratiques ou des négligences dans le traitement de cas d'EAHS par les organisations.

Toutes les organisations devraient disposer au minimum d'une politique de protection des lanceurs d'alerte (une politique de « divulgation des mauvaises pratiques sur le lieu de travail ») qui soit effectivement mise en œuvre dans la pratique.

Les décisions doivent être prises dans le meilleur intérêt de la victime/du survivant plutôt que dans celui de l'organisation



7.

RÉPARATION ET
INDEMNISATION

Expérience vécue par la victime/le survivant	Action prise par l'organisation
La victime/le survivant peut recevoir une indemnisation de la part de l'organisation. Il peut également bénéficier d'un soutien lui permettant de demander réparation. Si ce n'est pas le cas, la victime/le survivant peut décider de demander réparation par lui-même, par exemple au moyen d'une procédure judiciaire ou d'une pratique coutumière.	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'intervention de PEAHS les plus négligés et les moins dotés de ressources dans le secteur est celui de la réparation et de l'indemnisation. C'est pourtant le domaine qui est très souvent le plus important aux yeux des victimes/survivants.¹³¹ Les victimes/survivants ont le droit à obtenir justice dans les affaires d'EAHS, à la redevabilité des organisations et à une indemnisation pour les préjudices qui leur ont été causés.

Le droit à réparation des victimes/survivants a été reconnu par le droit international des droits de l'Homme et apparaît dans plusieurs résolutions du Conseil de sécurité des Nations Unies¹³² et traités, tels que l'article 75 du Statut de Rome de la Cour pénale internationale (CPI).¹³³

QUELS SONT LES DÉFIS RENCONTRÉS ?

Les besoins des victimes/survivants sont très subjectifs lorsqu'il s'agit de justice, et ils varient en fonction du moment et du contexte.

Ils impliquent généralement la restitution de leurs droits et de leur dignité, l'obligation pour l'auteur des faits de rendre des comptes et l'indemnisation de la victime/du survivant pour le préjudice subi. Par ailleurs, cela devrait inclure des garanties de non-répétition.

Bien que les droits des victimes/survivants à la justice soient reconnus dans les lois, conventions et traités internationaux, ils restent intangibles.¹³⁴ Historiquement, ils ont été limités aux plaintes en matière de paternité et de droit de garde et aux paiements découlant de cas individuels d'EAHS parmi les gardiens de la paix, la justice en matière de violences sexuelles à grande échelle étant rendue par la CPI (bien que les cas de ce type soient rares).

Il n'existe pas d'action ou de cadre concernant les obligations de prise en charge des personnes en situation de crise, ou la réparation des victimes/survivants d'EAHS.

Les victimes/survivants d'EAHS qui se manifestent n'obtiennent pas les résultats judiciaires qu'ils méritent, et les obstacles à la justice sont nombreux.

Les victimes ne disposent que d'informations et d'une prise de parole limitées dans les procédures administratives et n'ont pas les moyens d'obliger les organisations à rendre des comptes.

Aux yeux des organisations elles-mêmes, les risques et priorités en matière de réputation priment sur les préoccupations individuelles (victimes/survivants) et il existe des lacunes en matière de procédures organisationnelles de réparation.

Au niveau systémique, bien que nécessaire,^{135,136} il n'existe pas d'entité de contrôle permettant d'obliger les acteurs humanitaires à être redevables.^{137,138}

Responsabilité pénale

D'un pays à l'autre, les crimes en matière d'EAHS sont difficiles à poursuivre et peuvent mettre en danger la victime/le survivant, en particulier lorsqu'il est vulnérable.

Pour les personnes en situation de crise, l'accès à la justice dans un contexte humanitaire est encore plus difficile.

Les obstacles aux systèmes formels de justice comprennent : le manque de

capacités de l'État hôte, le manque de connaissance des lois locales, les barrières financières et linguistiques, les obstacles au transport, la peur des représailles et le manque de protection.^{139,140,141,142}

Si une plus grande collaboration entre les acteurs humanitaires et les autorités pénales est nécessaire pour que les victimes/survivants obtiennent réparation de manière satisfaisante, sa mise en place se heurte à des nombreux défis.

Les organisations humanitaires et leur personnel sont soumis au droit pénal national et les auteurs de faits d'EAHS peuvent et doivent être poursuivis par l'État hôte en vertu de ces lois nationales.¹⁴³ Les États hôtes ont également des obligations en matière de protection.¹⁴⁴ Bien qu'il s'agisse d'une exigence standard de redevabilité¹⁴⁵, c'est rarement le cas¹⁴⁶ et les États hôtes «

délèguent souvent leurs responsabilités au HCR qui, à son tour,

délègue des responsabilités aux ONG et à d'autres partenaires ». ¹⁴⁷ Il en résulte un réseau complexe de mécanismes de justice formels et informels, que les victimes/survivants doivent parcourir.¹⁴⁸

Des tensions éthiques et pratiques surgissent lorsque les organisations font prévaloir leur intérêt personnel et leurs obligations de diligence envers l'auteur présumé des faits sur les besoins de justice des victimes/survivants et le respect des exigences juridiques nationales dans le pays où l'EAHS a pris place.

Le résultat commun est que les cas avérés sont traités discrètement, les auteurs étant transférés, licenciés ou rapatriés.

Au sein de l'ONU, les auteurs parviennent à torts à tirer parti de leur immunité politique pour échapper aux poursuites privées devant les tribunaux nationaux, sans qu'il existe de modes de règlement alternatifs permettant aux victimes/survivants de demander une indemnisation et une réparation.^{149,150}

Le projet Soteria¹⁵¹ a été développé dans le but de renforcer la capacité des autorités chargées d'appliquer la loi pour enquêter, poursuivre et arrêter les personnes qui abusent des bénéficiaires de l'aide humanitaire.



Réparation et indemnisation

Les mesures de réparation au profit des victimes/survivants d'EAHS, telles qu'employées par certaines agences gouvernementales et institutions religieuses,¹⁵² n'ont pas encore été mises en place dans le secteur humanitaire.

Le personnel associé¹⁵³ et le Guide d'aide aux victimes du groupe de travail inter-institutions soulignent la nécessité d'apporter une assistance et un soutien aux victimes/survivants, et d'exiger que les auteurs des faits soient légalement et financièrement redevables.

En réalité, il est peu probable que cela se produise car cela dépend de la responsabilité individuelle des auteurs des faits, plus que des obligations légales des organisations.

D'ailleurs, les cadres d'action existants susmentionnés affirment expressément ne pas accorder d'indemnisation aux victimes/survivants, privilégiant la redevabilité individuelle sur la redevabilité organisationnelle :

« La Stratégie ne doit en aucun cas diminuer ou remplacer la responsabilité individuelle des actes d'exploitation et d'abus sexuels, qui incombe à leurs auteurs.

La Stratégie n'est pas conçue comme un moyen d'indemnisation. »¹⁵⁴

En 2016, les Nations Unies ont créé un fonds au profit des victimes d'exploitation et d'abus sexuels.¹⁵⁵ Le fonds accorde des subventions à des entités onusiennes et non onusiennes, ainsi qu'à

des organisations fournissant des services d'assistance et de soutien aux victimes, sans qu'elles ne les indemnisent à titre individuel.

Le fonds a été critiqué quant à son accessibilité, car il exige la présentation de preuves qui, « en raison d'enquêtes lacunaires, font souvent défaut ». ¹⁵⁶ Il n'existe aujourd'hui aucun mécanisme dans le secteur de l'aide humanitaire et du développement permettant aux victimes/survivants de demander réparation en cas d'EAHS.

Les fonds de ce type tendent à être mis en œuvre comme moyen de réparation en raison des difficultés à obtenir une indemnisation par le biais des tribunaux nationaux.¹⁵⁷ Par exemple, au Japon, par le biais d'un fonds Les femmes soutiennent les femmes, les victimes/survivants peuvent emprunter jusqu'à 200 000 yens (environ 2 000 dollars) pour payer des services juridiques afin de poursuivre l'auteur des faits.

Le potentiel offert par les cadres d'action du droit de la responsabilité civile est intéressant mais reste inexploré.¹⁵⁸ En substance, cela signifie tenir responsables les organisations pour les actes préjudiciables de leurs employés (par exemple, l'EAHS) à l'encontre des personnes ou des collègues concernés, puis faire jouer une responsabilité secondaire (c'est-à-dire que l'organisation a fait preuve de négligence et n'a pas réussi à prévenir ou atténuer l'EAHS).

Cela pourrait être plus facile pour les victimes/survivants de faits commis par des travailleurs humanitaires que pour les personnes en situation de crise, qui sont intrinsèquement désavantagées pour réunir des preuves et ont besoin d'une assistance juridique pour préparer leur dossier.

Pratiques adaptées au contexte

Un défi commun rencontré dans le domaine de la réparation est le manque d'approches culturellement appropriées et contextualisées.

Bien que les organisations internationales affirment que

leurs systèmes de sauvegarde prennent la culture en compte, ceux-ci sont en général élaborés à partir de l'expérience des organisations et incitent les organisations locales à les appliquer, suivant une approche pensée depuis le sommet de la hiérarchie vers la base.¹⁵⁹

Il existe un manque d'intégration des pratiques locales de réparation aux approches organisationnelles, telles que le droit commun et les pratiques de justice

restaurative¹⁶⁰ que les victimes/survivants peuvent préférer comme voies de réparation.

Des problèmes peuvent survenir lorsque ces pratiques sont en conflit avec les politiques de l'organisation ou le droit du travail.

Parfois, la mise en œuvre de ces processus peut entrer en conflit avec le devoir de diligence de l'organisation à l'égard de l'auteur présumé des faits, s'il s'agit d'un membre de son personnel.

UNE SÉLECTION DE BONNES PRATIQUES SECTORIELLES

Il existe très peu de bonnes pratiques établies en matière de réparation et d'indemnisation dans le secteur.

Le protocole d'assistance aux victimes du Comité permanent inter-organisations (IASC), ainsi que la note technique et la formation qui l'accompagnent, décrit un ensemble commun de normes et de standards basés sur les cadres d'action existants afin de renforcer une approche coordonnée et systémique de fourniture d'assistance et de soutien, qui donne la priorité aux droits et à la dignité des victimes/survivants de faits d'exploitation et d'abus sexuels.¹⁶¹ Cependant, il n'aborde pas les questions plus larges concernant les pratiques culturelles en matière de réparation et d'indemnisation financière.

À QUOI RESSEMBLE UNE APPROCHE CENTRÉE SUR LA VICTIME/LE SURVIVANT ?

Les victimes/survivants ont droit à une réparation, mais ce droit est pratiquement impossible à exercer.

Les acteurs humanitaires ont l'obligation administrative et juridique de garantir une réparation aux victimes/survivants d'EAHS, mais il n'existe aucun mécanisme de réparation en faveur de ces derniers dans le secteur de l'aide humanitaire et du développement.

Les acteurs humanitaires négligent et

ignorent ainsi leurs obligations juridiques et administratives de rendre justice aux victimes/survivants, en se concentrant sur le passage à l'acte (signalements et enquêtes) au détriment des droits des victimes/survivants à obtenir justice.

L'EAHS est considéré comme un acte criminel dans la plupart des législations nationales, et le dépôt d'une plainte pour EAHS auprès du système judiciaire peut être financièrement et émotionnellement éprouvant pour les victimes/survivants.

L'assistance juridique pourrait être facilitée par les organisations humanitaires afin d'éviter que les expériences des victimes/survivants finissent par ne pas être enregistrées ni ne donnent lieu à une réparation ou décision de justice.

Une assurance juridique, l'assistance juridique et le financement de l'assistance juridique peuvent vraisemblablement aider les victimes/survivants à rechercher la responsabilité pénale des auteurs, mais cela ne résoudra pas le problème.

Les acteurs humanitaires doivent s'engager à prendre des mesures de réparation à l'égard des victimes/survivants.

Les justifications les plus courantes consistent à dire qu'il serait inapproprié d'utiliser des fonds publics pour mettre fin à des réclamations privées.¹⁶² Cela ne peut toutefois pas justifier l'inaction totale.

Le secteur de l'aide humanitaire et du développement doit convenir d'un cadre d'action en matière de réparation, comprenant des réparations, indemnisations et restitutions, et garantir une obligation de diligence raisonnable par le biais d'un contrôle indépendant.

Le secteur de l'aide humanitaire et du développement doit convenir d'un cadre d'action en matière de réparation, comprenant des réparations, indemnisations et restitutions, et garantir une obligation de diligence raisonnable par le biais d'un contrôle indépendant.

Cet effort doit impliquer les victimes/survivants dans sa conception, sa mise en œuvre, son suivi et son évaluation.

Il s'agit probablement de la contribution la plus significative qui puisse être apportée en termes de redevabilité en matière d'EAHS et de responsabilité individuelle, organisationnelle et collective dans le secteur de l'aide humanitaire et du développement.

Les donateurs pourraient participer à cet effort en incluant des mesures de redevabilité et de réparation parmi les exigences de conformité qu'ils imposent aux

organisations cherchant à obtenir des fonds.

Dans la mesure du possible, les organisations devraient s'inspirer des souhaits des victimes/survivants en matière de réparation- par exemple, un recours juridique ou des pratiques de justice restaurative ou de droit commun.

Les organisations pourraient s'inspirer de leurs politiques d'indemnisation existantes pour les préjudices autres que l'EAHS, par exemple les accidents de la route dans lesquels l'organisation est en tort.

Ces politiques devraient au minimum faire partie de la pratique en matière d'indemnisation des cas d'EAHS.

Plus précisément, les organisations devraient envisager une indemnisation financière, comme c'est habituellement le cas dans d'autres affaires de faute professionnelle.

CONCLUSION

Une chaîne de redevabilité n'est jamais plus forte que son maillon le plus faible- de la personne à qui l'on confie la première divulgation à la personne qui reçoit le premier signalement, en passant par les personnes impliquées dans la fourniture d'une assistance et de soutien et celles qui gèrent le dossier, qui enquêtent sur le dossier et rédigent le rapport, ainsi que la personne qui décide en dernier ressort de la réparation et qui l'accorde.

Toutes doivent être mieux informées, formées et sensibilisées à l'expérience vécue par une victime/un survivant d'EAHS.

Ce document a tenté d'exposer les préoccupations, les défis, les lacunes et les obstacles qui caractérisent la réponse du secteur humanitaire aux cas d'EAHS.

Compte tenu des vulnérabilités inhérentes à l'expérience en matière d'EAHS, les acteurs humanitaires ont pour rôle d'anticiper, de prendre en compte et d'atténuer ces défis et fragilités en adoptant une approche de l'EAHS centrée sur les victimes/survivants.

Ce document résume les bonnes pratiques dégagées par divers féministes, criminologues, services de police, ONG/ONGI, prestataires de soins de santé, conseillers, travailleurs sociaux, défenseurs des victimes, thérapeutes, éducateurs, praticiens spécialisés dans les traumatismes, psychiatres, psychologues et législateurs.

Voici un résumé de ce que pourrait être une approche centrée sur la victime/le survivant élaborée à partir de ces bonnes pratiques.

Ce cadre d'action global servira de guide au reste du projet intitulé 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, et sera adapté à la fin du projet (si nécessaire) en fonction des leçons tirées des interventions pilotes dans trois contextes humanitaires, avant d'être transformé en lignes directrices reproductibles et évolutives.

Étape	Expérience vécue par la victime/le survivant
Divulgation	Les organisations sont sensibilisées et prêtes à recevoir les divulgations faites à toute personne de l'organisation par n'importe quel moyen, et pas seulement par le personnel et les canaux de signalement désignés. 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 une divulgation. Il s'agit notamment de savoir comment réagir de manière à éviter tout traumatisme supplémentaire. Tous les membres du personnel et le personnel associé savent comment transmettre confidentiellement toute information qui leur est communiquée à l'équipe ou au membre du personnel désigné. Les victimes/survivants ne sont pas incités à divulguer des informations dans l'intérêt d'autres personnes ou dans le but d'obtenir un avantage supposé en leur faveur- par exemple pour empêcher l'auteur des faits d'abuser d'autres personnes, ou dans l'idée que le processus pourrait être « cathartique » pour eux.
Mécanismes de signalement	Les organisations reconnaissent que la charge de cette responsabilité ne devrait pas peser sur les victimes/survivants ou les membres de la communauté. Elles sont plus proactives dans l'analyse des risques liés à l'EAHS et dans l'identification des lieux où les actes sont commis. Les organisations reconnaissent le rôle que jouent les intermédiaires de confiance dans les signalements de l'EAHS, tant au sein de l'organisation qu'en-dehors (par exemple, les membres de la communauté ou des acteurs de VBG), et, lorsque cela est pertinent, elles collaborent avec eux pour recueillir et traiter les divulgations de manière sûre et confidentielle. Les organisations disposent de points focaux de PEAHS formés qui adoptent cette approche de « l'intermédiaire de confiance ». Les organisations ont mis en place des canaux de signalement qui ont été conçus en consultation avec différents groupes au sein des communautés et qui sont sûrs, accessibles, appropriés et confidentiels- mais l'organisation ne s'appuie pas uniquement sur ces canaux pour attirer l'attention des organisations sur l'EAHS. Pour les organisations disposant de plus de ressources, des mécanismes « tiers » de traitement des divulgations sont envisagés. Ces mécanismes sont externes à l'organisation et peuvent offrir la possibilité de divulguer des incidents de manière anonyme, ou permettre à la victime/le survivant de décider si sa divulgation est partagée avec l'organisation ou non. Tout mécanisme utilisé fait l'objet d'une assurance qualité afin de vérifier qu'il permet de traiter les divulgations graves et complexes d'EAHS Ces mécanismes « tiers » ne doivent pas remplacer la formation du personnel à la réception des divulgations (voir Divulgation).

Étape	Expérience vécue par la victime/le survivant
Traitement des signalements et gestion des cas	Les victimes/survivants sont traités comme des individus uniques, experts de leur situation. Les systèmes de traitement des signalements et de gestion des cas 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. Des équipes de gestion des cas (ou des individus dans les organisations moins bien dotées) sont désignées afin de coordonner de façon cohérente les mesures de soutien et la prise de décision relative à chaque dossier. Le consentement de la victime/du survivant est recueilli par l'organisation avant de faire le suivi d'un signalement ou d'une divulgation d'EAHS. Lorsque la victime/le survivant ne donne pas son consentement, l'organisation met en balance la prise de décision et le risque que l'auteur des faits peut faire courir aux autres personnes avec lesquelles il est en contact, et envisage, dans la mesure du possible, d'autres actions. Le survivant est aidé à accéder aux services, s'il le souhaite, dès que l'organisation reçoit un signalement. Le traitement, les soins et le soutien apportés aux victimes/survivants d'EAHS doivent être pluridisciplinaires et tenir compte du traumatisme, et inclure en général l'accès à un soutien médical et psychosocial. 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 doivent être décrits, y compris les possibles résultats de l'affaire- et les limites de ce qui peut être fait en termes de procédure disciplinaire 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 du processus. Les organisations autorisent les signalements anonymes et n'appliquent pas de délai de prescription aux signalements d'EAHS. Les victimes/survivants bénéficient d'un soutien aussi longtemps que nécessaire, à leur rythme. Les pseudonymes et la codification des données sont utilisés pour préserver l'anonymat et la confidentialité de la victime/du survivant.
Transmission aux services d'assistance	Un répertoire complet des services d'assistance disponibles est réalisé, avant même qu'un cas d'EAHS ne soit signalé à l'organisation. Des services sûrs pour les victimes/survivants sont identifiés, en particulier pour ceux qui peuvent être exposés à un risque accru. Les services répertoriés tiennent compte du contexte et des coutumes locales. Les répertoires de services d'assistance sont partagés entre les organisations. Les victimes/survivants sont assistés de manière proactive afin d'accéder 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 impartis par la gestion des cas et des enquêtes selon l'organisation. Les cas impliquant des enfants de moins de 18 ans sont toujours transmis aux services compétents lorsque cela est possible en toute sécurité.

Étape	Expérience vécue par la victime/le survivant
Enquête	Les organisations examinent si une enquête est nécessaire ou s'il existe d'autres moyens de résoudre l'affaire d'EAHS sans risquer de traumatiser de nouveau le survivant, tout en veillant à ce que l'auteur présumé des faits ne présente pas de risque de préjudice pour les personnes avec lesquelles il est en contact. Si une enquête est nécessaire, la victime/le survivant donne son consentement à partir d'un choix éclairé après que les implications et les conclusions potentielles de l'enquête lui sont expliquées clairement. Si la victime/le survivant ne donne pas son consentement, d'autres options de résolution de l'affaire sont envisagées (voir ci-dessus). Lorsque les organisations décident qu'une enquête est nécessaire, elles évaluent si les victimes/survivants doivent y participer ou non, ou si l'enquête peut être menée en suivant d'autres approches. Lorsqu'elles mènent des enquêtes, les organisations respectent les principes définis, font appel à des enquêteurs formés et expérimentés en matière d'approches centrées sur les survivants et utilisent des protocoles d'enquête sûrs et appropriés. Les organisations examinent toutes les procédures d'enquête et de gestion des cas pour s'assurer qu'elles tiennent compte des traumatismes. Les enquêtes sont transparentes et impartiales et ne jugent pas la victime/le survivant. Dans la mesure du possible, la « balance des probabilités » est utilisée comme seuil de preuve. Les victimes/survivants sont accompagnés par une personne de confiance tout au long de leurs échanges avec l'organisation, s'ils le souhaitent. Cette personne de confiance ne doit pas avoir de lien avec l'organisation et doit être choisie par la victime/le survivant.
Prise de décision organisationnelle	Les décisions sont prises dans le meilleur intérêt de la victime/du survivant plutôt que dans celui de l'organisation. Les actions disciplinaires prises à l'encontre des auteurs des faits doivent être cohérentes et les données anonymes relatives aux incidents rendus publiques afin que les organisations soient tenues de rendre des comptes. Les lanceurs d'alerte ne font l'objet d'aucune mesure de rétorsion lorsqu'ils exposent des cas d'EAHS ou qu'ils signalent des mauvaises pratiques ou des négligences 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 de divulgation des mauvaises pratiques sur le lieu de travail) qui soit effectivement mise en œuvre dans la pratique.
Redress & compensation	Les organisations sont conscientes de leur obligation administrative et juridique de garantir une réparation aux victimes/survivants d'EAHS. Dans la mesure du possible, les organisations doivent soutenir les souhaits des victimes/survivants en matière de réparation - par exemple, un recours juridique ou des pratiques de justice restaurative ou de droit commun. Lorsque l'EAHS est un acte criminel, une assistance juridique est fournie aux victimes/survivants s'ils souhaitent exercer un recours juridique. Les organisations examinent leurs politiques d'indemnisation existantes pour les préjudices autres que l'EAHS, par exemple les accidents de la route dans lesquels l'organisation est en tort, afin de fournir des informations sur la pratique d'indemnisation des cas d'EAHS. Plus précisément, les organisations envisagent une indemnisation financière, comme c'est habituellement le cas dans d'autres affaires de faute professionnelle.

Glossaire

Redevabilité à l'égard des personnes

affectées - processus consistant à exercer le pouvoir de manière responsable.

Il s'agit de prendre en compte - et de rendre des comptes à - ceux qui sont les premiers concernés par l'exercice de ce pouvoir.

Personnes affectées - les individus, les groupes et les communautés qui sont affectés par une crise humanitaire.

Ce terme peut également être utilisé pour désigner les populations touchées par les questions de développement.

Personnel associé - comprend (sans s'y limiter) les consultants, les volontaires, les contractants, les visiteurs de programmes tels que les journalistes, les célébrités et les politiciens engagés dans des travaux pour le compte de l'organisation humanitaire en question.

Adultes à risque

1. Toute personne âgée de 18 ans et plus susceptible d'être victime d'abus ou d'exploitation en raison de sa dépendance à un tiers pour obtenir des services, satisfaire des besoins fondamentaux ou recevoir une protection, et selon le contexte, par exemple, dans des situations humanitaires.

2. Un adulte peut également être en danger/vulnérable lorsqu'il développe une relation (sociale ou professionnelle) avec une personne qui cherche à abuser de sa position d'autorité ou de confiance à son égard pour le contrôler, le contraindre, le manipuler ou le dominer.

3. Un adulte peut également être en danger si sa capacité de décision est altérée et/ou s'il ne bénéficie pas du soutien nécessaire pour prendre ses décisions.

Le fait d'être à risque n'est pas une caractéristique « fixe », mais peut évoluer en raison d'une série de facteurs, ou au fil du temps.

Par exemple, une personne vivant avec un handicap peut ne pas être en danger dans son environnement habituel, mais le devenir si elle est déplacée et séparée de ses mécanismes d'adaptation habituels.

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.

Organisations de la société civile - organisations non gouvernementales, à but non lucratif, indépendantes des gouvernements et des entreprises.

Elles sont généralement dirigées par des citoyens qui s'engagent à résoudre les problèmes sociaux, économiques et politiques de leur communauté.

Les OSC peuvent comprendre des organisations caritatives, des groupes de défense, des organisations communautaires et des associations professionnelles.

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 - un 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.

Réseaux communautaires de femmes - groupes de femmes qui se réunissent pour se soutenir mutuellement et aborder les questions qui les concernent au sein de leur communauté.

Ces réseaux se concentrent souvent sur des questions telles que l'égalité des sexes, les droits des femmes et l'autonomisation économique des femmes.

Ils peuvent fournir des ressources, de l'éducation et des conseils aux femmes de la communauté et travaillent souvent en partenariat avec d'autres organisations pour atteindre leurs objectifs.

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.

Principe de 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.

Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité - définit neuf engagements que les organisations peuvent - et doivent - prendre à l'égard des personnes en situation de crise ou de vulnérabilité afin de fournir un soutien et une assistance de qualité, efficaces et dont elles sont redevables.

En tant que norme fondamentale, la CHS décrit les éléments essentiels d'un soutien et d'une assistance fondés sur des principes, de grande qualité et dont les organisations sont redevables.

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

Violence basée sur le genre (VBG) - désigne toute forme de violence dirigée contre une personne en raison de son genre.

Il peut s'agir de violences physiques, sexuelles, émotionnelles et psychologiques.

Organisations internationales non gouvernementales (ONGI) - organisations à but non lucratif qui opèrent à l'échelle mondiale, avec des bureaux et des activités dans plusieurs pays.

Elles se concentrent généralement sur des questions mondiales telles que l'action humanitaire, le développement, les droits de l'Homme et la protection de l'environnement.

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.

Recherche-action participative - méthode d'enquête dans laquelle les membres de la communauté participent activement au processus de recherche.

Il s'agit d'une approche qui met l'accent sur la collaboration et l'autonomisation, dans le but de traiter les problèmes et de promouvoir un changement positif au sein de la communauté.

Elle implique souvent un processus cyclique de collecte et d'analyse de données, de réflexion et de planification d'actions, dans le but de créer des connaissances pertinentes et utiles pour la communauté.

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.

Réparation - fait référence au processus de réparation ou d'indemnisation d'un préjudice ou d'un préjudice subi.

La réparation désigne les mesures prises pour remédier aux violations ou aux abus qui ont eu lieu et pour rendre justice aux victimes/survivants.

Il peut s'agir d'une action juridique ou administrative, ainsi que de réparations pour les préjudices subis.

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.

Réparations - fait référence au processus de réparation ou d'indemnisation d'un préjudice ou d'un préjudice subi lié à des violations des droits de l'Homme.

Cela peut comprendre une série de mesures telles qu'une indemnisation financière, une restitution, une réhabilitation ou des excuses officielles.

Les réparations visent à réparer le préjudice causé par les violations et à permettre aux victimes/survivants de tourner la page tout en les aidant à reprendre le cours de leur vie.

Restitution - se réfère à l'acte de rendre quelque chose qui a été pris ou perdu à son propriétaire légitime, ou de compenser sa perte.

Il s'agit d'une forme de réparation à la suite d'un préjudice ou d'un tort subi.

La restitution est considérée comme l'une des étapes les plus importantes du processus de réparation et constitue un moyen de réparer le préjudice subi et de restaurer la dignité des victimes/survivants.

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 d'atteinte à la 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 d'inégalité ou de coercition.

Violence sexuelle et basée sur le genre (VSBG) - désigne toute forme de violence dirigée contre une personne en raison de son genre ou de son identité sexuelle.

Il peut s'agir de violences physiques, sexuelles, émotionnelles et psychologiques.

La VSBG peut prendre de nombreuses formes, notamment le viol, la violence domestique et le harcèlement sexuel.

Il peut également s'agir de pratiques traditionnelles préjudiciables telles que les mutilations génitales féminines, les mariages d'enfants et les mariages forcés.

Elle touche de manière disproportionnée les femmes et les filles, mais les hommes et les garçons peuvent également être affectés.

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,

Glossaire

mais il fait également partie de l'éventail des comportements inacceptables de la part du personnel, que ce soit sur le lieu de travail ou avec les populations concernées.

Mauvaise conduite sexuelle - comprend le harcèlement sexuel, l'exploitation sexuelle et les abus sexuels.

Victime/survivant - personne qui est ou a été victime d'exploitation, d'abus ou de harcèlement sexuels.

Le terme « survivant » renvoie à la force, à la résilience et à la capacité de survie

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.

Approche tenant compte du traumatisme - manière de comprendre et de répondre aux individus ayant subi un traumatisme.

Il s'agit de reconnaître l'impact des traumatismes sur les individus et leur comportement, et d'adapter les politiques et les pratiques pour mieux les soutenir.

Cette approche met l'accent sur la sécurité, la confiance, le choix, la collaboration et l'autonomisation.

Il s'agit également de comprendre la prévalence des traumatismes et leurs effets, et de créer un environnement sensible aux traumatismes.

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.

Violence à l'égard des femmes (VEF)- désigne toute forme de violence dirigée spécifiquement à l'encontre des femmes et des filles, en raison de leur sexe.

La violence à l'égard des femmes est une violation des droits de l'Homme et peut avoir des conséquences physiques et émotionnelles durables pour les victimes/survivantes.

Il s'agit d'un problème grave qui touche les femmes de tous âges, de toutes origines et de toutes cultures.

Politique de protection des lanceurs d'alerte (ou politique de divulgation des mauvaises pratiques sur le lieu de travail) - politique qui encourage les membres du personnel à signaler des problèmes dont la divulgation est généralement dans l'intérêt public, en particulier dans les pays où la dénonciation fait partie de la législation nationale.

Ces griefs concernent généralement les infractions pénales, la santé et la sécurité, les préjudices causés à l'environnement ou les erreurs judiciaires.

Le signalement en matière de PEAHS peut relever de la politique de protection des lanceurs d'alerte d'une organisation.

Les lanceurs d'alerte sont souvent protégés par la loi et ne peuvent être traités injustement ou perdre leur emploi parce qu'ils ont fait part de leurs préoccupations.

NOTES FINALES

- ¹ CHS Alliance (2020) *PSEAH Implementation Quick Reference Handbook*. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/pseah-implementation-quick-reference-handbook/>
- ² United Nations Secretariat (9 October 2003) *Secretary General's Bulletin on Special Measures for Protection from Sexual Abuse and Sexual Exploitation*, 2003/13 (ST/SGB/2003/13), New York: United Nations.
- ³ Ibid
- ⁴ Endorsed in the UN General Assembly Resolution A/RES/73/148 on 17th December 2018.
- ⁵ CHS Alliance (2020) *PSEAH Implementation Quick Reference Handbook*. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/pseah-implementation-quick-reference-handbook/>
- ⁶ IDC (2018). Sexual exploitation and abuse in the aid sector inquiry. House of Commons International Development Commitment
- ⁷ Naik, Asmita (2022) Tackling sexual exploitation and abuse by aid workers: what has changed 20 years on? ODI Humanitarian Practice Network, Issue 14, Article 4. Available at: <https://odi.hpn.org/publication/tackling-sexual-exploitation-and-abuse-by-aid-workers-what-has-changed-20-years-on/>
- ⁸ Birchall, J. (2020). NGO collection and reporting of data on sexual exploitation, abuse and harassment. K4D Helpdesk Report 778. Brighton, UK: Institute of Development Studies. Available at: <https://opendocs.ids.ac.uk/opendocs/handle/20.500.12413/15287?show=full>
- ⁹ See: <https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>
- ¹⁰ <https://www.oecd.org/dac/gender-development/dac-recommendation-on-ending-sexual-exploitation-abuse-and-harassment.htm>
- ¹¹ IASC) Principals (2015) *Protection from Sexual exploitation and Abuse Statement by the Inter-Agency Standing Committee*. Note that several definitions are currently in circulation for the IASC. This definition is currently being updated and a new version will be available soon.
- ¹² Countryman-Roswurm, K. (2015). Rise, unite, support: Doing “no harm” in the anti-trafficking movement. *Slavery Today Journal: A Multidisciplinary Journal of Human Trafficking Solutions*, 2, 1. URL via Safeguarding Resource and Support Hub TipSheet Engaging Survivors of SEAH
- ¹³ A victim/survivor-centred approach places the rights, needs, safety, dignity and well-being of the victim/survivor at the centre of all preventative and responsive measures concerning sexual exploitation, sexual abuse and sexual harassment.
- ¹⁴ The extent to which these stages are appropriate for different communities, cultural contexts and settings will be examined through pilot projects in three humanitarian settings.
- ¹⁵ IASC (2019) IASC Six Core Principles Relating to Sexual Exploitation and Abuse. Available at: <https://interagencystandingcommittee.org/inter-agency-standing-committee/iasc-six-core-principles-relating-sexual-exploitation-and-abuse-2019>
- ¹⁶ United Nations Office of the High Commissioner (OHCHR) (2019) Protection of victim of sexual violence: Lessons learned, Workshop report
- ¹⁷ Ibid
- ¹⁸ Singh, S. B. (2014) Victimization and Victim Impact Statements: An Analysis of the Consequences on Victims of Crime and the Aims of the South African Victim Charter. *International Journal of Social Studies*, 1
- ¹⁹ McMillan, L., & Thomas, M. (2009). Police interviews of rape victims: tensions and contradictions. In M. Horvath, & J. Brown (Eds.), *Rape: Challenging Contemporary Thinking* Willan Publishing.
- ²⁰ World Health Organization (2002) Vaginal bleeding, fibroids, chronic pelvic pain, and urinary tract infections; and sexually transmitted diseases (STDs) including HIV/AIDS. Available at: http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/77434/WHO_RHR_12.37_eng.pdf
- ²¹ Bartol, C. R., & Bartol, A. M. (2008). *Criminal behavior: A psychosocial approach*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall
- ²² Long, L., & Butler, B. (2018). Sexual assault. *The Obstetrician & Gynaecologist*, 20(2)
- ²³ Macy, R. J., Giattina, M. C., Montijo, N. J., & Ermentrout, D. M. (2010). Domestic violence and sexual assault agency directors' perspectives on services that help survivors. *Violence Against Women*, 16(10)
- ²⁴ CHS Alliance (2022) *'Closing the Accountability Gap to Better Protect Victims/Survivors of SEAH in the Aid Sector' Project*. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/closing-the-accountability-gap-country-assessment-report-phase-1/>
- ²⁵ Singh, S. B. (2014) Victimization and Victim Impact Statements: An Analysis of the Consequences on Victims of Crime and the Aims of the South African Victim Charter. *International Journal of Social Studies*, 1
- ²⁶ Ibid
- ²⁷ Crowell, N. A., & Burgess, A. W. (Eds.). (1996). *Understanding violence against women*. American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10204-000>
- ²⁸ Carson, K. W., Babad, S., Brown, E. J., & Nikulina, V. (2021). Why do women talk about it? Reasons for disclosure of sexual victimization and associated symptomology. *Violence against women*, 27
- ²⁹ Ahrens CE, Stansell J, Jennings A. (2010) To tell or not to tell: the impact of disclosure on sexual assault survivors' recovery. *Violence Vict*. 2010;25(5). doi: 10.1891/0886-6708.25.5.631. PMID: 21061869.
- ³⁰ Ahrens, C. E., Campbell, R., Ternier-Thames, N. K., Wasco, S. M., & Sefl, T. (2007). Deciding whom to tell: Expectations and outcomes of rape survivors' first disclosures. *Psychology of Women Quarterly*, 31(1)
- ³¹ Campbell, R., Dworkin, E., & Cabral, G. (2009). An ecological model of the impact of sexual assault on women's mental health. *Trauma, violence & abuse*, 10(3). <https://doi.org/10.1177/1524838009334456>; Ullman, S. E. (2000). Psychometric Characteristics of the Social Reactions Questionnaire: A Measure of Reactions to Sexual Assault Victims. *Psychology of Women Quarterly*, 24(3)
- ³² Weiss, K. G. (2011). Neutralizing sexual victimization: A typology of victims' non-reporting accounts. *Theoretical Criminology*, 15(4). <https://doi.org/10.1177/1362480610391527>
- ³³ Ettinger T. R. (2022). Children's needs during disclosures of abuse. *SN social sciences*, 2(7), 101. <https://link.springer.com/article/10.1007/s43545-022-00397-6>
- ³⁴ Campbell, R., Ahrens, C. E., Sefl, T., Wasco, S. M., & Barnes, H. E. (2001). Social reactions to rape victims: healing and hurtful effects on psychological and physical health outcomes. *Violence and victims*, 16(3).
- ³⁵ CHS Alliance (2022) *'Closing the Accountability Gap to Better Protect Victims/Survivors of SEAH in the Aid Sector' Project*. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/closing-the-accountability-gap-country-assessment-report-phase-1/>
- ³⁶ Gjika, A. and Marganski, A. J. (2020) “Silent Voices, Hidden Stories: A Review of Sexual Assault (Non)Disclosure Literature, Emerging Issues, and Call to Action”, *International Journal for Crime, Justice and Social Democracy*, 9(4). doi: 10.5204/ijcsd.v9i4.1439.
- ³⁷ Curry, M. A., Renker, P., Robinson-Whelen, S., Hughes, R. B., Swank, P., Oschwald, M., & Powers, L. E. (2011). Facilitators and barriers to disclosing abuse among women with disabilities. *Violence and victims*, 26(4)
- ³⁸ Easton, S. D., Saltzman, L. Y., & Willis, D. G. (2014). “Would you tell under circumstances like that?": Barriers to disclosure of child sexual abuse for men. *Psychology of Men & Masculinity*, 15(4), 460.
- ³⁹ Bryant-Davis, T., Chung, H., & Tillman, S. (2009). From the margins to the center. *Trauma, Violence, & Abuse*, 10(4).
- ⁴⁰ Golding, J. M., Siegel, J. M., Sorenson, S. B., Burnam, M. A., & Stein, J. A. (1989). Social support sources following sexual assault. *Journal of Community Psychology*, 17(1).
- ⁴¹ Ibid
- ⁴² Ahrens, C. E., Cabral, G., & Abeling, S. (2009). Healing or hurtful: Sexual assault survivors' interpretations of social reactions from support providers. *Psychology of Women Quarterly*, 33(1). <https://doi.org/10.1111/j.1471-6402.2008.01476.x>; Dworkin, E. R., Ojalehto, H., Bedard-Gilligan, M. A., Cadigan, J. M., & Kaysen, D. (2018). Social support predicts reductions in PTSD symptoms when substances are not used to cope: A longitudinal study of sexual assault survivors. *Journal of affective disorders*, 229; Filipas, H. H., & Ullman, S. E. (2001). Social reactions to sexual assault victims from various support sources. *Violence and victims*, 16(6)

NOTES FINALES

⁴² CHS Alliance (2022) 'Closing the Accountability Gap to Better Protect Victims/Survivors of SEAH in the Aid Sector' Project. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/closing-the-accountability-gap-country-assessment-report-phase-1/>

⁴³ Dworkin, E. R., Brill, C. D., & Ullman, S. E. (2019). Social reactions to disclosure of interpersonal violence and psychopathology: A systematic review and meta-analysis. *Clinical psychology review*, 72, 101750.

⁴⁴ Ullman, S. E. (2010). Social reactions and their effects on survivors. In S. E. Ullman, *Talking about sexual assault: Society's response to survivors*. American Psychological Association. Ullman, S. E. (2000). Psychometric Characteristics of the Social Reactions Questionnaire: A Measure of Reactions to Sexual Assault Victims. *Psychology of Women Quarterly*, 24(3)

⁴⁵ Borja, S. E., Callahan, J. L., & Rambo, P. L. (2009). Understanding negative outcomes following traumatic exposure: The roles of neuroticism and social support. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 1(2), 118; Campbell, R., Ahrens, C. E., Sefl, T., Wasco, S. M., & Barnes, H. E. (2001). Social reactions to rape victims: healing and hurtful effects on psychological and physical health outcomes. *Violence and victims*, 16(3); Jacques-Tiura, A. J., Tkatch, R., Abbey, A., & Wegner, R. (2010). Disclosure of sexual assault: Characteristics and implications for posttraumatic stress symptoms among African American and Caucasian survivors. *Journal of Trauma & Dissociation*, 11(2); Littleton, H. L. (2010). The impact of social support and negative disclosure reactions on sexual assault victims: A cross-sectional and longitudinal investigation. *Journal of Trauma & Dissociation*, 11(2); Sigurvinsdottir, R., & Ullman, S. E. (2016). Sexual orientation, race, and trauma as predictors of sexual assault recovery. *Journal of family violence*, 31(7);

⁴⁶ Sigurvinsdottir, R., & Ullman, S. E. (2016). Sexual orientation, race, and trauma as predictors of sexual assault recovery. *Journal of family violence*, 31(7)

⁴⁷ Relyea, M., & Ullman, S. (2015). Unsupported or Turned Against: Understanding How Two Types of Negative Social Reactions to Sexual Assault Relate to Post-Assault Outcomes. *Psychology of women quarterly*, 39(1), <https://doi.org/10.1177/0361684313512610>

⁴⁸ Dworkin, E. R., Brill, C. D., & Ullman, S. E. (2019). Social reactions to disclosure of interpersonal violence and psychopathology: A systematic review and meta-analysis. *Clinical psychology review*, 72, 101750.

⁴⁹ Ibid

⁵⁰ Ibid

⁵¹ Aziz, Z. (2017). Due Diligence and Accountability for Online Violence Against Women.

⁵² Gjika, A. and Marganski, A. J. (2020) "Silent Voices, Hidden Stories: A Review of Sexual Assault (Non)Disclosure Literature, Emerging Issues, and Call to Action", *International Journal*

for Crime, Justice and Social Democracy, 9(4). doi: 10.5204/ijcjsd.v9i4.1439.

⁵³ Ibid

⁵⁴ Regnedda, M., & Muschert, G. W. (2013). The Digital Divide. The Internet and social inequalities in international perspective. New York, 10, 9780203069769

⁵⁵ Ibid

⁵⁶ See: <https://sawa.ps/en/>

⁵⁷ See: <https://www.talktoloop.org/>

⁵⁸ See: <https://gbvguidelines.org/en/pocketguide/>

⁵⁹ For example, the British Council Guidance on Handling a Disclosure form a Child. Available at: <https://www.britishcouncil.org/education/accreditation/information-centres/care-children>

⁶⁰ CHS Alliance (2022) 'Closing the Accountability Gap to Better Protect Victims/Survivors of SEAH in the Aid Sector' Project. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/closing-the-accountability-gap-country-assessment-report-phase-1/>

⁶¹ Ibid

⁶² Galleguillos, S., & Pugliese, K. (2022). The United Nations victim approach revisited: a review of the literature on sexual assault and gender-based violence hotlines. *Violence against women*, 10778012221086001

⁶³ Macy, R. J., Giattina, M., Sangster, T. H., Crosby, C., & Montijo, N. J. (2009). Domestic violence and sexual assault services: Inside the black box. *Aggression and Violent Behavior*, 14(5)

⁶⁴ McDonnell, K., Nagaraj, N., Mead, K., Bingenheimer, J., Stevens, H., Gianattasio, K., & Wood, S. (2018). An Evaluation of the National Domestic Violence Hotline and loveisrespect.

⁶⁵ Feeney, H. (2019). "Need to talk": A latent class analysis of sexual victimization disclosure to a national sexual assault online hotline (Doctoral dissertation, Michigan State University). Available at: <https://www.proquest.com/openview/b5e46137b7624d4d09e376e9b0e65216/1?pq-origsite=scholar&cbl=18750&diss=y>

⁶⁶ CHS Alliance (2022) 'Closing the Accountability Gap to Better Protect Victims/Survivors of SEAH in the Aid Sector' Project. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/closing-the-accountability-gap-country-assessment-report-phase-1/>

⁶⁷ Ibid

⁶⁸ Resource and Support Hub (2022) *PSEAH Focal Point Role and Responsibilities*. Available at: <https://safeguardingsupporthub.org/documents/pseah-focal-point-role-and-responsibilities>

⁶⁹ Birchall, J. (2020). NGO collection and reporting of data on sexual exploitation, abuse and harassment. K4D Helpdesk Report 778. Brighton, UK: Institute of Development Studies. Available at: <https://opendocs.ids.ac.uk/opendocs/handle/20.500.12413/15287?show=full>

⁷⁰ CHS Alliance (2022) 'Closing the Accountability Gap to Better Protect Victims/Survivors of SEAH in the Aid Sector' Project. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/closing-the-accountability-gap-country-assessment-report-phase-1/>

[the-accountability-gap-country-assessment-report-phase-1/](https://www.chsalliance.org/get-support/resource/closing-the-accountability-gap-country-assessment-report-phase-1/)

⁷¹ CHS Alliance (2020) *PSEAH Index*. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/pseah-index/>

⁷² CHS Alliance (2022) 'Closing the Accountability Gap to Better Protect Victims/Survivors of SEAH in the Aid Sector' Project. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/closing-the-accountability-gap-country-assessment-report-phase-1/>

⁷³ Semler, M. (2019). Factors Influencing Misconduct Reporting in Kachin, Myanmar. Available at : <https://oxfamlibrary.openrepository.com/bitstream/handle/10546/620893/cs-misconduct-reporting-kachin-myanmar-121119-en.pdf?sequence=1>

⁷⁴ CHS Alliance (2020) *Non-disclosure agreements – CHS Alliance Guidance Note*. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/non-disclosure-agreements-guidance-note/>

⁷⁵ Young, S. M., Pruett, J. A., & Colvin, M. L. (2018). Comparing help-seeking behavior of male and female survivors of sexual assault: A content analysis of a hotline. *Sexual Abuse*, 30(4).

⁷⁶ Colvin, M. L., Pruett, J. A., Young, S. M., & Holosko, M. J. (2017). An exploratory case study of a sexual assault telephone hotline: Training and practice implications. *Violence against women*, 23(8)

⁷⁷ CHS Alliance (2022) 'Closing the Accountability Gap to Better Protect Victims/Survivors of SEAH in the Aid Sector' Project. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/closing-the-accountability-gap-country-assessment-report-phase-1/>

⁷⁸ CHS Alliance PSEAH community of Practice

⁷⁹ Flummerfelt, R., Peyton, N. 'More than 50 women accuse aid workers of sex abuse in Congo Ebola crisis', *The New Humanitarian* 29 September 2020. Available at: <https://www.thenewhumanitarian.org/2020/09/29/exclusive-more-50-women-accuse-aid-workers-sex-abuse-congo-ebola-crisis>. Retrieved 30 September 2022.

⁸⁰ CHS Alliance PSEAH community of Practice

⁸¹ CHS Alliance (2022) 'Closing the Accountability Gap to Better Protect Victims/Survivors of SEAH in the Aid Sector' Project. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/closing-the-accountability-gap-country-assessment-report-phase-1/>

⁸² Ibid

⁸³ Resource and Support Hub (2021) *Contextual communications for safeguarding* (video). Available at: <https://safeguardingsupporthub.org/webinars/contextual-communications-safeguarding>

⁸⁴ See: <https://www.chsalliance.org/get-support/resources/accountability/>

⁸⁵ See: <https://corehumanitarianstandard.org/language-versions>

⁸⁶ From Aga Khan Foundation (2021) *Developing*

survivor-focused CBCMs in Consultation with Communities

⁸⁷ IASC, IOM, Save the Children, UNHCR (2016) *Best Practice Guide on inter-agency CBCMs*. Available at: <https://psea.interagencystandingcommittee.org/resources/best-practice-guide-inter-agency-cbcm>

⁸⁸ CHS Alliance (2020) *PSEAH Implementation Quick Reference Handbook*. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/pseah-implementation-quick-reference-handbook/>

⁸⁹ See: <https://psea.interagencystandingcommittee.org/>

⁹⁰ Garwin, A (2021) How to Design and Manage Community-based Complaints Mechanisms (CBCM) Available at: <https://safeguardingsupporthub.org/documents/how-design-and-manage-community-based-complaints-mechanisms-cbcm>

⁹¹ From Aga Khan Foundation (2021) *Developing survivor-focused CBCMs in Consultation with Communities*

⁹² GBV IMS Steering Committee (2017) *Interagency Gender-based Violence Case Management*. Available at: <https://reliefweb.int/report/world/interagency-gender-based-violence-case-management-guidelines>

⁹³ EISF (2017) *Managing Sexual Violence against Aid Workers*. Available at: <https://gisf.ngo/wp-content/uploads/2019/03/Managing-Sexual-Violence-against-Aid-Workers.pdf>

⁹⁴ CHS Alliance (2022) 'Closing the Accountability Gap to Better Protect Victims/Survivors of SEAH in the Aid Sector' Project. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/closing-the-accountability-gap-country-assessment-report-phase-1/>

⁹⁵ Oluseye, A., & Hingley, C. (2019)

⁹⁶ Bys & Clare, Humanitarian Exchange (2022)

⁹⁷ GBV IMS Steering Committee (2017) *Interagency Gender-based Violence Case Management*. Available at: <https://reliefweb.int/report/world/interagency-gender-based-violence-case-management-guidelines>

⁹⁸ Murad Code 2022

⁹⁹ Golding, J. M., Siege, J. M., Sorenson, S. B., Burnam, M. A., & Stein, J. A. (1989). Social support sources following sexual assault. *Journal of Community Psychology*, 17(1), 92-107; UK Foreign Office (2017) *International Protocol on the Documentation and Investigation of Sexual Violence in Conflict*. Available at: https://www.un.org/sexualviolenceinconflict/wp-content/uploads/2019/06/report/international-protocol-on-the-documentation-and-investigation-of-sexual-violence-in-conflict/International_Protocol_2017_2nd_Edition.pdf

¹⁰⁰ Alliance for Child Protection in Humanitarian Action (2022) *Standard Operating Procedures (SOPs) Template*. Available at: <https://www.alliancecpa.org/en/technical-materials/standard-operating-procedures-sops-template>

¹⁰¹ Bond (2018) *Safeguarding policy templates: Dealing with Safeguarding Reports*. Available

at: <https://www.bond.org.uk/resources/safeguarding-policy-templates>

¹⁰² EISF (2017) *Managing Sexual Violence against Aid Workers*. Available at: <https://gisf.ngo/wp-content/uploads/2019/03/Managing-Sexual-Violence-against-Aid-Workers.pdf>

¹⁰³ Bufacchi, V. (2018). Victims, Their Stories, and Our Rights. *Metaphilosophy*, 49

¹⁰⁴ CHS Alliance (2022) 'Closing the Accountability Gap to Better Protect Victims/Survivors of SEAH in the Aid Sector' Project. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/closing-the-accountability-gap-country-assessment-report-phase-1/>

¹⁰⁵ Crowell, N. A., & Burgess, A. W. (Eds.). (1996). Understanding violence against women. American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10204-000>

¹⁰⁶ Long, L., & Butler, B. (2018). Sexual assault. *The Obstetrician & Gynaecologist*, 20(2)

¹⁰⁷ Riddle, A. M. (2018). Best-Practice Treatment Approaches for Working with Survivors of Sexual Assault.

¹⁰⁸ Sweeney, A., Perôt, C., Callard, F., Adenden, V., Mantovani, N., & Goldsmith, L. (2019). Out of the silence: towards grassroots and trauma-informed support for people who have experienced sexual violence and abuse. *Epidemiology and psychiatric sciences*, 28(6) UK Parliament (2019) *The Independent Inquiry into Child Sexual Abuse*. Available at: <https://www.iicsa.org.uk/investigations-research/investigations/reparations-for-victims-and-survivors-of-child-sexual-abuse>

¹⁰⁹ Bach, M. H., Beck Hansen, N., Ahrens, C., Nielsen, C. R., Walshe, C., & Hansen, M. (2021). Underserved survivors of sexual assault: a systematic scoping review. *European journal of psychotraumatology*, 12(1), 1895516.

¹¹⁰ Akinsulure-Smith A. M., (2014) *Displaced African Female Survivors of Conflict-Related Sexual Violence: Challenges for Mental Health Providers*. *Violence Against Women*. Jun;20(6). doi: 10.1177/1077801214540537. Epub 2014 Jul 10. PMID: 25011674.

¹¹¹ CHS Alliance (2022) 'Closing the Accountability Gap to Better Protect Victims/Survivors of SEAH in the Aid Sector' Project. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/closing-the-accountability-gap-country-assessment-report-phase-1/>

¹¹² Girls Education Challenge (2021) *Protection is Possible*. Available at: <https://safeguardingsupporthub.org/documents/protection-possible>

¹¹³ Resource and Support Hub (2021) *Mapping local services for safeguarding*. Available at: <https://safeguardingsupporthub.org/documents/mapping-local-services-safeguarding>

¹¹⁴ See: <https://nomoredirectory.org/>

¹¹⁵ CHS Alliance (2022) *Sexual Exploitation, Abuse and Harassment (SEAH) Investigation Guide*. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/sexual-exploitation-abuse-and-harassment-seah-investigation-guide/>

¹¹⁶ CHS Alliance investigation training IQTS 1 and 2. For more information, visit: <https://www.chsalliance.org/get-support/training/investigator-qualification-training-scheme/>

¹¹⁷ Aranburu, X. A (2010). Sexual Violence Beyond Reasonable Doubt: Using Pattern Evidence and Analysis for International Cases. *Law Social Inquiry* 35 (4)

¹¹⁸ Country Assessments found at <https://safeguardingsupporthub.org/>

¹¹⁹ CHS Alliance (2022) 'Closing the Accountability Gap to Better Protect Victims/Survivors of SEAH in the Aid Sector' Project. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/closing-the-accountability-gap-country-assessment-report-phase-1/>

¹²⁰ Aranburu, Xabier Agirre. 2010. "Sexual Violence Beyond Reasonable Doubt: Using Pattern Evidence and Analysis for International Cases." *Law Social Inquiry* 35 (4)

¹²¹ CHS Alliance (2022) *Sexual Exploitation, Abuse and Harassment (SEAH) Investigation Guide*. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/sexual-exploitation-abuse-and-harassment-seah-investigation-guide/>

¹²² Ibid

¹²³ CHS Alliance investigation training IQTS 1 and 2. For more information, visit: <https://www.chsalliance.org/get-support/training/investigator-qualification-training-scheme/>

¹²⁴ ICVA Network (2007) *Building Safer Organisations Handbook*. Available at: <https://www.icvanetwork.org/resource/building-safer-organisations-bso-handbook/>

¹²⁵ The acronym- P.E.A.C.E- summarises and assists remembrance of the five stages of managing the interview process: Preparation and Planning, Engage and Explain, Account, Clarification, Challenge and Closure Evaluation.

¹²⁶ CHS Alliance (2022) *Sexual Exploitation, Abuse and Harassment (SEAH) Investigation Guide*. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/sexual-exploitation-abuse-and-harassment-seah-investigation-guide/>

¹²⁷ CHS Alliance, Risk Assessment Tool. Available at: https://d1h79zlgft2zs.cloudfront.net/uploads/2022/04/IQTS-Risk_Assessment-Tool.pdf

¹²⁸ UK Charity Commission Inquiry Report (2019) *Summary Findings and Conclusions: Oxfam*

¹²⁹ CHS Alliance/GCPS (2021) *Increasing Transparency on Sexual Exploitation and Abuse in the Aid Sector*

¹³⁰ CHS Alliance (2022) *Harmonised SEAH Data Collection and Reporting Template*. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/harmonised-seah-data-collection-and-reporting-template/>

¹³¹ Daly, K. (2014). Reconceptualizing sexual victimization and justice. *Justice for victims: Perspectives on rights, transition and reconciliation*, 1.

¹³² UN Security Resolution (S/RES/1325), (S/RES/1888), (S/RES/1889), (S/RES/1960) (S/RES/2106), (S/RES/2122), (S/RES/2242)

NOTES FINALES

¹³³ Leyh, B. M., & Fraser, J. (2019). Transformative reparations: changing the game or more of the same?. *Cambridge International Law Journal*, 8(1)

¹³⁴ Ferstman, C. (2020). Reparation for sexual exploitation and abuse in the (post) conflict context: The need to address abuses by peacekeepers and humanitarian aid workers. In *Reparations for victims of genocide, war crimes and crimes against humanity*

¹³⁵ Hilhorst D (2018) Aid agencies can't police themselves. It's time for a change. *The New Humanitarian*. Available at: <https://www.thenewhumanitarian.org/opinion/2018/02/22/aid-agencies-can-t-police-themselves-it-s-time-change>

¹³⁶ Hilhorst D., Naik A., Cunningham A., (2018) *International Ombuds for Humanitarian and Development Aid Scoping Study International Ombuds for Humanitarian and Development Aid Scoping Study* Available at: https://www.academia.edu/79944668/International_Ombuds_for_Humanitarian_and_Development_Aid_Scoping_Study

¹³⁷ Aids Free World (2018) *Code Blue Campaign*

¹³⁸ Naik (2021): How to adopt a survivor-centred approach to sexual abuse. Available at: <https://www.devex.com/news/opinion-how-to-adopt-a-survivor-centered-approach-to-sexual-abuse-99820>

¹³⁹ Purkey, A. L. (2011). Whose Right to What Justice-The Administration of Justice in Refugee Camps. *New Eng. J. Int'l & Comp. L.*, 17

¹⁴⁰ Farmer, A. (2006). Refugee responses, state-like behavior, and accountability for human rights violations: a case study of sexual violence in Guinea's refugee camps. *Yale Hum. Rts. & Dev. LJ*, 9, 44.

¹⁴¹ Le Sage, A. (2005). Stateless justice in Somalia: Formal and informal rule of law initiatives.

¹⁴² García-Moreno, C., Pallitto, C., Devries, K., Stöckl, H., Watts, C., & Abrahams, N. (2013). Global and regional estimates of violence against women: prevalence and health effects of intimate partner violence and non-partner sexual violence. *World Health Organization*.

¹⁴³ The only exception regards peacekeeping operations where "status of forces agreements" specify that it is the country contributing the peacekeeping troops (and not the country where such peacekeepers are deployed) that is responsible for ensuring perpetrator accountability and prosecutions, including for SEAH.

¹⁴⁴ Schaaf, M., Boydell, V., Sheff, M. C., Kay, C., Torabi, F., & Khosla, R. (2020). Accountability strategies for sexual and reproductive health and reproductive rights in humanitarian settings: a scoping review. *Conflict and health*, 14(1)

¹⁴⁵ CHS Guidance Notes and indicators (2015). Available at: <https://corehumanitarianstandard.org/resources/chs-guidance-notes-and-indicators>

¹⁴⁶ UK Parliament (2019) The Independent Inquiry into Child Sexual Abuse. Available at: <https://www.iicsa.org.uk/investigations-research/investigations/reparations-for-victims-and-survivors-of-child-sexual-abuse>

¹⁴⁷ Schaaf, M., Boydell, V., Sheff, M. C., Kay, C., Torabi, F., & Khosla, R. (2020). Accountability strategies for sexual and reproductive health and reproductive rights in humanitarian settings: a scoping review. *Conflict and health*, 14(1)

¹⁴⁸ Ibid

¹⁴⁹ Ferstman, C. (2020). Reparation for sexual exploitation and abuse in the (post) conflict context: The need to address abuses by peacekeepers and humanitarian aid workers. In *Reparations for victims of genocide, war crimes and crimes against humanity*

¹⁵⁰ United Nations (1946) *Convention On The Privileges And Immunities Of The United Nations*. Available at: <https://www.un.org/en/ethics/assets/pdfs/Convention%20of%20Privileges-Immunities%20of%20the%20UN.pdf>

¹⁵¹ See: <https://www.interpol.int/en/How-we-work/Capacity-building/Capacity-building-projects/Project-Soteria>

¹⁵² For example, in Canada, see Buti, A. 2001, 'Canadian Residential Schools: The demands for reparations', *The Flinders Journal of Law Reform*, 5, 2; or in the United States see Smith, A. (2006) *Boarding School Abuses, Human Rights and Reparations*, *Journal of Religion & Abuse*, 8:2, DOI: 10.1300/J154v08n02_02; or in the UK see UK Parliament (2019) The Independent Inquiry into Child Sexual Abuse. Available at: <https://www.iicsa.org.uk/investigations-research/investigations/reparations-for-victims-and-survivors-of-child-sexual-abuse>

¹⁵³ United Nations (2008) *United Nations Comprehensive Strategy on Assistance and Support to Victims of Sexual Exploitation and Abuse by United Nations Staff and Related Personnel resolution/adopted by the General Assembly* Available at: <https://digitallibrary.un.org/record/614563?ln=en>

¹⁵⁴ United Nations (2019) *United Nations Comprehensive Strategy on Assistance and Support to Victims of Sexual Exploitation and Abuse by United Nations Staff and Related Personnel: resolution/adopted by the General Assembly*. Annex, paragraph 3, (A/RES/62/214)

¹⁵⁵ UN Secretary-General (2022) Special measures for protection from sexual exploitation and abuse (A/69/779). Available at: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N22/259/23/PDF/N2225923.pdf?OpenElement>

¹⁵⁶ Ferstman, C. (2020). Reparation for sexual exploitation and abuse in the (post) conflict context: The need to address abuses by peacekeepers and humanitarian aid workers. In *Reparations for victims of genocide, war crimes and crimes against humanity*

¹⁵⁷ Ibid

¹⁵⁸ Tort law is principally used to compensate a victim/survivor for harm or injury arising out neglect or are intentionally inflicted by a defendant's conduct. This may include a whole range of damages to person and property not limited to battery, road accidents, diffamation, trespassing, trespassing or damage to cattle, etc. Tort law also serves the purpose of deterring persons from acting in ways that may cause injury to others.

¹⁵⁹ Abu Assab.N & NasserEdin.N (2021) *Organisational Safeguarding Best Practices and Procedures: A Toolkit Towards Transnational Intersectional Feminist Accountability Frameworks to Respond to Exploitation, Assault, Abuse, Harassment and Bullying*. Women's International League for Peace and Freedom Centre for Transnational Development and Collaboration. <https://safeguardingsupporthub.org/documents/organisational-safeguarding-best-practices-and-procedures-toolkit-towards-transnational>

¹⁶⁰ McGlynn, C. (2011). *Feminism, rape and the search for justice*. Oxford Journal of Legal Studies, 31(4)

¹⁶¹ See: <https://psea.interagencystandingcommittee.org/victim-survivor-centred-assistance> (retrieved 30-9-22)

¹⁶² Naik (2021): How to adopt a survivor-centred approach to sexual abuse. Available at: <https://www.devex.com/news/opinion-how-to-adopt-a-survivor-centered-approach-to-sexual-abuse-99820>

BIBLIOGRAPHIE

- Abu Assab.N & NasserEdin.N (2021) Organisational Safeguarding Best Practices and Procedures: A Toolkit Towards Transnational Intersectional Feminist Accountability Frameworks to Respond to Exploitation, Assault, Abuse, Harassment and Bullying. Women's International League for Peace and Freedom Centre for Transnational Development and Collaboration. Available at: <https://safeguardingsupporthub.org/documents/organisational-safeguarding-best-practices-and-procedures-toolkit-towards-transnational>
- Ahrens CE, Stansell J, Jennings A.(2010) To tell or not to tell: the impact of disclosure on sexual assault survivors' recovery. *Violence Vict.* 2010;25(5). doi: 10.1891/0886-6708.25.5.631. PMID: 21061869.
- Ahrens, C. E., & Campbell, R. (2000). Assisting rape victims as they recover from rape: The impact on friends. *Journal of Interpersonal Violence*, 15(9)
- Ahrens, C. E., Cabral, G., & Abeling, S. (2009). Healing or hurtful: Sexual assault survivors' interpretations of social reactions from support providers. *Psychology of Women Quarterly*, 33(1). <https://doi.org/10.1111/j.1471-6402.2008.01476.x>
- Ahrens, C. E., Campbell, R., Ternier-Thames, N. K., Wasco, S. M., & Sefl, T. (2007). Deciding whom to tell: Expectations and outcomes of rape survivors' first disclosures. *Psychology of Women Quarterly*, 31(1)
- Ahrens, C. E., Campbell, R., Ternier-Thames, N. K., Wasco, S. M., & Sefl, T. (2007). Deciding Whom to Tell: Expectations and Outcomes of Rape Survivors' First Disclosures. *Psychology of Women Quarterly*, 31(1). <https://doi.org/10.1111/j.1471-6402.2007.00329.x>
- Aids Free World (2018) Code Blue Campaign. See: <https://static1.squarespace.com/static/514a0127e4b04d7440e8045d/t/5adf51108a922db1aeff9649/1524584721069/Code+Blue+Campaign+-+Immediate+Response+to+the+UN+Sexual+Abuse+Crisis+-+24+April+2018+%281%29.pdf>
- Akinsulure-Smith AM. (2014) Displaced African Female Survivors of Conflict-Related Sexual Violence: Challenges for Mental Health Providers. *Violence Against Women*. Jun;20(6). doi: 10.1177/1077801214540537. Epub 2014 Jul 10. PMID: 25011674.
- Aranburu, X. A (2010). Sexual Violence Beyond Reasonable Doubt: Using Pattern Evidence and Analysis for International Cases. *Law Social Inquiry* 35 (4)
- Aziz, Z. (2017). Due Diligence and Accountability for Online Violence Against Women. Azzopardi, C., Eirich, R., Rash, C. L., MacDonald, S., & Madigan, S. (2019). A meta-analysis of the prevalence of child sexual abuse disclosure in forensic settings. *Child Abuse & Neglect*, 93
- Bach, M. H., Beck Hansen, N., Ahrens, C., Nielsen, C. R., Walshe, C., & Hansen, M. (2021). Underserved survivors of sexual assault: a systematic scoping review. *European journal of psychotraumatology*, 12(1), 1895516.
- Bartol, C. R., & Bartol, A. M. (2008). *Criminal behavior: A psychosocial approach*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Birchall, J. (2020). *NGO collection and reporting of data on sexual exploitation, abuse and harassment. K4D Helpdesk Report 778*. Brighton, UK: Institute of Development Studies. Available at: <https://opendocs.ids.ac.uk/opendocs/handle/20.500.12413/15287?show=full>
- Bond (2019). *20 Core elements: a toolkit to strengthen safeguarding report handling*. Available at: <https://www.bond.org.uk/resources/safeguarding-report-handling-toolkit/>
- Bond (2019). *Our commitment to change in safeguarding: Our approach to tackling sexual exploitation, abuse and sexual harassment in the aid sector*. Available at: https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/851112/bond-safeguarding-commitments-nov2019.pdf
- Borja, S. E., Callahan, J. L., & Rambo, P. L. (2009). Understanding negative outcomes following traumatic exposure: The roles of neuroticism and social support. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 1(2), 118
- Briere, J. N., & Scott, C. (2014). *Principles of trauma therapy: A guide to symptoms, evaluation, and treatment (DSM-5 update)*. Sage Publications.
- Bryant-Davis, T., Chung, H., & Tillman, S. (2009). From the margins to the center. *Trauma, Violence, & Abuse*, 10(4).
- Bufacchi, V. (2018). Victims, Their Stories, and Our Rights. *Metaphilosophy*, 49(1-2)
- Buti, A. 2001, Canadian Residential Schools: The demands for reparations, *The Flinders Journal of Law Reform*, 5, 2
- Campbell, R., Ahrens, C. E., Sefl, T., Wasco, S. M., & Barnes, H. E. (2001). Social reactions to rape victims: healing and hurtful effects on psychological and physical health outcomes. *Violence and victims*, 16(3).
- Campbell, R., Dworkin, E., & Cabral, G. (2009). An ecological model of the impact of sexual assault on women's mental health. *Trauma, violence & abuse*, 10(3). <https://doi.org/10.1177/1524838009334456>
- Carson, K. W., Babad, S., Brown, E. J., & Nikulina, V. (2021). Why do women talk about it? Reasons for disclosure of sexual victimization and associated symptomology. *Violence against women*, 27(15-16)
- Chen, L. P., Murad, M. H., Paras, M. L., Colbenson, K. M., Sattler, A. L., Goranson, E. N., Elamin, M. B., Seime, R. J., Shinozaki, G., Prokop, L. J., & Zirikzadeh, A. (2010). Sexual abuse and lifetime diagnosis of psychiatric disorders: systematic review and meta-analysis. *Mayo Clinic proceedings*, 85(7). <https://doi.org/10.4065/mcp.2009.0583>
- CHS Alliance (2020) *PSEAH Implementation Quick Reference Handbook*. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/pseah-implementation-quick-reference-handbook/>
- CHS Alliance (2022) *'Closing the Accountability Gap to Better Protect Victims/Survivors of SEAH in the Aid Sector' Project*. Available at: <https://www.chsalliance.org/get-support/>

BIBLIOGRAPHIE

[resource/closing-the-accountability-gap-country-assessment-report-phase-1/](#)

Clare H. & Bys C. Post (2022)-#aidtoo: are we setting ourselves up to fail? *The New Humanitarian*. Available at: <https://odihpn.org/publication/post-aidtoo-are-we-setting-ourselves-up-to-fail/>

Colvin, M. L., Pruett, J. A., Young, S. M., & Holosko, M. J. (2017). An exploratory case study of a sexual assault telephone hotline: Training and practice implications. *Violence against women*, 23(8)

Countryman-Roswurm, K. (2015). Rise, unite, support: Doing “no harm” in the anti-trafficking movement. *Slavery Today Journal: A Multidisciplinary Journal of Human Trafficking Solutions*, 2, 1. URL via Safeguarding Resource and Support Hub Tipsheet Engaging Survivors of SEAH.

Crowell, N. A., & Burgess, A. W. (Eds.). (1996). *Understanding violence against women*. American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10204-000>

Curry, M. A., Renker, P., Robinson-Whelen, S., Hughes, R. B., Swank, P., Oschwald, M., & Powers, L. E. (2011). Facilitators and barriers to disclosing abuse among women with disabilities. *Violence and victims*, 26(4).

Daly, K. (2014). Reconceptualizing sexual victimization and justice. *Justice for victims: Perspectives on rights, transition and reconciliation*, 1.

Dinkel, S. (2018). Getting Your Own House In Order. *The Policy Corner*.

Dworkin ER, Ojalehto H, Bedard-Gilligan MA, Cadigan JM, Kaysen D. Social support predicts reductions in PTSD symptoms when substances are not used to cope: A longitudinal study of sexual assault survivors. *J Affect Disord*. 2018 Mar 15;229:135-140. doi: 10.1016/j.jad.2017.12.042. Epub 2017 Dec 28. PMID: 29310061; PMCID: PMC5807183.

Dworkin, E. R., Brill, C. D., & Ullman, S. E. (2019). Social reactions to disclosure of interpersonal violence and psychopathology: A systematic review and meta-analysis. *Clinical psychology review*, 72, 101750.

Dworkin, E. R., Menon, S. V., Bystrynski, J., & Allen, N. E. (2017). Sexual assault victimization and psychopathology: A review and meta-analysis. *Clinical psychology review*, 56

Dworkin, E. R., Menon, S. V., Bystrynski, J., & Allen, N. E. (2017). Sexual assault victimization and psychopathology: A review and meta-analysis. *Clinical psychology review*, 56. <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2017.06.002>

Dworkin, E. R., Ojalehto, H., Bedard-Gilligan, M. A., Cadigan, J. M., & Kaysen, D. (2018). Social support predicts reductions in PTSD symptoms when substances are not used to cope: A longitudinal study of sexual assault survivors. *Journal of affective disorders*, 229

Easton, S. D., Saltzman, L. Y., & Willis, D. G. (2014). “Would you tell under circumstances like that?": Barriers to disclosure of child sexual abuse for men. *Psychology of Men & Masculinity*, 15(4), 460.

Edwards, K. M., Mauer, V. A., Huff, M., Farquhar-Leicester, A., Sutton, T. E., & Ullman, S. E. (2022). Disclosure of sexual assault among sexual and gender minorities: A systematic literature review. *Trauma, Violence, & Abuse*, 15248380211073842.

Ettinger T. R. (2022). Children’s needs during disclosures of abuse. *SN social sciences*, 2(7), 101. <https://doi.org/10.1007/s43545-022-00397-6> Available at: <https://link.springer.com/article/10.1007/s43545-022-00397-6>

Farmer, A. (2006). Refugee responses, state-like behavior, and accountability for human rights violations: a case study of sexual violence in Guinea’s refugee camps. *Yale Hum. Rts. & Dev. LJ*, 9, 44.

Feeney, H. (2019). “Need to talk”: A latent class analysis of sexual victimization disclosure to a national sexual assault online hotline (Doctoral dissertation, Michigan State University). Available at: <https://www.proquest.com/openview/b5e46137b7624d4d09e376e9b0e65216/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>

Ferris, E. G. (2007). Abuse of power: Sexual exploitation of refugee women

and girls. *Signs: Journal of Women in Culture and Society*, 32(3), 584-591.

Ferstman, C. (2020). Reparation for sexual exploitation and abuse in the (post) conflict context: *The need to address abuses by peacekeepers and humanitarian aid workers*. In *Reparations for victims of genocide, war crimes and crimes against humanity*

Filipas, H. H., & Ullman, S. E. (2001). Social reactions to sexual assault victims from various support sources. *Violence and victims*, 16(6)

Finn, J., Garner, M. D., & Wilson, J. (2011). Volunteer and user evaluation of the national sexual assault online hotline. *Evaluation and program planning*, 34(3)

Friedman, M. J., & Marsella, A. J. (1996). *Posttraumatic stress disorder: An overview of the concept*.

Galleguillos, S., & Pugliese, K. (2022). The United Nations victim approach revisited: a review of the literature on sexual assault and gender-based violence hotlines. *Violence against women*, 10778012221086001

García-Moreno, C., Pallitto, C., Devries, K., Stöckl, H., Watts, C., & Abrahams, N. (2013). *Global and regional estimates of violence against women: prevalence and health effects of intimate partner violence and non-partner sexual violence*. World Health Organization.

Gjika, A. and Marganski, A. J. (2020) “Silent Voices, Hidden Stories: A Review of Sexual Assault (Non)Disclosure Literature, Emerging Issues, and Call to Action”, *International Journal for Crime, Justice and Social Democracy*, 9(4). doi: 10.5204/ijcjsd.v9i4.1439.

Golding, J. M., Siege, J. M., Sorenson, S. B., Burnam, M. A., & Stein, J. A. (1989). Social support sources following sexual assault. *Journal of Community Psychology*, 17(1).

Hilhorst D (2018) Aid agencies can’t police themselves. It’s time for a change. *The New Humanitarian*. Available at: <https://www.thenewhumanitarian.org/opinion/2018/02/22/aid-agencies-can-t-police-themselves-it-s-time-change>

- Hilhorst D., Naik A., Cunningham A., (2018) *International Ombuds for Humanitarian and Development Aid Scoping Study International Ombuds for Humanitarian and Development Aid Scoping Study* Available at: https://www.academia.edu/79944668/International_Ombuds_for_Humanitarian_and_Development_Aid_Scoping_Study
- IDC (2018). Sexual exploitation and abuse in the aid sector inquiry. House of Commons International Development Commitment.
- IOM, PSEA network (2022). *PSEA: Awareness of reporting mechanisms for sensitive issues in the Rohingya camps*
- Jacques-Tiura, A. J., Tkatch, R., Abbey, A., & Wegner, R. (2010). Disclosure of sexual assault: Characteristics and implications for posttraumatic stress symptoms among African American and Caucasian survivors. *Journal of Trauma & Dissociation*, 11(2)
- Krause, M. (2020). Prioritization in human rights NGOs: The role of intra-organizational units of planning. *Journal of Human Rights*, 19(2).
- Le Sage, A. (2005). Stateless justice in Somalia: Formal and informal rule of law initiatives.
- Leyh, B. M., & Fraser, J. (2019). Transformative reparations: changing the game or more of the same?. *Cambridge International Law Journal*, 8(1)
- Littleton, H. L. (2010). The impact of social support and negative disclosure reactions on sexual assault victims: A cross-sectional and longitudinal investigation. *Journal of Trauma & Dissociation*, 11(2)
- Long, L., & Butler, B. (2018). Sexual assault. *The Obstetrician & Gynaecologist*, 20(2)
- Macy, R. J., Giattina, M. C., Montijo, N. J., & Ermentrout, D. M. (2010). Domestic violence and sexual assault agency directors' perspectives on services that help survivors. *Violence Against Women*, 16(10)
- Macy, R. J., Giattina, M., Sangster, T. H., Crosby, C., & Montijo, N. J. (2009). Domestic violence and sexual assault services: Inside the black box. *Aggression and Violent Behavior*, 14(5)
- McDonnell, K., Nagaraj, N., Mead, K., Bingenheimer, J., Stevens, H., Gianattasio, K., & Wood, S. (2018). An Evaluation of the National Domestic Violence Hotline and loveisrespect.
- McGlynn, C. (2011). Feminism, rape and the search for justice. *Oxford Journal of Legal Studies*, 31(4).
- McMillan, L., & Thomas, M. (2009). Police interviews of rape victims: tensions and contradictions. In M. Horvath, & J. Brown (Eds.), *Rape: Challenging Contemporary Thinking* Willan Publishing.
- Miller, J. M. (2009). *21st Century criminology: A reference handbook*. SAGE Publications, Inc., <https://dx.doi.org/10.4135/9781412971997>
- Naik (2021) *How to adopt a survivor-centred approach to sexual abuse*. Available at: <https://www.devex.com/news/opinion-how-to-adopt-a-survivor-centered-approach-to-sexual-abuse-99820>
- Nasser-Eddin, N., Abu-Assab, N., & Greatrick, A. (2018). Reconceptualising and contextualising sexual rights in the MENA region: beyond LGBTQI categories. *Gender & Development*, 26(1)
- National Research Council/National Academy of Sciences, Commission on Behavioral & Social Sciences & Education. (1996). Causes and consequences of violence against women. In N. A. Crowell, A. W. Burgess (Eds.) & National Research Council, *Understanding violence against women*. American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10204-003>
- Oluse, A., & Hingley, C. (2019). Putting safeguarding commitments into practice. *Forced Migration Review*, (61)
- Purkey, A. L. (2011). Whose Right to What Justice-The Administration of Justice in Refugee Camps. *New Eng. J. Int'l & Comp. L.*, 17
- Regnedda, M., & Muschert, G. W. (2013). *The Digital Divide. The Internet and social inequalities in international perspective*. New York, 10, 9780203069769
- Relyea, M., & Ullman, S. (2015). Unsupported or Turned Against: Understanding How Two Types of Negative Social Reactions to Sexual Assault Relate to Post-Assault Outcomes. *Psychology of women quarterly*, 39(1), <https://doi.org/10.1177/0361684313512610>
- Riddle, A. M. (2018). *Best-Practice Treatment Approaches for Working with Survivors of Sexual Assault*.
- Save the Children (2008) *No one to turn to: The underreporting of child sexual exploitation and abuse by aid workers and peacekeepers*. Available at: <https://resourcecentre.savethechildren.net/document/no-one-turn-under-reporting-child-sexual-exploitation-and-abuse-aid-workers-and-peacekeepers/>
- Schaaf, M., Boydell, V., Sheff, M. C., Kay, C., Torabi, F., & Khosla, R. (2020). Accountability strategies for sexual and reproductive health and reproductive rights in humanitarian settings: a scoping review. *Conflict and health*, 14(1)
- Schauerhammer, V. (2018) Reporting complaints mechanism, barriers to reporting and support in the sector for sexual exploitation, abuse and harassment. VAWG Helpdesk research report. Available at: https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5c59799fed915d045f3778a4/VAWG_Helpdesk_Report_207_Reporting_mechanisms_SEAH.pdf
- Semler, M. (2019). *Factors Influencing Misconduct Reporting in Kachin, Myanmar*. Available at: <https://oxfamlibrary.openrepository.com/bitstream/handle/10546/620893/cs-misconduct-reporting-kachin-myanmar-121119-en.pdf?sequence=1>
- Shaikh, R. (2015). *Violence against women online: What next steps intermediaries should take*. GenderIT.org. Available at: <https://genderit.org/articles/violence-against-women-online-what-next-steps-intermediaries-should-take>
- Sigurvinsdottir, R., & Ullman, S. E. (2016). Sexual orientation, race, and trauma as predictors of sexual assault recovery. *Journal of family violence*, 31(7)

BIBLIOGRAPHIE

- Singh, S. B. (2014) Victimization and Victim Impact Statements: An Analysis of the Consequences on Victims of Crime and the Aims of the South African Victim Charter. *International Journal of Social Studies*, 1
- Smith, A. (2006) Boarding School Abuses, Human Rights and Reparations, *Journal of Religion & Abuse*, 8:2, DOI: 10.1300/J154v08n02_02
- Sweeney, A., Perôt, C., Callard, F., Adenden, V., Mantovani, N., & Goldsmith, L. (2019). Out of the silence: towards grassroots and trauma-informed support for people who have experienced sexual violence and abuse. *Epidemiology and psychiatric sciences*, 28(6)
- UK Foreign Office (2017) *International Protocol on the Documentation and Investigation of Sexual Violence in Conflict*. Available at: https://www.un.org/sexualviolenceinconflict/wp-content/uploads/2019/06/report/international-protocol-on-the-documentation-and-investigation-of-sexual-violence-in-conflict/International_Protocol_2017_2nd_Edition.pdf
- UK Parliament (2019) *The Independent Inquiry into Child Sexual Abuse*. Available at: <https://www.iicsa.org.uk/investigations-research/investigations/reparations-for-victims-and-survivors-of-child-sexual-abuse>
- Ullman S. E. (1996a). Social reactions, coping strategies, and self-blame attributions in adjustment to sexual assault. *Psychology of Women Quarterly*, 20
- Ullman S. E. (1996b). Correlates and consequences of adult sexual assault disclosure. *Journal of Interpersonal Violence*, 11
- Ullman S. E. (1996c). Do social reactions to sexual assault victims vary by support provider? *Violence and Victims*, 11
- Ullman, S. E. (2000). Psychometric Characteristics of the Social Reactions Questionnaire: A Measure of Reactions to Sexual Assault Victims. *Psychology of Women Quarterly*, 24(3)
- Ullman, S. E. (2010). Social reactions and their effects on survivors. In S. E. Ullman, *Talking about sexual assault: Society's response to survivors*. American Psychological Association.
- Ullman, S. E., Townsend, S. M., Filipas, H. H., & Starzynski, L. L. (2007). Structural models of the relations of assault severity, social support, avoidance coping, self-blame, and PTSD among sexual assault survivors. *Psychology of Women Quarterly*, 31(1)
- United Nations Office of the High Commissioner (OHCHR) (2019) Protection of victim of sexual violence: Lessons learned, Workshop report
- Weiss, K. G. (2011). Neutralizing sexual victimization: A typology of victims' non-reporting accounts. *Theoretical Criminology*, 15(4).<https://doi.org/10.1177/1362480610391527>
- Young, S. M., Pruett, J. A., & Colvin, M. L. (2018). Comparing help-seeking behavior of male and female survivors of sexual assault: A content analysis of a hotline. *Sexual Abuse*, 30(4).

**APPROCHES DE PROTECTION
CENTRÉES SUR LA VICTIME/
LE SURVIVANT EN MATIÈRE
D'EXPLOITATION, D'ABUS ET DE
HARCÈLEMENT SEXUELS DANS LE
SECTEUR DE L'AIDE HUMANITAIRE
ET DU DÉVELOPPEMENT**

DOCUMENT FONDATEUR

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