

Centre de ressources et de support - Formation des mentors

Traitement des cas



RESOURCE
& SUPPORT
HUB



Mot de bienvenue et présentations

- Présentations des participants et des animateurs
- Merci d'indiquer :
 - votre nom
 - l'organisation de la société civile avec laquelle vous travaillez



Objectifs

Au terme de la formation, les participants seront en mesure de :

- décrire comment adopter une approche axée sur la personne survivante lors du traitement d'une préoccupation ou d'une dénonciation liée à la sauvegarde ;
- démontrer l'importance du consentement éclairé et de la confidentialité ;
- orienter le processus de traitement des cas pour répondre à une préoccupation ou à une dénonciation liée à la sauvegarde.

Le traitement des cas et les enquêtes exigent des compétences.

Cette formation ne fera pas de vous des gestionnaires de cas expérimentés, mais vous devez assimiler ce qui est important et être capables de conseiller les organisations sur ce qu'elles doivent mettre en place afin de bien gérer les cas et les enquêtes associées.

Règles de base

- Ecoute active
- Gestion du temps
- Respecter les opinions d'autrui
- Contester ou marquer son désaccord avec courtoisie
- Partager ses expériences
- Suivre l'ordre du jour : être ponctuel et respecter l'heure de début, l'heure de fin et les temps de pauses
- Préserver la confidentialité : ne pas communiquer les expériences personnelles ou professionnelles d'autrui
- Appliquer la politique de sauvegarde à toute révélation concernant la sauvegarde

Pour la formation en ligne

- Garder le micro éteint lorsque vous ne parlez pas



Programme

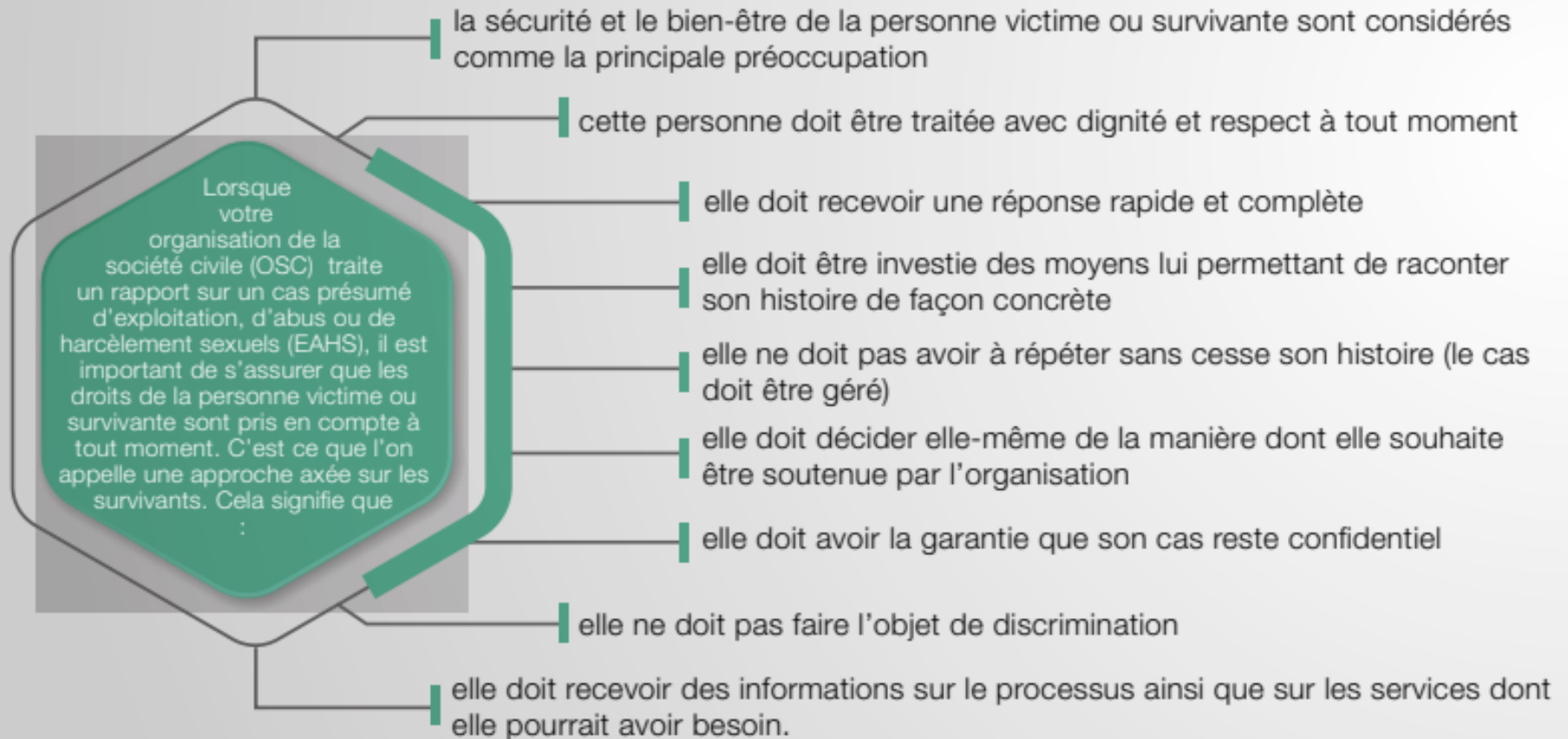
Durée	Activité
30 min	A. Mot de bienvenue et présentations
30 min	B. Adopter une approche axée sur les personnes survivantes, obtenir le consentement éclairé et assurer la confidentialité
30 min	C. Formation sur le traitement des cas pour les organisations de la société civile
30 min	Pause
30 min	D. Travail de groupe - Traitement d'un cas
45 min	E. Présentation - Traitement d'un cas
15 min	F. Conclusion et sondage



Qu'est-ce qu'une approche axée sur les personnes survivantes ?



Approche axée sur les survivants



¹ Cette infographie adaptée des directives du comité permanent interorganisations (CPI) [sur la violence basée sur le genre \(VBG\)](#) (2015) est éclairée par l'expérience pratique du personnel du Centre de ressources et de support sur la sauvegarde (RSH)

Recevoir un signalement

Tout membre du personnel peut recevoir une plainte directe ou un signalement d'EAHS.

Cette plainte ou ce signalement peut provenir d'un autre membre du personnel, du personnel partenaire, des participants au programme ou de toute personne qui interagit avec votre OSC.

Il est important de recevoir le signalement et de fournir un soutien adapté et confortable à la personne à l'origine de ce signalement.

Observer

Écouter

Mettre en contact

L'expression Observer, écouter, mettre en contact ! est largement utilisée et facile à mémoriser. L'objectif consiste à la fois à offrir un soutien aux personnes afin qu'elles se sentent calmes dans une situation difficile, et à les mettre en contact avec d'autres personnes qui peuvent les aider.

Recevoir un signalement

Observer

- Faites attention aux problèmes de sécurité - la personne est-elle toujours en danger d'exploitation, d'abus et de harcèlement sexuels ?
- Soyez attentif aux besoins urgents - par exemple, les marques de violence physique peuvent nécessiter un soutien médical
- Faites attention aux signes de détresse - souvenez-vous du langage corporel non verbal. C'est important dans le cas d'enfants qui ne s'expriment pas forcément bien ou celui de personnes traumatisées
- Pensez à repérer d'autres personnes qui peuvent être à risque

Écouter

- Parlez au plaignant ou à la personne victime ou survivante – croyez ce qu'elles vous disent et rassurez-les
- Interrogez les personnes sur les besoins urgents et les préoccupations pressantes
- Écoutez ce qu'on vous dit
- Recueillez le consentement éclairé et documentez la discussion, faites-leur savoir comment vous utiliserez les informations qu'ils vous ont données
- Demandez à la personne si elle souhaite être orientée

Mettre en contact

- Donnez des informations quant aux services disponibles - cela peut inclure des services de votre propre organisation
- Orientez les personnes vers des services qui les aident à répondre à des besoins urgents - cela peut nécessiter le soutien de votre responsable ou de la personne compétente au sein de votre OSC
- Aidez-les à accéder aux services - par exemple le transport
- Mettez les gens en contact avec leurs proches et avec un accompagnement social



Comment devons-nous réagir à un signalement ?



Chose à faire et à ne pas faire à réception d'un signalement

Voici une liste des choses à faire et à ne pas faire lorsque vous parlez à des personnes vous signalant un cas d'EAHS:

À faire

- Écouter attentivement
- Rassurer la personne en lui disant qu'elle a eu raison de venir vous parler.
- Demander immédiatement de l'aide si des soins médicaux vous paraissent nécessaires
- Leur faire savoir que vous transmettez le signalement à votre responsable ou à la personne compétente au sein de votre OSC
- Noter ce que la personne à l'origine du signalement vous a dit
- Demander vous-même de l'aide si vous en avez besoin

À ne pas faire

- Essayer de gérer l'incident vous-même
- Poser des questions suggérant une réponse particulière ou insister pour obtenir des informations
- Émettre des hypothèses ou proposer une interprétation différente des faits
- Ne pas reconnaître toute la gravité du comportement ou de l'allégation
- Garder l'information pour vous ou promettre qu'aucune autre personne n'en prendra connaissance
- Isoler la personne
- Taire l'information transmise car la personne faisant l'objet de la plainte est un ou une ami(e)
- Ne pas faire de promesses sur l'évolution de l'affaire



Groupe 1 - Quel est notre devoir envers l'auteur présumé ?



Devoir de diligence envers l'auteur présumé

Si la personne survivante demeure prioritaire, toute organisation a un devoir de diligence envers un auteur présumé lorsque celui-ci est un membre de son personnel. Dans ce type de situation

- utiliser les politiques et procédures des ressources humaines (RH) pour éclairer les décisions ;
- maintenir la confidentialité ;
- donner des informations sur le processus et tenir cette personne informée ;
- ne pas porter de jugements ni émettre d'hypothèses ;
- ne pas pratiquer de discrimination à l'encontre de l'auteur présumé.



Groupe 2 - À quel moment avons-nous besoin d'un consentement éclairé ?



Le consentement éclairé

est requis dans les situations suivantes :

1. Partage des renseignements personnels (par exemple le nom) de la personne effectuant le signalement
2. Orientation vers des fournisseurs de services

Voici les étapes à suivre pour obtenir un consentement éclairé:

Partage d'informations

- Une fois qu'ils partagent un rapport sur l'exploitation, les abus, et le harcèlement sexuels, une victime ou une personne survivante est informée de ce qui sera fait une fois qu'elle aura communiqué un rapport sur l'exploitation, les abus, et le harcèlement sexuels et sur les services qui sont à leur disposition.
- L'information fournie est à jour, dans la bonne langue et partagée de façon adaptée.

Consentement éclairé

Avec cette information, une personne peut accepter (ou non) :

- Pour partager leurs données personnelles dans le cadre du traitement des cas organisationnels, et/ou
- Pour être orientés vers les services compétents.

Documenter le consentement

- Les formulaires de consentement peuvent être signés pour attester que le consentement a été obtenu.
- Si une personne ne sait ni lire ni écrire, il faut lui expliquer un formulaire simple. Ces personnes peuvent marquer ou apposer une empreinte digitale pour montrer leur accord.

Chaque personne est différente

Certaines personnes peuvent ne pas être en mesure de prendre une décision rationnelle et de donner un consentement éclairé. Par exemple, des personnes qui ont un handicap auditif ou visuel, qui ont subi un traumatisme, qui sont de jeunes enfants ou des personnes avec une déficience cognitive.

Pour les adultes: toujours agir pour **ne pas nuire**.

Pour les enfants : toujours agir dans **l'intérêt supérieur de l'enfant**.

Demander conseil si nécessaire



Groupe 3 - Qu'entendons-nous par confidentialité ?



Confidentialité

Confidentialité signifie protéger le caractère privé de l'information afin de respecter les personnes concernées et d'éviter tout préjudice potentiel.

La confidentialité respecte également la réputation de l'organisation.

La confidentialité signifie que les renseignements personnels ne sont partagés qu'en fonction du "besoin de savoir".



Une information confidentielle inclut tout élément à caractère sensible ou qui peut être utilisée pour identifier une personne, par exemple nom, endroit et détails spécifiques d'un incident.

La confidentialité doit s'appliquer à : la victime/personne survivante, sa famille et sa communauté ; l'auteur présumé, sa famille et sa communauté ; et les témoins.

La confidentialité peut être dépassée dans certaines situations : par exemple, la victime/personne survivante présente un risque immédiat ou important de préjudice ; la victime/personnes survivante peut avoir une capacité compromise de prendre une décision rationnelle et il a été jugé dans son intérêt supérieur (enfant) ou de ne pas nuire (adulte).

Une préoccupation est exprimée.
Un membre du personnel, un représentant, un membre du personnel d'un partenaire,
un participant au programme ou toute
autre personne qui interagit avec votre OSC effectue un signalement ou une dénonciation.
Un signalement est reçu via : les canaux communautaires de signalement, le système de signalement interne,
des discussions informelles, des suspicions, un témoignage d'un événement, etc.

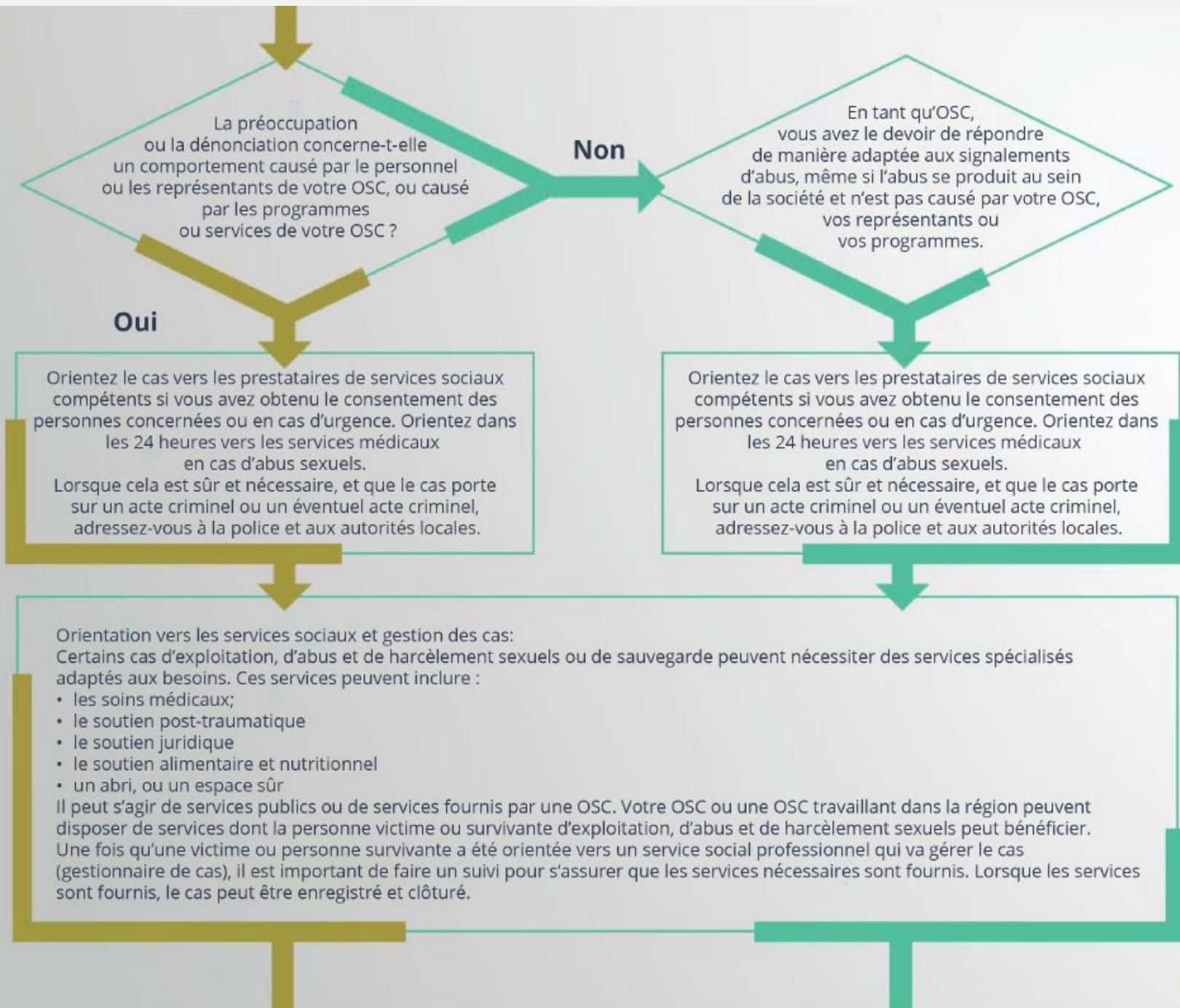
Transmettez le signalement à
la personne désignée,
par exemple votre responsable,
le point focal chargé de la sauvegarde /
de la protection contre l'exploitation,
les abus et le harcèlement sexuels, etc.

Oui

Le signalement
(ou la dénonciation) se rapporte-t-il
à un cas d'exploitation, d'abus ou de
harcèlement sexuels (EAHS), d'intimidation et de
harcèlement, d'exploitation économique, de violence ou
d'autres formes de mauvais traitements
à l'égard d'enfants
ou d'adultes?

Non

Lancez d'autres procédures internes de
dénonciation, par exemple concernant
la fraude ou la corruption
(équipe financière), ou les plaintes relatives
aux programmes (équipe chargée des
programmes ou du suivi et de l'évaluation).



Constituez une équipe chargée du cas ; celle-ci peut comprendre des membres de la direction, du personnel RH, des programmes et/ou de la sécurité et des risques. L'équipe doit comprendre une personne qui entretient de bons rapports avec la victime/personne survivante.

Prenez des décisions immédiates concernant par exemple:
La manière de traiter le personnel / l'auteur présumé des faits?
La manière de soutenir la victime/personne survivante et de tenir compte de ses propos?
La manière de respecter les obligations contractuelles ou les exigences des donateurs, par exemple, en informant le donateur?

Élaborez un plan et procédez à une évaluation des risques liés au cas. Réexaminez les décisions prises immédiatement lorsqu'elles présentent des risques, par exemple :

- attribuez les rôles aux membres de l'équipe (liaison avec la victime/personne survivante, liaison avec l'auteur présumé);
- décidez de la nécessité d'une enquête (sera-t-elle interne ou externe ?). Rédigez le mandat de l'équipe, fixez le calendrier et les normes et désignez le responsable de l'enquête;
- si aucune enquête n'est envisagée, assurez-vous qu'il existe une justification claire du rejet ou de la clôture du dossier;
- (Ré)évaluez la nécessité de signaler le problème aux autorités locales;
- décidez si d'autres organisations et partenaires doivent être informés (de manière anonyme);
- évaluez les risques pour la victime/personne survivante, votre OSC, l'auteur présumé et les autres personnes participant à votre planification;
- restez attentif aux souhaits de la victime/personne survivante tout au long de votre planification.

Assurez un suivi du soutien apporté par les services sociaux. Consignez les détails.
Au besoin, effectuez un suivi des mesures prises par les autorités.
Consignez les détails.

Lorsque cela est utile à d'autres personnes travaillant dans la même zone, partagez les informations sur les changements du niveau de risque en matière d'exploitation, d'abus et de harcèlement sexuels.
Ne partagez jamais d'informations confidentielles ou privées.

Assurez un suivi du soutien apporté par les services sociaux. Consignez les détails.
Au besoin, effectuez un suivi des mesures prises par les autorités. Consignez les détails.

Fournissez des mises à jour sur le cas conformément
aux obligations contractuelles, par exemple
aux donateurs ou aux partenaires.

Réalisez l'enquête selon les normes professionnelles
convenues et dans le respect des délais du mandat.

Documentez le signalement et les
décisions y afférentes.
Recueillez les enseignements du processus
et documentez-les, puis clôturez le dossier.

Examinez les résultats de l'enquête. Pour chaque
signalement reçu, il y a plusieurs résultats
possibles, notamment :

- 1) violation de la politique organisationnelle
de l'OSC + dossier pénal
- 2) violation de la politique organisationnelle de
l'OSC
- 3) aucune violation de politique.

Prenez des décisions en vous fondant sur les
éléments d'information et en tenant compte
des propos de la victime/personne survivante,
par exemple, licenciement, action disciplinaire,
notification de la communauté.

Informez la victime/personne survivante et
l'auteur présumé des résultats de l'enquête.
Informez toutes les personnes concernées et les
autres parties intéressées des décisions et
des mesures prises.
Donnez suite aux décisions.

Scénario

Vous vous rendez sur le site de votre projet communautaire. Un membre de la communauté vient vous signaler qu'un membre de votre personnel entretient une relation avec une jeune fille de la communauté qui est âgée de 14 ans. Cette relation durerait depuis six mois et le membre du personnel aurait des relations sexuelles avec la jeune fille.

La famille de la jeune fille est au courant de cette relation, mais ni la jeune fille ni sa famille n'ont dénoncé ce membre du personnel à son organisation, apparemment parce que cette relation leur apporte un soutien financier - il paraît qu'il paie les frais de scolarité de la jeune fille, lui fait des cadeaux, etc. Le problème est apparu lorsque la mère de l'enfant a mentionné la relation à une amie qui, bouleversée par cette situation, a décidé de vous en parler.



Groupe 1 - Traitement d'un cas. Vous êtes le point focal de la sauvegarde.

- Que devez-vous faire de l'information qui vous a été révélée ? À qui devez-vous en parler ? Que devez-vous leur dire ?
- Quel soutien pouvez-vous apporter à la personne qui a révélé cet abus ou comment pouvez-vous la rassurer ?
- Ayant transmis cette information, à quoi vous attendriez-vous ?



Groupe 2 - Traitement d'un cas. Vous êtes le point focal de la sauvegarde.

- Que devez-vous faire de l'information qui vous a été révélée ? À qui devez-vous en parler ? Que devez-vous leur dire ?
- Quel soutien pouvez-vous apporter à la personne qui a révélé cet abus ou comment pouvez-vous la rassurer ?
- Ayant transmis cette information, à quoi vous attendriez-vous ?



Groupe 3 - Traitement d'un cas. Vous êtes membre du personnel.

- Que devez-vous faire de l'information qui vous a été révélée ? À qui devez-vous en parler ? Que devez-vous leur dire ?
- Quel soutien pouvez-vous apporter à la personne qui a révélé cet abus ou comment pouvez-vous la rassurer ?
- Ayant transmis cette information, à quoi vous attendriez-vous ?

Groupe 4 - Traitement d'un cas. Vous êtes membre du personnel.

- Que devez-vous faire de l'information qui vous a été révélée ? À qui devez-vous en parler ? Que devez-vous leur dire ?
- Quel soutien pouvez-vous apporter à la personne qui a révélé cet abus ou comment pouvez-vous la rassurer ?
- Ayant transmis cette information, à quoi vous attendriez-vous ?

Merci !

Consultez le site web du centre de ressources et de support :
safeguardingsupporthub.org



RESOURCE
& SUPPORT
HUB

