Le traitement des cas pour les organisations de la société civile (OSC)

Cette infographie a été créé par et développé pour les OSC actives au Nigéria



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).

La préoccupation
ou la dénonciation concerne-t-elle
un comportement causé par le personnel
ou les représentants de votre OSC, ou causé
par les programmes
ou services de votre OSC?

Non

En tant qu'OSC, vous avez le devoir de répondre de manière adaptée aux signalements d'abus, même si l'abus se produit au sein de la société et n'est pas causé par votre OSC, vos représentants ou vos programmes.

Oui

Orientez le cas vers les prestataires de services sociaux compétents si vous avez obtenu le consentement des personnes concernées ou en cas d'urgence. Orientez dans les 24 heures vers les services médicaux en cas d'abus sexuels.

Lorsque cela est sûr et nécessaire, et que le cas porte sur un acte criminel ou un éventuel acte criminel,

adressez-vous à la police et aux autorités locales.

Orientez le cas vers les prestataires de services sociaux compétents si vous avez obtenu le consentement des personnes concernées ou en cas d'urgence. Orientez dans les 24 heures vers les services médicaux en cas d'abus sexuels.

Lorsque cela est sûr et nécessaire, et que le cas porte sur un acte criminel ou un éventuel acte criminel,

adressez-vous à la police et aux autorités locales.

Orientation vers les services sociaux et gestion des cas:

Certains cas d'exploitation, d'abus et de harcèlement sexuels ou de sauvegarde peuvent nécessiter des services spécialisés adaptés aux besoins. Ces services peuvent inclure :

- les soins médicaux;
- le soutien post-traumatique
- le soutien juridique
- le soutien alimentaire et nutritionnel
- un abri, ou un espace sûr

Il peut s'agir de services publics ou de services fournis par une OSC. Votre OSC ou une OSC travaillant dans la région peuvent disposer de services dont la personne victime ou survivante d'exploitation, d'abus et de harcèlement sexuels peut bénéficier. Une fois qu'une victime ou personne survivante a été orientée vers un service social professionnel qui va gérer le cas (gestionnaire de cas), il est important de faire un suivi pour s'assurer que les services nécessaires sont fournis. Lorsque les services sont fournis, le cas peut être enregistré et clôturé.



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?

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.

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.

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.

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.

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

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.