

Mécanismes de plaintes communautaires (MPC) : L'expérience et les ressources d'Oxfam



CONTEXTE

Oxfam est une confédération internationale qui œuvre dans 65 pays du monde entier. Parmi ses priorités, le réseau Oxfam vise à mettre fin à la pauvreté et aux inégalités, tout en assurant l'eau et l'assainissement pour tous, en luttant contre l'insécurité alimentaire et les changements climatiques, en répondant aux urgences humanitaires et en se concentrant sur la justice des genres et les droits des femmes. Outre ces initiatives, Oxfam vise également à prévenir l'exploitation sexuelle, le harcèlement sexuel, les abus sexuels et la maltraitance des enfants.

Oxfam Canada (« OCA ») applique une approche de tolérance zéro à l'égard de l'inaction en matière d'harcèlement sexuel, d'exploitation sexuelle, d'abus sexuels et de maltraitance des enfants (définis comme des mesures de protection) dans son organisation. Cela signifie qu'elle fera tout ce qui est en son pouvoir pour empêcher qu'une telle situation ne se produise et y remédier rigoureusement chaque fois qu'elle se produit. Tous les membres du conseil d'administration d'Oxfam Canada, le personnel et les employé-e-s associés (c'est-à-dire les stagiaires, les entrepreneurs, les partenaires, les bénévoles et autres représentant-e-s travaillant

au nom d'OCA) ont l'obligation de connaître, de comprendre et de respecter toutes les politiques applicables, y compris le Code de conduite, ainsi que le droit et la responsabilité de signaler toute préoccupation. L'OCA s'engage à traiter efficacement toutes les préoccupations soulevées, en assurant la confidentialité de ceux qui soulèvent une préoccupation ou sont impliqués dans une plainte.

En partenariat avec Oxfam Canada, cette étude de cas de Digna s'attarde sur les normes minimales de fonctionnement du Comité permanent inter-organisationnel (CPI) pour la PEAS autour de mécanismes de plaintes communautaires (MPC) efficaces, y compris l'assistance aux survivant-e-s. Les documents présentés mettent en évidence les meilleures pratiques et les ressources dont d'autres organisations peuvent s'inspirer pour développer leur propre MPC. Ces ressources, ainsi que d'autres, sont disponibles sur le site internet d'OCA, notamment dans [cette](#) section et dans [celle-ci](#).

POLITIQUES, PROCÉDURES ET MÉCANISMES DE PLAINTES COMMUNAUTAIRES (MPC)

Politiques

[Vous trouverez toutes les politiques mises à jour ici. Cliquez sur « Read more about Oxfam's safeguarding and related policies ».](#)

Oxfam Canada a mis en place diverses politiques de protection. Toutes ces politiques sont destinées à être utilisées dans l'ensemble de la confédération d'Oxfam et devraient être appliquées conjointement et comme un ensemble complet. Elles sont accessibles au public et peuvent servir de modèles aux organisations qui élaborent leurs propres politiques de la PEAS. Les liens directs et plus de détails sur les documents d'Oxfam sont indiqués ci-dessous.

[Code de conduite des employé-e-s d'Oxfam](#) - Il s'agit du code de conduite d'Oxfam s'appliquant à l'ensemble du réseau de la confédération. Les règles et les directives contenues dans ce document fournissent un cadre pour réglementer la conduite et l'exercice des fonctions de tout le personnel d'Oxfam, indépendamment de leur localisation. Le code de conduite soutient également Oxfam dans son rôle de mise en œuvre, de suivi et d'application de ces normes. En outre, le document fait référence à d'autres politiques d'Oxfam, notamment celles relatives à la protection des enfants, à la prévention de l'exploitation et des abus sexuels (PEAS), à l'équité et à la diversité, ainsi qu'aux droits relatifs à la diversité sexuelle et à l'identité de genre. Certaines de ces politiques sont détaillées ci-dessous, et d'autres sont disponibles sur le [site internet d'Oxfam Canada](#).

[Politique d'Oxfam sur la protection contre l'exploitation et les abus sexuels \(PSEA\)](#) - Il s'agit d'une politique d'application globale, couvrant les bureaux, les employé-e-s et le personnel associé d'Oxfam à travers le monde. Le document souligne les engagements de l'organisation en matière de prévention du harcèlement, de l'exploitation et des abus sexuels, les principes et les engagements, les rôles et les responsabilités, ainsi que les mécanismes permettant de déposer une plainte ou une préoccupation. La politique contient également une liste de définitions relatives à la PEAS, ainsi que des canaux pour déposer des plaintes dans plusieurs pays.

[Sauvegarde numérique d'Oxfam](#) - Cette politique se focalise sur la sauvegarde digitale en couvrant les espaces numériques où se déroule le travail d'Oxfam, notamment les courriels, les plateformes des médias sociaux, les sites web et les équipements des technologies de l'information et de la communication (TIC). La politique couvre les engagements, les principes et les attentes d'Oxfam, et vise à garantir une prise de décision et une action efficace en cas de problèmes liés à l'EAS.

[Politique de protection des enfants d'Oxfam](#) - Cette politique se concentre spécifiquement sur la protection des enfants (personnes de moins de 18 ans), notamment contre toute forme de violences et des abus. Elle comprend des informations sur le signalement et le soutien des enfants qui ont subi des abus, ainsi qu'une liste de définitions concernant l'approche de la protection des enfants et les comportements acceptés envers/en rapport avec les enfants.

Politique de protection des jeunes d'Oxfam -

Semblable à la politique de protection des enfants, cette politique se concentre sur la protection des jeunes, définis comme des personnes âgées de moins de 25 ans. Elle indique comment le travail avec les jeunes doit être mené pour assurer leur protection et comprend des informations sur le soutien aux survivant-e-s et les procédures à suivre pour déposer une plainte ou une préoccupation. La politique comporte également des liens vers d'autres ressources utiles.

Canaux de communication

Chez Oxfam et dans les endroits où elle intervient, divers canaux de communication pour effectuer des rapports sont disponibles au niveau de la communauté. Ceux-ci incluent :

- Boîtes pour déposer des plaintes
- Points focaux de sauvegarde
- Courriel de prise de parole
- Numéro de téléphone de prise de parole
- Des conseillers-ères confidentiels-elles, bien qu'ils/elles ne soient pas disponibles dans tous les pays d'opération.
- [Formulaire web Prise de Parole](#) - Ce formulaire est disponible en 9 langues et permet de recueillir des informations sur les événements et les incidents liés à l'inconduite. Les personnes qui remplissent le formulaire ont également la possibilité de conserver leur anonymat, ce qui est une caractéristique importante dans les documents PEAS.

Procédures opérationnelles standards

Les procédures opérationnelles standard, ou POS, sont définies comme un ensemble d'instructions écrites qui peuvent être suivies comme un document étape par étape permettant aux organisations de réaliser un travail efficace tout en évitant les erreurs de

communication. Dans le cas des PEAS plus spécifiquement, ces instructions peuvent inclure des procédures de sauvegarde, des directives écrites (ex : code de conduite), des formations spécifiques, des procédures de rapport et de réponse aux incidents, l'évaluation et la gestion des risques et des mécanismes de suivi et de révision. Oxfam a actuellement deux POS en place :

- Une procédure opérationnelle standard de gestion des cas de protection d'Oxfam - Il s'agit d'un document opérationnel interne qui n'est donc pas disponible sur les sites web d'Oxfam.

1. Procédure Opérationnelle Standard de Signalement des Inconduites d'Oxfam

La POS pour le signalement des fautes professionnelles vise à fournir une approche uniforme à travers la Confédération en termes de responsabilités, de principes et de délais pour le signalement aux partenaires affiliés et aux donateurs.trice.s. Cette POS fournit des conseils sur :

- Les principes de signalement. Ils seront appliqués conformément aux principes existants approuvés dans les politiques actuelles.
- Rôles et responsabilités.
- Les délais et le contenu des rapports
- Modèle de rapport

2. Procédure opérationnelle standard de gestion des cas de protection d'Oxfam

Cette procédure opérationnelle standard (POS) vise à fournir une explication simple des principes, des rôles et des responsabilités, ainsi que des instructions étape par étape pour la gestion des allégations d'inconduite en matière de protection, depuis la réception d'un

rapport jusqu'à la clôture du dossier ou sa transmission aux décideur.e.s pour une procédure disciplinaire. Cette POS est composée des sections suivantes :

- Principes directeurs pour la gestion des cas de protection
- Rôles et responsabilités
- Étapes de la gestion des cas de protection
- Annexe 1 : Directives sur les étapes de la gestion des cas de protection
- Annexe 2 : Politiques et documents connexes

Les normes fondamentales de protection d'Oxfam

Les normes fondamentales de protection d'Oxfam résument les engagements et les exigences définis dans les Politiques de Protection d'Oxfam et d'autres documents stratégiques. Elles décrivent les exigences minimales que les équipes d'Oxfam s'efforceront d'atteindre pour établir un système de protection efficace afin de remplir nos obligations internes et externes en matière de protection, par exemple envers les communautés, les donateur.trice.s et les partisan.ne.s.

Les normes de base soutiennent l'ambition d'Oxfam de transformer la culture organisationnelle, de modeler nos valeurs en tant qu'organisation et de prévenir les abus de pouvoir qui se manifestent sous forme d'exploitation et d'abus sexuels et d'abus d'enfants.

Les Normes Fondamentales de Protection d'Oxfam sont élaborées conformément aux Normes Minimales de Fonctionnement - Protection contre l'Exploitation et les Abus

Sexuels par son Propre Personnel (MOS-PSEA) élaborées par le Comité Permanent Inter-Agences (IASC). Ces normes internationales constituent la base de la majorité des politiques des donateur.trice.s en matière de protection.

1. Un plan de protection est établi

2. Des points focaux de protection formés sont présents dans tous les bureaux d'Oxfam

3. Le Code de Conduite d'Oxfam est signé par tous les employé.ée.s et le personnel concerné

4. Des processus de recrutement et de sélection sûrs sont en place

5. Une formation régulière et appropriée en matière de protection est dispensée à tous les employés et au personnel concerné

6. Des procédures de signalement et d'intervention en matière de protection sont en place dans tous les bureaux

7. Des mécanismes de retour d'information et de plainte basés sur la communauté sont établis

8. Les partenaires adhèrent aux politiques de protection One Oxfam et aux normes fondamentales de protection

9. Des pratiques d'évaluation et de gestion des risques de protection sont établies

10. Des procédures de traitement des images et des informations personnelles sont établies

Procédures et processus de dépôt de rapports

Afin de traiter les incidents liés à la PEAS, Oxfam suit des procédures et des processus spécifiques. Plusieurs étapes sont suivies après le classement et la réception d'une plainte ou d'un incident signalé, y compris l'évaluation, la gestion du cas, le résultat et la clôture. Cette ressource intitulée [Comment fonctionne le processus de signalement des incidents ?](#) décrit ces étapes, comme suit :

1. L'incident rapporté est classé
2. L'évaluation
3. La gestion de cas
4. Le résultat
5. La clôture

LEÇONS APPRISES / RECOMMANDATIONS

- Les mécanismes de plaintes communautaires (CPM) doivent toujours être conçus en consultation avec les communautés, afin de comprendre les obstacles auxquels elles peuvent être confrontées lorsqu'elles rapportent des cas d'harcèlement sexuel, d'abus sexuels, d'exploitation sexuelle et de maltraitance des enfants.
- Consulter la communauté sur les mécanismes de collecte d'information les plus appropriés et les plus sûrs et fournir plus d'un moyen pour donner leur avis.
- Documenter les réactions positives et négatives dans une base de données et répondre aux communautés sur les points qu'elles ont soulevés.
- La confidentialité, l'anonymat et les autres droits des plaignant-e-s doivent être respectés.

- La culture et les méthodes traditionnelles pour soulever des problèmes doivent être prises en compte et intégrées dans le mécanisme de plaintes afin d'assurer que les préoccupations des individus, qui sont très différentes des autres groupes et sous-groupes, soient évaluées et prises en compte. La communication autour des mécanismes de plaintes doit être disponible dans les langues locales et sous forme de supports visuels.
- Les points focaux pour la prévention du harcèlement, de l'exploitation et des abus sexuels (PHEAS) et de la maltraitance des enfants doivent être formés et doivent avoir la capacité de recevoir des plaintes et d'y répondre.
- Il devrait y avoir deux points focaux de protection pour recevoir les plaintes. Si cela n'est pas possible, il est recommandé que le point focal soit une femme*, reconnaissant que la majorité des EAS sont perpétrées contre des femmes et des filles, mais pas exclusivement.

**Il est important d'avoir plusieurs personnes qui reçoivent les rapports d'EES, afin de s'assurer que les victimes/survivant.e.s se sentent à l'aise pour les signaler. Il est important de s'assurer que les personnes qui reçoivent les plaintes soient empathiques et comprennent l'intersectionnalité et la diversité des genres, et agissent sans préjugés. Il devrait y avoir plusieurs options pour les points focaux de protection, incluant la diversité des identités de genre (personnes trans, non-binaires, femmes cis ou hommes cis et autres diversités de genre) et d'autres facteurs d'identité (c'est-à-dire groupes ethniques, langue, etc.) des plaignant.e.s potentiels.*