

DEVENIR UNE ORGANISATION CENTRÉE SUR LES SURVIVANTS - L'EXPÉRIENCE DE CARREFOUR INTERNATIONAL



Introduction

Carrefour International est une importante agence canadienne de coopération volontaire qui, depuis plus de 60 ans, a comme mission de faire progresser l'égalité des femmes et des filles et contribuer à l'éradication de la pauvreté dans 9 pays d'Afrique sub-saharienne. Carrefour s'investit directement auprès d'organisations partenaires locales qui sont les mieux placés pour répondre aux besoins de leurs communautés. Avec elles, Carrefour pilote des approches innovantes pour permettre aux femmes et aux filles de devenir des leaders et de vivre dans des communautés exentes de violence. Chaque année, Carrefour engage des centaines de volontaires et d'employé.e.s expérimenté.e.s autour du globe, qui mettent leur expertise au service de la lutte contre la pauvreté et les inégalités. Les quelques 50 employé.e.s de l'organisation sont basé.e.s au Canada, au Sénégal, au Ghana et en Tanzanie, et les volontaires de Carrefour remplissent plus de 100 mandats par année.

En octobre 2019, Carrefour a lancé une politique organisationnelle et un [code de conduite](#) pour atténuer, enquêter et répondre à l'exploitation et

aux abus sexuels. Ces documents directeurs s'appliquent aux employé.e.s, aux volontaires, aux entrepreneur.e.s, aux sous-traitant.e.s, aux membres du conseil d'administration et aux organisations partenaires (appelées parties prenantes) et s'alignent sur la législation du travail en Ontario et au Québec; l'engagement des leaders de Coopération Canada; l'exigence d'admissibilité d'Affaires mondiales Canada; et englobent les meilleures pratiques aux niveaux national et international.

En avril 2020, Carrefour a lancé son nouveau programme de coopération volontaire (PCV) 2020-2027. Le PCV 2020-2027 prévoyait une augmentation significative du nombre de volontaires et d'organisations partenaires locales, une expansion dans de nouveaux pays d'opération et une croissance des effectifs présents sur le terrain. Dans ce contexte, Carrefour était conscient de la nécessité de s'assurer que les approches, les outils et les processus pour la prévention, l'investigation et

la réponse à la violence sexuelle devaient être réalignés pour refléter la nouvelle structure organisationnelle du PCV. En outre, le personnel, les organisations partenaires et les volontaires de Carrefour devaient renforcer leurs capacités en ce qui concerne le code de conduite et la politique en matière de violence sexuelle, et les outils et processus associés devaient être créés.

Prévoyant que la croissance de l'organisation se traduirait par une augmentation du nombre de volontaires du PCV, de personnel, de participant.e.s au projet et de membres des organisations partenaires signalant des incidents de violence sexuelle, ainsi que la recherche d'une gamme de services de soutien et d'options, y compris, mais sans s'y limiter, les services de santé physique, les services de soutien mental et émotionnel et les options juridiques, l'organisation a reconnu la nécessité de créer un guide de soutien aux survivant.e.s de la violence sexuelle.



Guide de soutien aux survivant.e.s de violences sexuelles de Carrefour

Le guide de soutien aux survivant.e.s de violence sexuelle de Carrefour représente un engagement de la part de l'organisation à répondre aux violences sexuelles et à accroître l'accès équitable au soutien et à l'accompagnement des survivant.e.s de violence sexuelle, lorsque les incidents se produisent en conséquence directe du travail de Carrefour. Le guide propose une feuille de route des étapes à l'échelle de l'organisation pour fournir un soutien aux survivant.e.s de violence sexuelle, en détaillant les principes clés, ainsi que des conseils pour les différentes parties prenantes, y compris un organigramme de responsabilité; une liste de contrôle de soutien aux survivant.e.s; et un modèle de rapport d'incident. Plus précisément, le guide couvre les principes de sécurité, de confidentialité, de respect et de non-discrimination. Il traite de la gestion de l'information; des voies hiérarchiques; de la prise en charge médicale et psychosociale; des interactions avec les forces de l'ordre; et souligne l'importance de la confiance et de la flexibilité dans le processus.

INTENTIONS DU GUIDE

L'une des premières intentions de Carrefour dans la création de ce guide était de reconnaître et de remplir son devoir de diligence envers toutes les personnes avec lesquelles elle travaille, celles qu'elle emploie et avec lesquelles elle s'engage. Ce devoir est encore amplifié par les déséquilibres de pouvoir inhérents à nos programmes, projets et activités.

Alors que la lumière a été faite sur la violence sexuelle dans notre secteur, Carrefour a voulu démontrer et tenir son engagement à créer et maintenir un lieu de travail **respectueux, fiable et inclusif** avec des programmes et des opérations exempts de violence sexuelle dans le monde entier. Ce guide a été créé et déployé afin de garantir la mise en place de mesures proactives pour prévenir et atténuer les risques de violence sexuelle et ne pas nuire dans les communautés desservies par ses programmes et projets.



PROCESSUS

Sur une période d'environ 6 mois, Carrefour a lancé et achevé l'élaboration du guide de soutien aux survivant.e.s de violences sexuelles et a mis en place une formation appropriée pour les employé.e.s et les bénévoles. En fait, le guide faisait partie d'une consultation plus large qui comprenait également :

- la création d'un guide d'enquête sur la violence sexuelle
- un registre des incidents de violence sexuelle et un cadre de suivi
- un guide de prévention et d'atténuation de la violence sexuelle pour les organisations partenaires
- le renforcement des capacités
- ainsi que des sessions de formation des formateurs.trices sur les guides personnalisés selon les rôles au sein de l'organisation

Un rapport final fournissant une analyse des lacunes organisationnelles restantes en matière de PSEA ainsi que des recommandations pour des pratiques durables et continues a également été fourni.

Le processus a commencé par la création d'un document de référence pour l'embauche d'un.e consultant.e ayant une expertise dans le développement d'outils liés à la PSEA, spécifique au secteur du développement international. Les candidatures ont été examinées, des entrevues ont eu lieu et, une fois la personne consultante embauchée, un plan de travail a été convenu pour élaborer les outils requis et fournir la formation nécessaire. La consultante a travaillé en étroite collaboration avec la gestionnaire des ressources humaines et l'agente de formation et de sécurité afin de s'assurer que les outils et les séances de formation reflètent la structure organisationnelle, la culture et les besoins des multiples intervenant.e.s concerné.e.s. Un budget d'environ 40 000 \$ a été alloué pour l'ensemble de la consultation. Une version simplifiée du plan de travail du consultant est présentée dans le tableau ci-dessous.

Livrable	Temps
Guide de soutien aux survivant.e.s	Mai-Juin
Sessions de renforcement des capacités sur la politique, le code de conduite, le guide d'aide aux survivant.e.s	Juillet
Recommandations sur les modèles de soutien (y compris le calcul des coûts)	Supprimé du plan de travail
Guide des enquêtes, registre des incidents, cadre de surveillance	Août-Octobre
Sessions de renforcement des capacités sur le Guide des enquêtes	Décembre
Guide de prévention et d'atténuation pour les organisations partenaires	Novembre-Décembre
Sessions de formation des formateurs.trices (pour le personnel et les volontaires afin de soutenir les organisations partenaires)	Janvier-Février
Rapport final	Mars-Avril

Une consultation distincte, de moindre envergure, a été lancée pour soutenir la création de guides nationaux individualisés détaillant le contexte juridique, social et culturel relatif à la violence sexuelle et offrant des recommandations et des ressources clés disponibles pour les survivant.e.s du pays. Le budget pour la création des guides nationaux était d'environ 2 000 \$ pour la consultance (création de modèles et supervision du travail du conseiller volontaire), auquel s'ajoute 3 mois de recherche terrain effectué par notre conseiller volontaire, pour la création des guides nationaux.

MISE EN OEUVRE

Une fois le guide élaboré, une formation virtuelle via la plateforme Zoom a été dispensée à l'ensemble du personnel et des volontaires du mandat, dans le cadre de sessions distinctes en anglais et en français. La formation était obligatoire et s'est déroulée en deux parties, le premier atelier portant sur les concepts clés liés à la PEAS; tandis que le second atelier était axé sur le soutien aux survivant.e.s.

Lors de leur engagement auprès de Carrefour, le personnel et les volontaires reçoivent le code de conduite de l'organisation en matière de prévention de la violence sexuelle et la politique qui l'accompagne, et après examen des deux documents, le code est signé et conservé dans les dossiers. Une brève explication du travail de l'organisation dans ce domaine est fournie aux employé.e.s à ce moment-là et ils et elles suivent ensuite la formation en deux parties. Les nouveaux.elles volontaires reçoivent la formation ainsi que l'une des séances de formation obligatoires préalables au mandat. Une formation annuelle de rappel et mise à jour est aussi prévue pour tous les employé.e.s et les volontaires à long terme.

Le guide et les ressources connexes sont également mis à la disposition des employé.é.s et des volontaires sur leurs sites intranet respectifs.

Les membres du conseil d'administration ont été mis au courant du travail de l'organisation concernant la PEAS, mais n'ont pas reçu de formation sur le soutien aux survivant.e.s. Une formation a été donnée aux membres pertinents du conseil d'administration sur le guide d'enquête sur la violence sexuelle de l'organisation.

La consultante a développée et dirigé une formation destinée aux volontaires et au personnel qui travaillent directement avec les organisations partenaires. Ces sessions ont souligné le contenu clé requis dans la politique et le code de conduite d'une organisation sur la prévention de la violence sexuelle et ont facilité la discussion sur la façon de soutenir la création de tels documents au niveau des partenaires.

DÉFIS

Il n'est pas surprenant que l'un des principaux défis ait été de respecter le calendrier des travaux, compte tenu des nombreuses priorités organisationnelles, souvent nouvelles, en jeu.

Un deuxième défi était le contexte au moment du travail. La pandémie de COVID-19 a entraîné des demandes à la fois nouvelles et évolutives à l'organisation, notamment un impact significatif sur la capacité à placer des volontaires et les modalités selon lesquelles ces personnes pouvaient remplir des mandats. En outre, la croissance mentionnée précédemment avec le nouveau PCV signifiait que de nombreux nouveaux membres du personnel devaient se familiariser avec l'environnement organisationnel et apprendre leur rôle.

Un troisième défi consiste à partager ces nouvelles informations avec nos partenaires sur le terrain. Nous avons privilégié une approche de transfert de connaissances par le biais d'employé.e.s et de volontaires sur le terrain. En proposant des formations de formateurs.trices (FdF), nous avons pu renforcer les capacités des personnes travaillant avec les partenaires, ainsi que des partenaires eux-mêmes. Cette approche permet également d'adapter le contenu au contexte du pays et aux besoins de chaque partenaire. Cependant, la principale difficulté de cette stratégie est le suivi et la conformité, sur lesquels nous travaillons avec les équipes nationales et régionales.

Ces défis ont également été considérés comme des occasions d'apporter des perspectives diverses, d'envisager de nouvelles méthodes de travail et d'impliquer des parties issues de contextes très différents.

Un défi permanent a été l'avancement continu du travail sur la PEAS au sein de l'organisation. Plusieurs éléments progressent simultanément, et un groupe de travail pour assurer le suivi continu sera mis sur pied en septembre 2022.

La complexité de l'organisation et de son travail a également entraîné des défis liés au fait de travailler dans plusieurs cultures, plusieurs langues et fuseaux horaires, et de prendre en compte les intérêts d'une grande variété de parties prenantes, des participant.es au programme aux membres du conseil d'administration, du personnel des organisations partenaires aux volontaires, et des employés des cinq bureaux.

ENSEIGNEMENTS TIRÉS ET RECOMMANDATIONS

Nous avons appris qu'il était utile d'avoir une variété de dirigeant.e.s et de membres du personnel impliqués pour apporter des perspectives diverses et informées au travail et soutenir le renforcement des capacités du personnel plus récent, dès le début. Les discussions ont été approfondies et fructueuses, offert un excellent contexte pour l'élaboration éventuelle d'outils et intégré une approche itérative et d'apprentissage afin de garantir que les outils et la formation répondent réellement aux besoins de l'organisation.

Dans l'ensemble, le soutien des dirigeants était présent et vital pour assurer la poursuite des progrès. Cependant, avec le déploiement de la formation, certaines sessions ont été mieux suivies que d'autres, et certaines équipes ont eu des taux de participation plus élevés. Bien que la participation ait été obligatoire pour tout le personnel, une planification et une communication préalables supplémentaires auraient été bénéfiques pour assurer la priorisation de la formation et relever les défis liés aux vacances des employé.e.s, aux missions du personnel dans les sites africains et aux problèmes de connectivité.

Un troisième enseignement est l'avantage d'avoir la responsabilité de ce travail dans les rôles et les descriptions de poste des personnes responsables. Les tâches liées à la PEAS doivent figurer dans le plan de travail d'au moins un membre du personnel, et le soutien d'un groupe de travail est essentiel pour garantir que le travail est intégré dans l'ensemble de l'organisation et qu'une expertise variée est apportée à la prise de décision.

Messages clés



Carrefour a adopté une approche centrée sur les survivant.e.s dans son guide de soutien aux survivant.e.s. Il est recommandé aux survivant.e.s de s'adresser à toute personne du contexte organisationnel en qui ces personnes ont confiance. Il faut donc veiller à ce que tous les membres du personnel soient formés à répondre aux survivant.e.s de violences sexuelles dès le premier jour et s'efforcer de les soutenir en leur offrant l'aide de membres du personnel et de volontaires d'origines diverses, ce qui augmente les chances de signalement.

Parallèlement, un organigramme a été créé, diffusé et intégré aux séances de formation. Il décrit les rôles au sein de l'organisation qui ont la responsabilité de soutenir les survivant.e.s auprès des divers intervenant.e.s, de mener des enquêtes et de rendre compte à Affaires Mondiales Canada et au conseil d'administration. Cette désignation consignée de la responsabilité est essentielle pour s'assurer qu'aucun manque de clarté n'entrave la réponse lorsque des incidents se produisent.

Le parcours de Carrefour dans la conception et la création d'outils de soutien aux survivant.e.s a été marqué par l'ouverture, l'apprentissage et la collaboration, et nous sommes convaincus que ces valeurs continueront à servir l'organisation à mesure que nous poursuivrons nos efforts dans ce domaine. Nous espérons que notre expérience pourra être utile à d'autres organisations de coopération internationale et organisations humanitaires visant à faire progresser l'extinction de l'exploitation et des abus sexuels.

RÉSULTATS

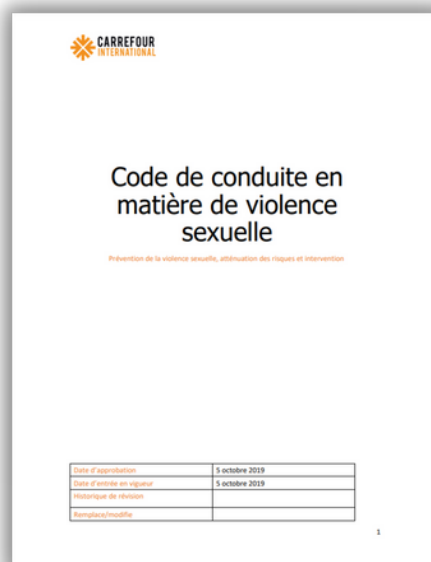
L'organisation attend avec impatience le moment où des structures seront en place pour garantir que 100 % du personnel et des volontaires soient systématiquement formé.e.s et informé.e.s sur la prévention de la violence sexuelle, et où les organisations partenaires se sentiront également équipées pour mener à bien ce travail.

RESSOURCES

GUIDE



CODE DE CONDUITE



GUIDE DES PAYS

GUIDE POUR INFORMATIONS SPÉCIFIQUES PAYS SUR LES VIOLENCES SEXUELLE

GABARIT DE COLLECTE DE DONNÉE

BURKINA FASO
COTE D'IVOIRE

GHANA
SENEGAL

TOGO
UGANDA

ZAMBIA