

# Mécanismes d'information et engagement communautaire

Ne-jamais-de  
accompagner-les-survivant.e.s  
Écouter-avec-empathie  
Transparent soutenir  
**Mécanisme** Enquêtes  
Soutien-aux-survivant.e.s Efficace Réactif  
communauté la PEAS PEASH  
Prévention de conscience soutien  
assistance Centré-sur-le/la-survivant.e  
Sécurité Rapport Divulgations  
Responsabilité Consulter-la-communauté  
Sensibilisation-de-la-communauté  
Déposer-une-plainte Sûr  
**Signalement**  
Accessible

# Quelles sont les **caractéristiques** d'un **mécanisme de signalement efficace**?<sup>1</sup>

Un mécanisme de plainte (ou de signalement) comprend des procédures et des mécanismes simples qui permettent aux utilisateur-trice-s d'avoir accès à des moyens sûrs d'exprimer les plaintes relatives à la PEASH. Il comporte généralement deux volets : la manière dont une personne peut porter plainte et les procédures de l'organisation concernant le suivi des plaintes.<sup>2</sup>



1. [Mise en œuvre du Protocole de l'Organisation des Nations unies sur les allégations D'exploitation et de violences sexuelles impliquant des partenaires opérationnels et l'Alliance CHS : Lignes directrices pour les enquêtes](#)  
2. [Alliance CHS : Lignes directrices pour les enquêtes](#)

# Quelles sont les étapes de la mise en place d'un mécanisme de signalement efficace?

## Garantir l'engagement de l'organisation

- Coordonnez avec la direction pour s'assurer que les ressources et le soutien appropriés sont fournis.
- Veillez à ce que la direction comprenne le mécanisme et s'engage à le mettre en œuvre.
- Travaillez avec des survivant-e-s en toute sécurité, si possible, pour rédiger et réviser votre politique et vos mécanismes.

## Consulter la communauté

- Sur la conception, l'emplacement, etc. du mécanisme.
- Il est préférable d'utiliser plus d'un mécanisme pour atteindre les différents groupes de la communauté.

## Concevoir un processus et attribuer des rôles

- En utilisant les informations fournies par la communauté et en gardant à l'esprit le réalisme des ressources financières et humaines disponibles, élaborer un processus.
- Réfléchissez à la manière dont le mécanisme fonctionnera et aux personnes chargées de le superviser.
- Si vous mettez en œuvre le projet par l'intermédiaire de partenaires, vous devrez déterminer la manière dont ils seront impliqués. En élaborerez-vous un ensemble ou disposeront-ils de leur propre mécanisme?

## Mise en place de l'infrastructure et formation du personnel

- Il existe différentes méthodes pour les mécanismes utilisés par les programmes, par exemple les lignes téléphoniques anonymes, les points focaux communautaires et organisationnels, les SMS.
- Vous devrez prévoir de former régulièrement des personnes au sein de votre organisation, notamment sur le fonctionnement de votre mécanisme, et de renforcer les capacités du personnel qui recevra les signalements.
- Vous devez informer les employé-e-s et le personnel du fonctionnement du mécanisme et des responsabilités de chacun.
- Vous devez veiller à ce que la procédure soit bien diffusée, expliquée et accessible.

## Sensibiliser la communauté à la manière dont elle peut déposer une plainte

- Fournir à la communauté des informations sur la manière d'utiliser le mécanisme, son objectif et ses limites, son fonctionnement et ses responsables.
- Voir plus d'informations à ce sujet à la page 202 de Renforcer les partenaires dans la protection contre l'exploitation et les abus sexuels : Une boîte à outils pour les organisations locales et nationales.

## Documenter les enseignements tirés et assurer le suivi de votre mécanisme

- Suivre les plaintes et en rendre compte afin d'identifier les possibilités d'amélioration au niveau du projet, du programme et de l'organisation.<sup>3</sup>

3. [Renforcer les partenaires dans la protection contre l'exploitation et les abus sexuels : Une boîte à outils pour les organisations locales et nationales et CHS Alliance : Lignes directrices pour les enquêtes](#)

# Rôles et responsabilités : Signalement

Il est important de déterminer qui aura les rôles/responsabilités clés, qui peuvent être différents en fonction de la structure de votre organisation, de sa taille, de son secteur et de ce que votre politique vise, par exemple si vous vous occupez également de la violence sexuelle à l'encontre de votre propre personnel ou non. Les rôles à prendre en compte sont les suivants :

## 1. Accepter les divulgations et les signalements

Il peut s'agir des ressources humaines, des points focaux, de l'équipe ou des conseillers chargés du suivi de l'égalité entre les femmes et les hommes, des cadres supérieurs connaissant bien le service, voire de l'ensemble du personnel qui peut être formé, comme l'ont fait certaines organisations pour multiplier les possibilités de signalement.

## 2. Soutien aux survivant-e-s

Certaines personnes doivent être désignées comme responsables du soutien aux survivant-e-s. Les survivant-e-s doivent bénéficier d'un soutien, que leur plainte soit fondée ou non.

## 3. Exigences en matière de signalement

Une personne de la haute direction doit être désignée pour veiller à ce que les signalements aux donateurs soient obligatoires. Il pourrait s'agir d'une personne chargée de veiller à ce que les exigences en matière de signalement d'Affaires mondiales Canada soient respectées, comme le/la gestionnaire de programme, et d'une autre personne chargée de veiller à ce que les exigences en matière de signalement de l'organisation et du conseil d'administration soient respectées, comme le directeur exécutif.

Pour les petites organisations, il est important de veiller à ce qu'il y ait des personnes indépendantes à qui rendre compte. Souvent, dans une petite organisation, il peut n'y avoir qu'une seule personne à qui transmettre les signalements, ce qui peut constituer un obstacle. Dans la mesure du possible, lorsqu'il s'agit d'enquêtes, il faut prévoir d'autres personnes habilitées à recevoir les signalements (par exemple, un-e consultant-e externe pour les cas de PEASH).

## 4. Responsables des enquêtes

Il doit s'agir d'une personne occupant un poste élevé, comme le directeur général. Dans la mesure du possible, ces personnes sont également responsables de l'aide aux survivant-e-s et de l'information des parties.

## 5. Enquêteur-trice-s

Internes ou externes à l'organisation, formé-e-s et capables d'entreprendre une enquête.

## 6. Déterminer si un signalement de violence sexuelle a été corroboré et quelles mesures correctives sont appropriées

Il doit s'agir d'une personne occupant un poste élevé, comme un-e cadre supérieur-e. Lorsque les résultats d'une enquête corroborent les allégations, le responsable des enquêtes peut partager le rapport avec, par exemple, d'autres membres de la haute direction et des ressources humaines, uniquement pour décider ensemble d'une ligne de conduite appropriée.

# Répondre aux divulgations : À faire et à ne pas faire

Typically, many survivors do not disclose PSEAH formally. A disclosure is an act of trust that needs to be reciprocated by acceptance of the survivors' account. Supporting a survivor must not be conditional on the validation of the account via other sources. The first step in supporting a survivor is to accept their story as truthful, and to proceed with the response below.



## À faire :

- Dites au/à la survivant-e que vous le/la croyez, que ce n'est pas de sa faute et demandez-lui comment vous pouvez l'aider.
- Écouter avec empathie, sans interrompre ni juger.
- Laissez-les s'exprimer avec leurs propres mots.
- Rassurez le/la survivant-e en lui disant que vous respecterez sa vie privée.
- Renforcer le fait que la responsabilité de la violence sexuelle incombe exclusivement à l'auteur-e des faits.
- Demandez au/à la survivant-e ce qu'il/elle aimerait que vous fassiez, et soutenez et respectez ses choix.
- Dans la mesure du possible, essayez d'évaluer la situation du/de la survivant-e pour vous assurer qu'il/elle est en sécurité et qu'il n'y a pas de risque qu'il soit confronté à l'auteur-e (préssumé-e) de l'agression.
- Conseillez-leur de demander une aide médicale s'ils/elles ont été victimes d'une agression sexuelle (en gardant à l'esprit que c'est leur décision).
- Mener toutes les conversations dans un cadre sûr et privé, avec des traducteur-trice-s du même genre si possible.
- Soyez clair sur votre rôle et sur le soutien et l'assistance que vous pouvez apporter, et ne faites jamais de promesses que vous ne pouvez pas tenir. Respectez vos limites.
- Envisager d'accompagner le/la survivant-e à ses rendez-vous s'il/elle le demande.
- Informez la personne des ressources de soutien disponibles dans la région et suggérez-lui de les contacter.<sup>4</sup>
- Consultez la liste des services et contactez le point focal désigné pour obtenir les ressources nécessaires.



## Ne pas :

- Renforcer les mythes entourant la violence sexuelle. Les mythes les plus courants sont les suivants
  - *De nombreuses personnes mentent sur leur expérience de la violence sexuelle.*
  - *Les garçons seront des garçons* (c'est-à-dire minimiser la violence sexuelle).
  - *Les survivant-e-s sont responsables ou partiellement responsables de la violence sexuelle.*
  - *Les survivant-e-s provoquent la violence sexuelle par leur attitude et leur comportement.*
  - *Les hommes ne peuvent pas être victimes de violences sexuelles.*
- Évitez de vous immiscer dans l'expérience du/de la survivant-e ou de lui donner des instructions, par exemple :
  - *“Si j'étais à votre place, je...”*
  - *“Vous devez dire à votre famille ce qui s'est passé...”*
  - *“Vous devez poursuivre ce type, sinon il recommencera...”*
- Do not downplay or minimize the violence, for example “it was only one time” or “it was not that big a deal.”
- Ne minimisez pas la violence, par exemple en disant “ce n'était qu'une fois” ou “ce n'était pas si grave”.
- Blâmer le/la survivant-e. L'apparence physique, la tenue vestimentaire et le comportement d'une personne ne justifient jamais le comportement d'un-e agresseur-seuse et nous ne pouvons pas empêcher une autre personne de devenir violente.
- S'interroger sur le comportement de la victime avant l'événement de violence sexuelle.
- Ne demandez pas au/à la survivant-e s'il/elle est “sûr-e”, n'exprimez pas votre incrédulité ou votre dégoût.
- Trouver des excuses à l'auteur-e de l'infraction ou soutenir sa personnalité.<sup>5</sup>
- Ne forcez pas le/la survivant-e à prendre des mesures qu'il/elle ne souhaite pas prendre.
- N'appellez pas la police contre la volonté du/de la survivant-e.

4. Soins axés sur les survivant-e-s d'agressions sexuelles : IFC et DIGNA : Accompagner les survivant-e-s

5. [Lutte contre les violences sexuelles dans les organisations humanitaires](#)

# Conseils pour la réception des signalements de EASH <sup>6</sup>

## Dites-leur que vous êtes tenu-e de signaler cette information et ce qui se passe ensuite

Lorsque quelqu'un semble susceptible de révéler un incident EASH, il est important de lui faire savoir ce que vous êtes tenu-e de faire avec l'information. Cela peut être quelque chose comme « Si quelqu'un vous a fait du mal, je dois en informer le point focal de notre organisation et signaler ce que la personne a fait pour qu'elle ne puisse pas faire de mal à quelqu'un d'autre ». <sup>7</sup> Faites-lui savoir ce qui se passera ensuite. Veillez à lui faire part de ses inquiétudes concernant la sécurité et la confidentialité et dites-lui que vous partagez ces inquiétudes avec les personnes chargées d'agir. Si la personne exprime le souhait que son nom ne soit pas divulgué, dites-lui que vous pouvez signaler l'incident de manière anonyme.

## N'enquêtez pas et n'interviewez pas

Vous n'avez pas besoin de poser beaucoup de questions, mais essayez de noter les informations de base fournies par la personne qui fait le signalement : qui, quoi, quand, où. N'oubliez pas que les traumatismes peuvent influencer la façon dont les gens accèdent à leurs souvenirs, et que celui/celle qui signale peut donner des détails dans le désordre ou sans donner tous les détails. Lorsque vous savez que la personne raconte une histoire qui vous fait soupçonner une violation des politiques en matière d'exploitation, d'abus ou de harcèlement sexuels, c'est une indication qu'il faut signaler, même si la personne ne dit pas tout sur le « quand et où ».

## Ne demandez JAMAIS pourquoi

Lorsque le/la survivant-e raconte son histoire, vous pouvez être tenté-e de lui poser des questions complémentaires sur les raisons qui l'ont poussé-e à prendre certaines mesures ou à ne pas faire quelque chose. Gardez à l'esprit que votre rôle n'est pas de juger. Votre rôle est de recevoir les informations qui vous sont communiquées. Demander à quelqu'un d'expliquer ses actions ou son inaction (pourquoi?) peut sous-entendre que vous jugez ses choix.

## Demandez-lui s'il/elle est préoccupé-e par sa sécurité personnelle.

Veillez à leur demander s'ils/elles sont inquiet-e-s pour leur sécurité personnelle ou s'ils/elles ont besoin d'autres services de soutien. En soulevant cette question, vous reconnaissez leur expérience et leurs craintes dans ce processus. Il n'est pas nécessaire de faire passer un entretien ou de poser des questions détaillées, mais seulement de s'assurer qu'ils/elles se sentent en sécurité et de leur donner l'occasion de faire part de leurs inquiétudes à ce sujet.

## Ne faites pas de promesses

Il arrive que l'on s'emballe en essayant d'aider les gens. Ne faites pas de promesses ou de garanties que vous ne pouvez pas tenir. Vous ne pouvez pas garantir qu'une personne sera licenciée. Vous ne pouvez pas garantir qu'elle sera protégée contre tout préjudice. Vous ne pouvez même pas garantir qu'il y aura une enquête, en fonction des informations

6. [DeInteraction : Supports de cours pour la prévention de l'exploitation et des abus sexuels, Module 1 Normes de la PEAS et réponse](#)

7. [Adapté de Handbook for Coordinating Gender-based Violence Interventions in Emergencies, Gender-based Violence Area of Responsibility-GBV Sub Cluster/UNFPA \(2019\), pg. 38](#)

partagées. Soyez ouvert-e quant à vos limites et décrivez clairement à qui vous ferez part de la situation et quelles informations vous partagerez.

---

## **N'essayez pas d'être un-e conseiller-e ou d'apporter un soutien**

À moins d'être un-e conseiller-e formé-e, votre rôle n'est pas non plus de conseiller, d'apporter un soutien ou d'indiquer à la personne ce qu'elle doit faire. Votre rôle est d'écouter avec empathie, de prendre note des faits et de tout problème de sécurité, de faire savoir à la personne ce qui va suivre et de signaler l'incident par le biais du mécanisme de signalement de votre organisation. Faites savoir à la personne que si elle le consent, elle aura la possibilité d'être orientée vers des services de soutien par le point focal de l'organisation.

---

## **Faites preuve d'ouverture d'esprit et acceptez de modifier vos convictions**

Il se peut que vous receviez des informations sur un-e collègue qui vont directement à l'encontre d'une opinion ou d'une croyance que vous aviez à son sujet. À ce stade, vous ne savez pas ce qui est vrai ou non : soyez ouvert-e à la possibilité que ces informations soient vraies et rapportez-les si nécessaire.

---

## **Reconnaissez l'importance de votre position**

Rappelez-vous qu'en tant que membre du personnel, quel que soit votre rôle, vous détenez un certain pouvoir. Vous avez le pouvoir de faire en sorte que le

signalement de cette personne soit examiné et suivi par les personnes compétentes de l'organisation. Vous avez le pouvoir de faire en sorte qu'elle se sente vue et entendue. Il est également important que vous utilisiez votre position de manière responsable et que vous veilliez à ce que le signalement soit transmis à un échelon supérieur, afin qu'il soit suivi et que les personnes concernées soient tenues responsables de toute violation de la politique dans le cadre d'une procédure équitable. Ne partagez pas l'histoire avec d'autres personnes, ce qui pourrait nuire au processus d'enquête. Même si nous croyons les survivant-e-s, nous devons respecter une procédure équitable à l'égard de toute personne accusée.

---

## **Si vous n'êtes pas en mesure de recevoir le signalement, mettez la personne en contact avec un autre moyen de le faire**

Il peut arriver qu'en raison de vos propres expériences de traumatisme, vous ne vous sentiez pas en mesure de recevoir un rapport EASH de la part d'une personne. Faites savoir à la personne que vous souhaitez l'aider, mais que vous n'êtes peut-être pas la personne la mieux placée pour le faire en ce moment, et aidez-la à réfléchir à d'autres moyens de l'aider. Par exemple, y a-t-il un-e autre collègue dans la région avec le/laquel-le la personne qui fait le signalement se sent à l'aise pour parler? Existe-t-il une ligne d'assistance téléphonique pour le signalement des abus avec laquelle la personne pourrait se sentir à l'aise? Pourriez-vous appeler votre point focal pour parler directement à la personne? Même si vous n'êtes pas en mesure de prendre en charge le signalement, vous avez l'obligation d'aider cette personne à trouver le soutien et la connexion dont elle a besoin pour faire son signalement.



Le centre d'expertise canadien Digna pour la  
prévention de l'exploitation et des abus sexuels  
est un programme du Coopération Canada



Digna est rendu possible en partie grâce au  
généreux soutien du gouvernement du Canada  
par l'entremise d'Affaires mondiales Canada