

POLITIQUES DE PROTECTION
CONTRE L'EXPLOITATION, LES ABUS
ET LE HARCÈLEMENT SEXUELS
POUR LE DÉPARTEMENT DE LA
COOPÉRATION INTERNATIONALE

**Manuel de référence rapide
pour la mise en œuvre des
politiques et la gestion de
cas de PSEAH**



Ured Heinrich Böll Stiftung e.V. u Bosni i Hercegovini
Unité mondiale pour le féminisme et la démocratie de genre

Gajev trg 2 | 71000 Sarajevo | Bosna i Hercegovina

T +387-(0)33 875 400

F +387-(0)33 875 406

E info@de.boell.org J'Al www.boell.de/de

Éditeur	Heinrich Böll Stiftung Unité mondiale pour le féminisme et la démocratie de genre
Au nom de l'éditeur	Jana Proisinger
Auteur	Aida Fatić
Éditeur de langue	Jason Todd Brown
Conception et mise en page	Maja Ilić, art4smart
Photos Publiées	sur https://www.pexels.com/de-de/ (Licence Creative Commons)
Photo de couverture	Pixabay

Pour le département de la coopération internationale

Nom du fichier : Manuel de référence rapide pour la mise en œuvre des politiques et la gestion des cas de PSEAH Responsable : Unité globale pour le féminisme et la démocratie de genre

Approuvé par : Chef de bureau Unité mondiale pour le féminisme et la démocratie de genre
Valable à partir de : janvier 2023



Sommaire

- 4** **Introduction**
- 5** **Structures d'appui**
 - 5 • Interventions pour une sauvegarde efficace
 - 5 • Formation
 - 8 • Coopération avec les organisations partenaires et soutien des partenaires
- 9** **Évaluation et gestion des risques**
 - 9 • Analyse des risques
 - 12 • Gestion des risques
- 13** **Mécanisme de rapport et de réponse**
 - 14 • Éléments clés d'un système de rapport efficace
 - 15 • Meilleures pratiques pour le mécanisme de plainte et de réponse
 - 15 • Approche centrée sur la survivante (victime)
- 18** **Gestion de cas**
 - 18 • Responsabilité de signaler
 - 19 • Exigences pour un cadre d'enquête efficace
 - 21 • Collecte et gestion des preuves
 - 23 • Processus d'entretien
 - 26 • Compétences en matière de communication
 - 27 • Rapport et suivi de l'enquête
- 30** **Soins personnels pour les enquêteurs sur le lieu de travail**
 - 30 • Prendre soin de soi dans le cadre de son travail
- 32** **Références et ressources**

Introduction

La violence basée sur le genre (VBG), parfois également appelée violence sexuelle fondée sur le genre (VSBG), désigne tout acte de violence préjudiciable dirigé contre une personne en raison de son genre. Elle est profondément ancrée dans l'inégalité entre les sexes, l'abus de pouvoir et les normes néfastes, et reste l'une des plus graves violations des droits humains dans toutes les sociétés. La violence liée au sexe peut prendre de nombreuses formes et peut impliquer ou non un contact physique direct. Elle peut inclure, sans s'y limiter, un large éventail de comportements discriminatoires et criminels, tels que l'agression sexuelle, la violence sexuelle entre partenaires intimes, l'exploitation sexuelle, le harcèlement sexuel, la diffusion de contenus pornographiques non consensuels, les remarques ou blagues sexistes, le voyeurisme, la traque ou la violence sexuelle facilitée par la technologie. La violence sexiste touche tous les sexes, mais la majorité des personnes touchées sont des femmes et des filles.

Dans le monde du travail, un certain nombre de risques liés au travail, ainsi que des facteurs individuels et sociaux peuvent induire une violence et un harcèlement sexistes (sexualisés). Il peut s'agir de risques psychosociaux, de la culture organisationnelle, de situations de travail particulières, etc. Les conséquences de la violence et du harcèlement sexistes sur le lieu de travail peuvent également être importantes et avoir un impact négatif non seulement sur les personnes concernées, mais aussi sur l'organisation dans son ensemble, en compromettant la sécurité et la culture organisationnelle, en réduisant la productivité et en augmentant la rotation du personnel, et en créant éventuellement une responsabilité pour les conséquences. Souvent, la personne violente est une personne en position de pouvoir, mais les employé.es peuvent également être victimes de violence ou de harcèlement de la part d'un (e) collègue ou d'un fournisseur.

Le traitement efficace des incidents de violence sexiste sur le lieu de travail peut avoir de nombreux avantages pour l'organisation et les personnes qui y travaillent.

La sauvegarde est un terme général qui englobe la protection contre la violence et l'exploitation sexuelles ainsi que la protection des enfants. Dans un environnement de travail, ce terme représente la responsabilité des organisations de protéger les bénéficiaires de leurs programmes contre tout préjudice. Cependant, il est de plus en plus fréquent que la sauvegarde s'étende aux individus au sein de l'organisation et qu'elle prenne en compte la protection des employé.es.

Afin de prévenir la violence sexiste et de créer et maintenir un environnement de travail basé sur le respect de tous les êtres humains, le département de la coopération internationale de la Fondation Heinrich Böll (Hbs) a développé une politique basée sur les directives internationales pour la protection contre l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels (PSEAH)¹. Cette politique fait partie d'un cadre de sauvegarde plus large qui comprend également le code de conduite, les directives pour la mise en œuvre de la politique PSEAH et la politique de gestion des plaintes et des allégations².

Tous les termes utilisés dans cette politique sont basés sur des définitions reconnues au niveau international³. Dans ce manuel, nous nous focaliserons sur plusieurs sujets pertinents que vous devriez prendre en compte lors de la mise en œuvre de la politique PSEAH dans votre bureau, notamment en ce qui concerne les mesures de prévention, de détection et d'intervention de

1 Voir «*IASC Six Core Principles Relating to Sexual Exploitation and Abuse, 2019*», Comité permanent interorganisations, <https://interagencystandingcommittee.org/inter-agency-standing-committee/iasc-six-core-principles-relating-sexual-exploitation-and-abuse-2019>.

2 Voir *Boell City*, <https://www.boellcity.org/en/2021/09/14/pseah-guideline-code-conduct>.

3 Voir «*Policy on Protection from Sexual Exploitation, Abuse and Harassment for the International Cooperation Department*», *Global Unit for Feminism and Gender Democracy*, janvier 2021.

la Hbs. Il comprend des conseils pratiques et des orientations sur des questions que nous avons abordées dans nos formations, des réponses aux questions fréquemment posées, des instructions et des explications concernant les procédures, un aperçu des documents de la politique PSEAH et des outils pour la gestion des cas et la documentation, ainsi qu'une liste de références et de ressources.



Structures d'appui

Interventions pour une sauvegarde efficace

Étant donné que les mesures de prévention, de détection et de réponse sont interdépendantes, elles doivent être appliquées comme un ensemble complet d'interventions (figure 1) afin de garantir une protection efficace. Lorsque vous commencez à réfléchir aux mesures individuelles et à la manière de les mettre en place, les premières questions que vous devez vous poser sont les suivantes : Quels sont les risques de violence et d'exploitation sexualisées qui se produisent dans le bureau/l'organisation ou en coopération avec des organisations partenaires et des

individus. Comment pouvons-nous analyser ces risques et comment pouvons-nous impliquer les partenaires dans le processus d'analyse ? Quelle est la meilleure façon de sensibiliser la direction et les employés ? Qu'est-ce qui fait un mécanisme de plainte efficace et comment assurer une gestion efficace des cas ?

Pour les organisations, il est important de s'assurer qu'il y a une compréhension et une acceptation de la prise de responsabilité personnelle pour aborder les questions de violence sexiste à tous les niveaux de l'organisation⁴. Dans la pratique, cela signifie qu'il existe des politiques et des lignes directrices en matière de protection ; que la direction générale fournit les fonds et le temps nécessaires pour que les personnes puissent prendre part à des activités de formation et de sensibilisation et que les employé.es participent à ces activités ; que la direction générale veille à ce que les gestionnaires de projets et de programmes soient en mesure d'introduire des mesures de protection dans les processus réguliers de gestion des programmes ; que des mécanismes de suivi réguliers, y compris des contrôles de conformité, soient mis en place ; que les personnes au sein de l'organisation soient formées à la gestion des cas ; et qu'un mécanisme de retour d'information et de réponse soit mis en place pour garantir que le mécanisme de plainte est appliqué de manière appropriée et efficace. Ce qui importe le plus, c'est qu'il y ait un flux ouvert de communication et de transparence dans l'organisation et que les gens apprennent : comment ils sont impliqués dans la sauvegarde dans le cadre de leur travail quotidien ? Cela peut se présenter différemment pour les personnes en fonction de leur position, et il est important qu'elles comprennent ces différences.

Figure 1 : Les différents domaines de mise en œuvre de la politique PSEAH de la Hbs⁵

PRÉVENTION	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Analyse des risques ▶ Politiques, lignes directrices, codes de conduite ▶ Mobilisation des ressources ▶ Recrutement ▶ Sélection des organisations partenaires ▶ Définition des rôles et des responsabilités <ul style="list-style-type: none"> ■ Gestion ■ Agents de prévention et d'intégrité (coordinateurs, points focaux) ▶ Communication interne et externe ▶ Formation/sensibilisation des employés, partenaires et bénéficiaires
DÉTECTION	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Systèmes de dénonciation et d'information <ul style="list-style-type: none"> ■ responsables (coordinateurs, points focaux) ■ différents canaux de rapport ■ soutien aux dénonciateurs, aux survivants, aux personnes faisant l'objet de plaintes ▶ Contrôles réguliers de conformité ▶ Évaluation des mesures ▶ Adaptation des mesures

4 Voir «Guidelines for the Implementation of the Heinrich Böll Foundation's Policy on Protection from Sexual Exploitation, Abuse and Harassment» dans Boell City.

5 Adapté de «Schutz vor sexualisierter Gewalt und Ausbeutung in der Entwicklungszusammenarbeit und humanitären Hilfe»

RÉPONSE

- ▶ Gestion des cas et sanctions
 - directives et outils d'investigation
 - enquêtes internes
 - les conséquences professionnelles et/ou pénales
 - conséquences pour la coopération
 - bien-être/compensation des personnes concernées
- ▶ Soutien aux survivants, aux plaignants/ dénonciateurs et aux personnes faisant l'objet de plaintes
 - soins médicaux
 - santé mentale et soutien psychosocial
 - sûreté et sécurité
 - services d'aide juridique, etc.
- ▶ Protection des données et confidentialité
- ▶ Évaluation et rapports

Formation

Afin d'ancrer la sauvegarde dans le contexte du projet, tout le personnel - non seulement le personnel de votre propre bureau, mais aussi le personnel expatrié et externe, ainsi que le personnel des organisations partenaires - doit recevoir une formation appropriée⁶. Selon la disponibilité des ressources ou le groupe cible, la formation peut être dispensée par le personnel de l'organisation ou par des personnes externes. La Hbs s'assure que son personnel et le personnel associé connaissent la politique de PSEAH et la conduite attendue, ainsi que les conséquences de la violation des principes fondamentaux, les canaux/mécanismes pour déposer une plainte et les services pour recevoir un soutien. En outre, la Hbs a dispensé une formation sur la politique de PSEAH aux directeurs (trices) et aux points focaux PSEAH de chaque bureau de la Fondation⁷.

Après la formation, il incombe aux points focaux de :

- ▶ aider l'équipe du bureau à mettre en œuvre la politique
- ▶ agir en tant que point de contact, fournir des informations pertinentes et des possibilités d'apprentissage aux collègues et aux partenaires sur la mise en œuvre de la politique, le mécanisme de plainte/les voies de signalement, les services de soutien
- ▶ prendre contact avec l'équipe de gestion des cas si nécessaire
- ▶ informer leurs successeurs de leur rôle et de leurs responsabilités lorsqu'ils quittent leur poste de point focal PSEAH.

La Hbs continuera à fournir des opportunités de formation et des conseils aux directeurs (trices) de bureaux et aux personnes focales désignées.

⁶ Voir «Guidelines for the Implementation of the Heinrich Böll Foundation's Policy on Protection from Sexual Exploitation, Abuse and Harassment» dans Boell City.

⁷ Voir Annexe 4 Liste des formations dispensées pour la Hbs par les formatrices Christine Ash Büchner, Lea Charlotte Kehr et Aida Fatic (VENRO, 2019).

Coopération avec les organisations partenaires et soutien des partenaires

Une question importante à poser est de savoir quel type de soutien nous pouvons apporter pour aider les partenaires à mettre en œuvre une protection efficace. La base de la prévention et de la protection contre l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels est l'établissement de la confiance entre les employé.es et les bénéficiaires des organisations partenaires, afin qu'ils soient disposés à signaler leurs soupçons et leurs inquiétudes et ne les retiennent pas, par exemple, par crainte de perdre leur financement. La Fondation Heinrich Böll et de nombreuses autres organisations incluent des directives sur la protection contre la violence sexualisée dans leurs accords de partenariat. En particulier si l'analyse des risques révèle que certaines mesures sont nécessaires, il est recommandé de les budgétiser dans le cadre de la planification du projet. Dans les partenariats existants, l'une des premières étapes consiste à développer une compréhension commune de la question, qui peut être liée à des aspects tels que l'égalité des sexes.

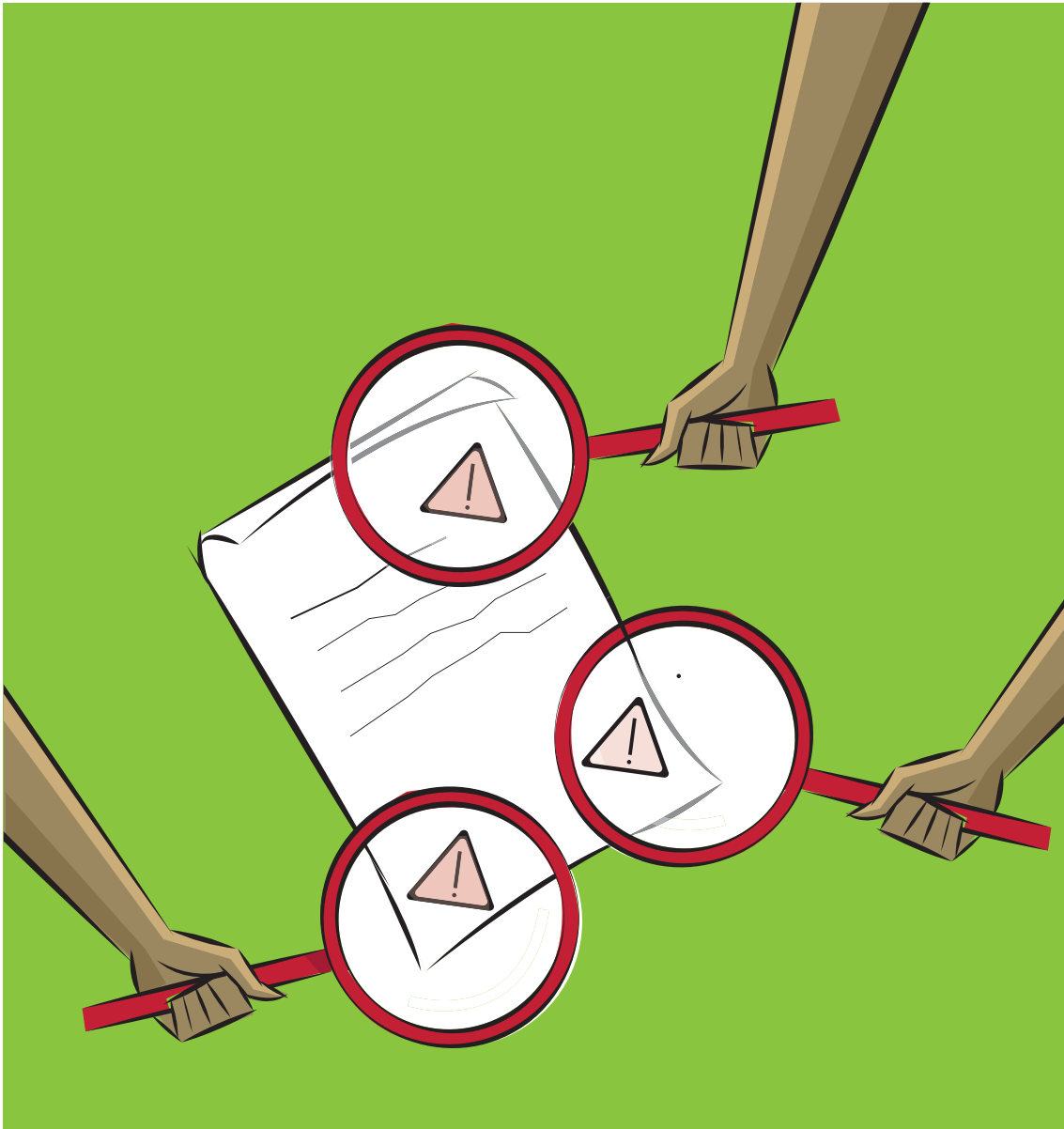
Gardez à l'esprit qu'il ne nous appartient pas de veiller au comportement des autres. Il nous incombe de montrer, par nos propres politiques et notre comportement, comment nous abordons la protection contre l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels, et de plaider pour que nos partenaires soient

eux aussi des organisations sûres. En fin de compte, c'est à eux de mettre en œuvre leurs propres politiques, ainsi que de donner suite à toute plainte ou allégation qu'ils reçoivent. Si une plainte ou une allégation nous est adressée spécifiquement, nous la documenterons, mais il ne nous appartient pas de la traiter en termes d'enquête. Il se peut que vous découvriez au cours d'une coopération qu'un incident s'est produit au bureau de votre partenaire. La bonne pratique consiste à vérifier auprès du partenaire, s'il assure le suivi de cet incident, s'il a la capacité de le traiter et ce que nous pouvons faire pour l'aider à le faire.

Ce à quoi il faut penser, lorsqu'on coopère avec des partenaires

Renforcer les capacités par des ateliers de sensibilisation et de formation.

- ▶ Fournir du matériel de sensibilisation, comme des brochures, des affiches et des cartes postales.
- ▶ Identifier une personne de contact dédiée à qui s'adresser en cas d'allégations.
- ▶ Inclure une déclaration sur la PSEAH dans les accords de partenariat.
- ▶ Aidez les partenaires à développer leur propre politique ou à adopter la même que celle de la Hbs.



Évaluation et gestion des risques

Analyse des risques

Lors de l'analyse des risques, les bureaux peuvent avoir des expériences différentes en fonction de divers facteurs, tels que le pays/la région dans lequel/laquelle ils se trouvent, la taille du bureau, les antécédents et les profils du personnel, la barrière linguistique, la compréhension générale de ce que signifie une politique de protection pour nous et pour nos partenaires et bénéficiaires, etc. Une analyse des risques comprend l'identification, l'analyse et l'évaluation des risques. Ce processus est également l'occasion de faire le point sur les mesures que l'organisation a peut-être déjà prises pour lutter contre la violence sexiste dans le cadre de ses pratiques de planification.

Au premier stade de la mise en œuvre de la politique, la plupart des bureaux décident de commencer par une discussion interne et une évaluation initiale des risques potentiels avant

qu'une évaluation plus approfondie, accompagnée d'une formation et d'une intégration de la politique de PSEAH, ne soit effectuée dans le cadre de la programmation et des autres processus du bureau. Certains bureaux se sentent toutefois obligés de procéder à une analyse approfondie et d'élaborer des mesures d'atténuation dès le départ, en faisant appel à des experts externes pour les aider à prendre ces mesures.

L'approche que vous choisissez dépend des circonstances au sein du bureau ainsi que de l'environnement du partenaire. La protection est un processus continu, et le point de départ de toutes les mesures est l'analyse des risques. Les résultats de cette analyse constituent la base de toutes les mesures ultérieures dans les domaines interdépendants de la prévention, de la détection et de la réponse. Pour cette raison, il est important que le plus grand nombre possible de parties prenantes soient impliquées dans le processus et connaissent la politique de protection.

Il est également possible d'évaluer et de renouveler une analyse des risques, y compris les mesures visant à améliorer l'efficacité. C'est notamment le cas, lorsque les conditions locales et spécifiques au contexte dans et autour du bureau changent ou lorsque de nouvelles circonstances ayant un impact mondial apparaissent (comme des tensions politiques, des conflits ou des urgences sanitaires comme la pandémie de Covid).

Figure 2 : Un exemple de matrice d'analyse des risques simple

Nature du risque	Gravité potentielle (Haut, Moyen, Faible)	Probabilité (Haut, Moyen, Faible)	Structures et mesures existantes	Mesures d'atténuation recommandées
Harcèlement sexuel et intimidation au sein du bureau de la Hbs	Haut	Faible	<ul style="list-style-type: none"> ▶ La politique du PSEAH (y compris les directives de mise en œuvre et les protocoles de gestion des allégations) et le code de conduite sont en place. ▶ La politique et le code de conduite de PSEAH sont inclus dans tous les nouveaux contrats de travail. ▶ La politique de PSEAH ainsi que les directives/protocoles pour les rapports et les conséquences sont inclus dans le manuel du bureau. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Veillez à ce que le personnel soit officiellement informé, formé et habilité sur ce qui constitue le harcèlement sexuel. Veillez à ce que le personnel puisse identifier les comportements d'intimidation et sache quoi faire lorsque de tels incidents se produisent. ▶ Élaborer une politique/ des règles concernant les relations sexuelles sur le lieu de travail (à inclure également dans le manuel du bureau). ▶ Dispenser une formation régulière aux employé.es - en particulier aux nouveaux - sur la manière d'utiliser le mécanisme de plainte. ▶ Veillez à ce que les politiques et les règlements soient accessibles à tous (sous forme électronique et imprimée).

Nature du risque	Gravité potentielle (Haut, Moyen, Faible)	Probabilité (Haut, Moyen, Faible)	Structures et mesures existantes	Mesures d'atténuation recommandées
Toute forme de violence liée au sexe, y compris le harcèlement sexuel des membres du personnel de la Fondation par des personnes extérieures.	Haut	Moyen à élevé	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Une politique est en place pour savoir comment gérer efficacement l'incident et soutenir les membres du personnel, y compris les étapes, les procédures et les réponses pour différents scénarios - par exemple, l'abus vécu dans le cadre d'une relation domestique; le harcèlement sexuel par un partenaire de projet, un consultant ou un autre fournisseur de services ; le harcèlement sexuel par des personnes inconnues lors d'un voyage. ▶ Des mécanismes de soutien sont mis en œuvre, y compris le développement d'une base de données des prestataires de services qui offrent un soutien psychosocial et d'autres formes de soutien. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Offrir au personnel des possibilités de formation sur la manière de réagir dans de telles situations, y compris si des cas de harcèlement sexuel se produisent lors de voyages à l'étranger. ▶ Organiser des séances d'information pour les employés - surtout les nouveaux - sur la base de données des prestataires de services et fournir des mises à jour de la base de données. ▶ Réviser ou résilier on des contrats de coopération avec les organisations partenaires et/ou les individus.
Les agresseurs peuvent essayer de avoir accès aux enfants et adultes vulnérables par l'emploi et/ou le travail volontaire	Haut	Faible à Moyen	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Les procédures de recrutement sécurisé pour les nouveaux membres du personnel et les bénévoles respectent les exigences définies dans la politique de sauvegarde. ▶ Les questions de sauvegarde sont abordées lors des entretiens d'embauche. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Inclure l'engagement de sauvegarde dans toutes les descriptions de poste. ▶ Effectuez des vérifications des références pour savoir si le fournisseur de références a des inquiétudes concernant le candidat. ▶ Améliorer la sécurité des données. ▶ Réglementer l'accès des employé.es et des bénévoles aux données personnelles des bénéficiaires.

Pour l'analyse, il est nécessaire de répertorier, d'évaluer et de noter les risques en fonction de leur probabilité d'occurrence et de leur impact potentiel sur les personnes affectées et l'organisation. Il est également important de préserver les risques dans le cadre de la coopération avec les organisations partenaires et, à ce titre, il convient d'en tenir compte dans l'analyse des risques. Outre l'examen des risques, l'évaluation portera sur la mesure dans laquelle l'organisation partenaire a déjà mis en œuvre des mesures de sauvegarde.

La figure 2 présente quelques exemples de risques liés à la violence sexualisée et des mesures possibles pour les contrer.

Pour identifier les risques, posez les questions suivantes :

- ▶ Existe-t-il des risques au sein de votre organisation ?

- ▶ Existe-t-il des risques au sein de l'organisation partenaire ?
- ▶ À quoi ressemblent la structure et la culture de l'organisation ? Comment les travailleurs interagissent-ils entre eux et comment les dirigeants interagissent-ils avec les travailleurs ?
- ▶ Quelles sont nos pratiques de recrutement ? Sommes-nous attentifs aux « drapeaux rouges » relatifs au PSEAH ?
- ▶ Des plaintes formelles ou informelles ont-elles été déposées dans le passé ?
- ▶ Quel est le contexte social ?

Pour évaluer et noter les risques, posez les questions suivantes :

- Quelle est la nature des risques et des dommages qui pourraient être causés ?
- Quelle est la probabilité du risque, les gens sont-ils souvent exposés à ce risque ?
- Cela s'est-il déjà produit sur votre lieu de travail ou dans un environnement plus large ?

L'étape suivante consiste à dresser une liste de ce que l'organisation fait déjà activement pour contrer les risques identifiés, ainsi que des mesures qui doivent encore être introduites. Ceci doit être fait pour chaque risque individuel.

- ▶ Que faisons-nous déjà en termes de matériel d'information, de politiques, de directives, de procédures et de formation ?
- ▶ Que devons-nous encore faire ?
- ▶ Qui définit les mesures ?
- ▶ Qui est en charge des mesures ?

Lors de l'examen des mesures, posez les questions suivantes :

- ▶ Les gens connaissent-ils les mesures existantes ? Les utilisent-ils ?
- ▶ Qui contrôle leur efficacité ? À quelle fréquence cela se fait-il ?
- ▶ Quelles mesures doivent être modifiées ?
- ▶ De nouvelles procédures, une formation supplémentaire ou une supervision accrue sont-elles nécessaires pour garantir que les mesures restent efficaces ?

Vous trouverez des exemples de facteurs de risque⁸ liés à la violence et au harcèlement en général et à la violence et au harcèlement sexualisés en particulier, ainsi qu'un aperçu des différentes formes de violence sexualisée⁹, à la fin de ce manuel.

Gestion des risques

Une fois que nous avons identifié et analysé les risques, des stratégies sont mises en place pour gérer chaque risque en fonction de l'évaluation. Une stratégie, axée sur les mesures préventives, consiste à éviter les risques en réduisant la probabilité qu'ils se produisent. D'autres stratégies sont axées sur la minimisation des risques et la réduction des conséquences négatives par des mesures préventives et réactives, ce qui peut impliquer le transfert des risques ou leur acceptation consciente. En matière de violence et d'exploitation sexualisées, les risques doivent être prévenus efficacement, dans la mesure du possible, par des mesures préventives telles que la formation. Si un risque n'est pas évitable, les mesures réactives doivent se concentrer sur les personnes concernées, en leur apportant soutien et protection. La figure 2 donne quelques exemples de mesures préventives et réactives générales et spécifiques pour contrer les risques identifiés.

8 *Annexe 1 Facteurs de risque liés à la violence et au harcèlement, y compris la violence et le harcèlement sexualisés*

9 *Annexe 2 Définitions et formes d'exploitation, d'abus et de harcèlement sexuels*



Mécanisme de rapport et de réponse

Lors de la mise en place d'un mécanisme de traitement des plaintes, il est recommandé d'impliquer d'autres personnes (de votre bureau ainsi que du personnel associé) qui pourraient avoir besoin de l'utiliser un jour. Il est important de tenir compte de leurs idées, de leur expérience et de leurs préoccupations afin d'apporter de la clarté, d'instaurer la confiance et de surmonter les réticences et les craintes liées au signalement de plaintes ou d'allégations et aux éventuelles conséquences, représailles ou instrumentalisation.

Les piliers essentiels du système de plaintes et de réponses

- ▶ Accessibilité
- ▶ Sécurité
- ▶ Confidentialité
- ▶ Transparence

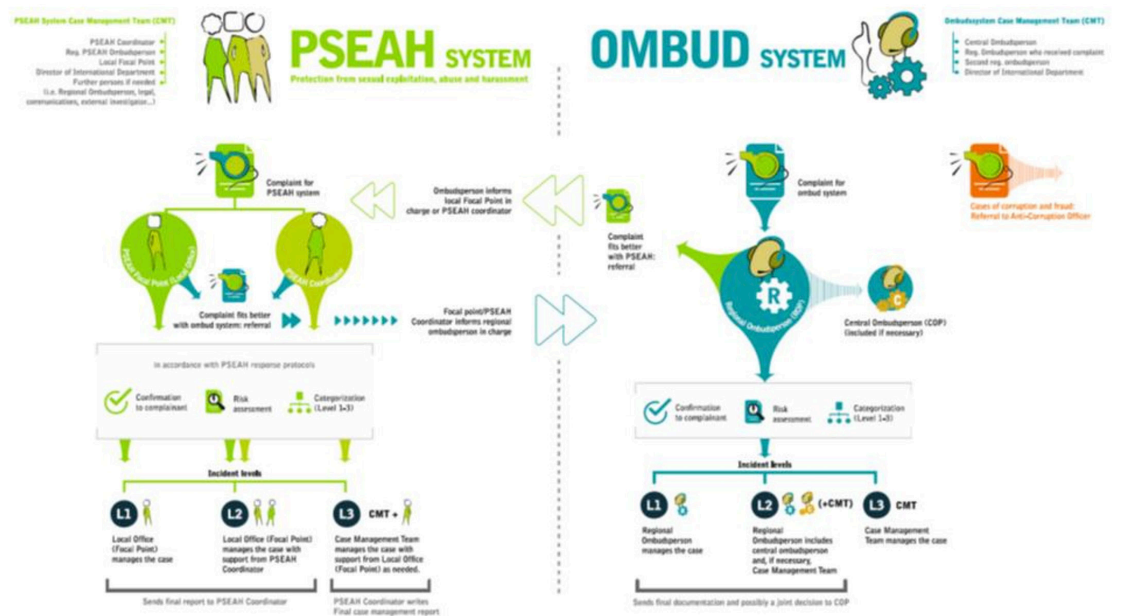
Lorsque vous commencez à faire des rapports sur les personnes, vous vous inquiétez souvent des répercussions possibles sur votre organisation et sur le travail que vous faites. Comment cela se reflète-t-il sur les personnes concernées, leurs rôles et leurs professions ? Quelqu'un m'a-t-il vu déposer un bout de papier dans la boîte à plaintes ? La figure 2 montre que l'un des aspects essentiels d'un mécanisme de plainte est la confidentialité. Alors, est-ce que je mets d'autres personnes et moi-même en danger si la confidentialité ne peut être maintenue ?


Cela conduit à la question suivante : Comment concilier confidentialité et transparence ? Ce que toute organisation disposant d'un système de signalement devrait communiquer à son personnel est le suivant : Nous prenons vos préoccupations au sérieux, nous entendons ce que vous avez à dire, et ce que vous avez à dire restera confidentiel jusqu'à ce que personne ne soit mis en danger. Vous restez transparent lorsque toutes les personnes concernées (votre bureau, vos partenaires, vos associés, etc.) savent que le système existe, savent comment y accéder, comment il fonctionne et quelles sont ses limites. Ou en discutant avec vos collègues et l'équipe de direction des procédures ainsi que du nombre et de la nature des allégations (et non des personnes et des lieux !) qui ont été signalées par le biais du mécanisme de plainte. Vous pouvez le faire par le biais de rapports annuels, de réunions d'équipe régulières, d'ateliers sur les politiques de protection et les mesures de sauvegarde, ou d'autres moyens que vous jugez plus adaptés à votre bureau ou au contexte spécifique.

Éléments clés d'un système de rapport efficace

- ▶ Responsabilité organisationnelle du mécanisme de plainte et de réponse
- ▶ Implication des parties prenantes concernées
- ▶ Politiques et procédures de plaintes bien établies
- ▶ Point focal interne
- ▶ Processus d'enquête et de suivi
- ▶ Intégration dans la programmation des enseignements tirés des incidents signalés

Figure 1 : PSEAH et le système de médiation de la Fondation Heinrich Böll





La figure 1 montre les deux systèmes de protection de la Fondation Heinrich Böll et la manière dont ils sont liés. La Fondation est en train de mettre en place un système de médiation¹⁰ pour les employé.es travaillant dans les bureaux internationaux afin de garantir que les litiges soient traités de manière largement indépendante. Le système traitera les cas de discrimination, d'intimidation et les conflits graves entre les employés et leurs supérieurs qui ne peuvent être résolus entre les individus eux-mêmes. Les conflits entre collègues d'un même niveau hiérarchique doivent être résolus en premier lieu en contactant le supérieur hiérarchique concerné. Si cela n'est pas possible, ils peuvent être soumis au système de médiation. Les employés peuvent utiliser ce système pour obtenir des conseils et une médiation en cas de conflit, mais aussi pour signaler des cas graves de discrimination, d'intimidation et d'abus de pouvoir.

Meilleures pratiques pour le mécanisme de plainte et de réponse

Il est toujours recommandé d'intégrer plusieurs canaux de signalement dans votre mécanisme de plaintes et de réponses (CRM). Cela signifie que vous n'utilisez pas qu'un seul canal - c'est-à-dire un point de contact, une boîte à plaintes et une adresse électronique - car les gens ont des préférences différentes en matière de communication, en particulier lorsqu'il s'agit de signaler des problèmes. Il faut également tenir compte des différences culturelles, des conditions sociales, de l'emplacement et de l'accès à l'Internet ou aux dispositifs de communication tels que les PC, les ordinateurs portables et les téléphones mobiles.

Ce sont là quelques-unes des meilleures pratiques pour un CRM :

- ▶ Établir un partenariat avec un mécanisme existant au sein de la communauté, tel que des points de contact communautaires connus et de confiance, comme les agents de protection, les agents de santé et les groupes de discussion de jeunes dans les centres communautaires et les écoles.
- ▶ Installer des lignes téléphoniques gratuites dans des endroits « sûrs » accessibles à tous.tes.
- ▶ Créer une adresse électronique dédiée au bureau, à laquelle seules une ou deux personnes ont accès.
- ▶ Placez les boîtes à plaintes dans des endroits sûrs, confidentiels et facilement accessibles.
- ▶ Fournir des enveloppes préadressées et timbrées lors des événements.
- ▶ Proposer des rapports via une application anonyme sur Internet ou sur téléphone portable.

Approche centrée sur la survivante (victime)

La violence fondée sur le genre étant ancrée dans des relations de pouvoir inégales, une approche de la violence centrée sur la survivante cherche à l'autonomiser en donnant la priorité à ses droits, ses besoins et ses souhaits. Cela signifie établir une relation avec la survivante qui favorise sa sécurité émotionnelle et physique, établit la confiance et l'aide à retrouver un certain contrôle sur sa vie. Cela implique également que les survivantes aient accès à des services appropriés, accessibles et de bonne qualité, notamment des soins de santé et un soutien psychologique et social.

Principes directeurs pour une approche centrée sur la survivante

Sécurité → Faciliter la survivante à se sentir en sécurité à tout moment, et non pas impuissante ou blâmée.

Confidentialité (pour la survivante et sa famille) → Ne divulguer aucune information à aucun moment à aucune partie sans le consentement éclairé de la personne concernée.

¹⁰ Voir «Concept d'un système de médiation pour les bureaux internationaux» dans la ville de Boell.

Respect → Les actions doivent être guidées par le respect des choix de la survivante.

Non-discrimination → Les survivantes de la violence doivent recevoir un traitement égal et équitable, indépendamment de leur âge, de leur race, de leur religion, de leur nationalité, de leur appartenance ethnique, de leur orientation sexuelle ou de toute autre caractéristique.

Divulgaration dans un cadre individuel

- ▶ Une survivante a la liberté et le droit de divulguer un incident à quiconque.
- ▶ Mettre en pratique les principes de respect, de sécurité, de confidentialité et de non-discrimination centrés sur les survivant.es.
- ▶ Écouter sans jugement dans un lieu/espace où le ou la survivant (e) se sent en sécurité.
- ▶ Informer le ou la survivant (e) qu'il existe des services spécialisés et confidentiels qui peuvent l'aider.
- ▶ Insister sur le fait que le ou la survivant (e) peut décider des services auxquels il a accès et du moment où il y a accès, ce qui lui redonne du pouvoir.
- ▶ Discutez des obligations et des options de signalement en fonction de la politique de PSEAH et des procédures connexes.

Divulgaration dans le cadre d'un groupe

- ▶ Cela peut se produire au cours d'une activité de groupe, par exemple lors d'une discussion de groupe ou d'une réunion de bureau.
- ▶ Remercier le ou la survivant (e) d'avoir partagé cette information.
- ▶ Ne pas poser de questions dans le cadre du groupe.
- ▶ Le cas échéant, informez-le ou la survivant (e) qu'elle peut en parler en tête-à-tête avec une personne avec laquelle il/elle se sent à l'aise.
- ▶ Si elles choisissent de le faire, s'assurer que la discussion a lieu dans un endroit où ils/elles se sentent en sécurité et à l'aise pour parler de leurs expériences.
- ▶ Lorsqu'un espace sûr et confidentiel est établi, suivre les mêmes étapes que pour la divulgation dans un cadre individuel.

Services de soutien

Un mécanisme de réponse efficace comprend également notre capacité à fournir des informations précises et actualisées sur les services disponibles à la survivante et aux autres personnes impliquées dans l'affaire. Notez les informations nécessaires sur la manière d'accéder à ces services, notamment où aller, à qui s'adresser, qui peut y accéder, quels sont les documents nécessaires, y a-t-il une obligation légale de signalement, etc. Les organisations doivent donc s'assurer que les survivant.es reçoivent une assistance et une protection adéquates immédiatement et gratuitement si possible, sinon les bureaux pourraient fournir des fonds pour cela à travers le budget du PSEAH. Il n'est pas nécessaire que l'allégation fasse l'objet d'une enquête ni que l'identité de l'auteur soit révélée pour qu'un (une) survivant (e) reçoive une assistance.

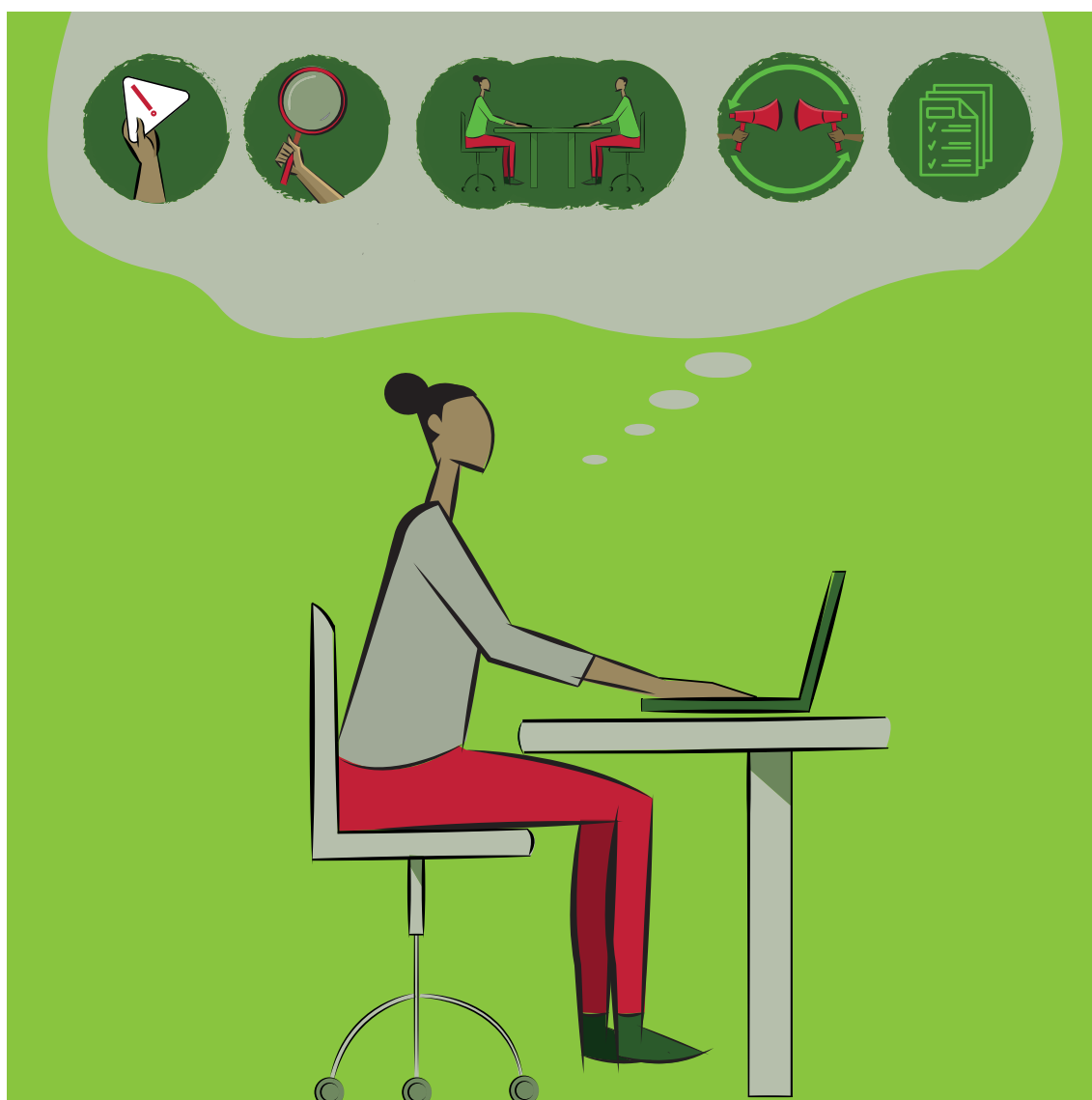
Veillez noter que la Fondation Heinrich Böll ne peut être tenue responsable des services fournis par des tiers. Pensez donc à inclure une clause de non-responsabilité dans votre liste en fonction du contexte et de la législation locale.

Votre liste mise à jour devrait inclure des informations sur les prestataires de services dans ces domaines :

- ▶ **Sûreté et sécurité** : planification de la sécurité des survivant.es, abri/logement sûr pour les femmes, les groupes vulnérables, aide à la réinstallation.

- ▶ **Soutien psychosocial** : soins de santé mentale, soutien émotionnel (individuel ou communautaire)
- ▶ **Services d'aide juridique** : conseils juridiques gratuits, représentation juridique
- ▶ **Soins médicaux** : services initiaux minimums ; soins de santé spécialisés tels que la prophylaxie post- exposition (PPE), par exemple pour prévenir le VIH (dans les 72 heures suivant une éventuelle exposition) ; traitement des infections sexuellement transmissibles (IST) ; suivi de la grossesse.

D'autres domaines peuvent également être inclus dans cette liste si nécessaire, tels que l'aide matérielle de base comme la nourriture, les vêtements et les fournitures scolaires. Il est possible que les informations sur les services mentionnés ci-dessus aient déjà été compilées ailleurs. N'hésitez pas à puiser dans les ressources communautaires, à faire des recherches sur les sites Web officiels des institutions concernées dans votre ville et à utiliser les informations accessibles au public.



Gestion de cas

Responsabilité de signaler

Dans le cadre de la protection de la Fondation Heinrich Böll, chaque plainte et/ou allégation est considérée comme importante et sera traitée en temps utile en fonction des responsabilités.

Tous les employé.es de la Hbs ont la responsabilité et l'obligation de signaler tout soupçon d'abus, d'exploitation ou de harcèlement sexuel (ou toute autre préoccupation SEAH) impliquant tout employé.e, consultant, bénévole, partenaire, contractant ou autre personne associée de la Hbs.

Les employé.es de la Hbs peuvent signaler leurs soupçons verbalement ou par écrit :

- ▶ au Point Focal PSEAH basé localement
- ▶ au coordinateur de la PSEAH
- ▶ au système de l'Ombudsman

Les plaintes peuvent être déposées de manière anonyme (voir les meilleures pratiques pour les autres canaux de signalement ci-dessus). Les informations qui révèlent l'identité d'une personne impliquée dans une plainte seront déterminées au cas par cas et uniquement sur la base du besoin de savoir.

L'un des documents de politique – « Gestion des plaintes et allégations »¹¹ – décrit l'objectif des rapports et les protocoles de réponse pour chaque niveau d'incident. La catégorisation des incidents dépend toutefois de plusieurs facteurs :

- ▶ Qui est impliqué - employés de la Hbs, partenaires, bénéficiaires, participant.es.
- ▶ Nature de l'incident/de l'infraction
- ▶ Risques pour les personnes et organisations impliquées et leur gravité
- ▶ Gravité du préjudice
- ▶ Les actions qui sont nécessaires pour réduire les risques et les dommages et pour protéger.

Dans les cas où un incident est considéré comme un acte criminel qui doit être ou a été signalé à la police locale, il n'incombe plus au point focal de la PSEAH ou à l'équipe de gestion des cas d'enquêter sur l'affaire. Les lois fédérales, étatiques et locales doivent être prises en compte : Par exemple, le fait de ne pas informer immédiatement les autorités constitue-t-il une infraction pénale ? Quelle est la situation juridique concernant le signalement de la violence sexualisée à l'encontre des mineurs ? Les personnes responsables (par exemple, les membres de l'équipe de gestion des cas ou les cadres supérieurs, à moins qu'ils ne soient eux-mêmes impliqués dans l'incident) doivent décider si, quand et comment impliquer les autorités locales. Dans tous les cas, il est conseillé de demander l'avis d'un expert juridique. Certaines survivant.es ne souhaitent pas que l'affaire soit poursuivie ou que des accusations criminelles soient déposées et nous devons respecter cela.

Ce que nous pouvons faire, c'est soutenir et protéger les survivant.es et les témoins, les orienter, ainsi que les autres personnes impliquées dans l'incident, vers un réseau de soutien si nécessaire, documenter ce qui s'est passé jusqu'à présent et proposer notre aide aux autorités (documents, preuves).

¹¹ Voir «Gestion des plaintes et allégations : Niveaux d'incidents et protocoles de réponse» dans la ville de Boell.

Exigences pour un cadre d'enquête efficace

Le cadre d'enquête fournit des orientations aux points focaux ou aux personnes externes chargées de mener une enquête. Pour que le cadre d'enquête soit efficace, les exigences suivantes doivent être respectées :

- ▶ Engagement envers les principes sous-jacents
- ▶ Soutenu par un cadre politique de sauvegarde
- ▶ Structures d'habilitation en place
- ▶ Les processus/procédures standard et convenus sont suivis.

Le cadre d'enquête comporte sept étapes :

1. Réception/réponse
2. Planification
3. Enquête
4. Rapport
5. Prise de décision
6. Suivi
7. Leçons apprises

Les différentes étapes et procédures du cadre d'enquête, notamment la collecte des preuves, l'évaluation des risques, la préparation et la conduite des entretiens, et le rapport sur les conclusions sont mises en exergue.

Suivi d'une plainte

La réception et la réponse à une allégation constituent la première étape du suivi d'une plainte. Pour la documentation initiale d'une allégation que nous avons reçue, nous utilisons le formulaire interne appelé «Formulaire de rapport d'incident/plainte» et prenons les décisions ultérieures en fonction du protocole de réponse. Ce formulaire comprend des informations sur le plaignant, l'objet de la plainte

(Auteur présumé), l'incident lui-même, etc. Une personne désignée (c'est-à-dire le point focal de la PSEAH) ou le plaignant doit remplir le formulaire. Cependant, il peut arriver que les préoccupations ne prennent pas la forme d'une plainte. Le personnel et les personnes affiliées peuvent entendre parler ou observer un comportement potentiellement inapproprié. Ces personnes doivent être encouragées à faire part de leurs préoccupations au point focal, qui peut alors les documenter de manière appropriée sous la forme d'une plainte. Dans les cas où une enquête est menée, la personne qui a fait part de ses préoccupations sera considérée comme un plaignant¹².

Toutes les étapes individuelles du cadre d'enquête sont énumérées dans la « Liste de contrôle pour la gestion des enquêtes », que vous pouvez utiliser pour créer votre « Plan d'enquête »¹³. Vous n'enquêterez pas nécessairement vous-même sur l'incident, à moins qu'il ne s'agisse d'un incident de niveau 1, mais vous recevrez probablement la plainte en premier et pourrez décider de procéder immédiatement à l'évaluation des risques. En outre, certaines enquêtes n'ont pas besoin de passer par le processus complet, comme dans le cas d'allégations sans documentation ou sans témoin. Néanmoins, passons en revue ici d'autres étapes pour nous rappeler ce que nous avons abordé lors de nos formations.

¹² Adapté des «Lignes directrices pour les enquêtes» (Alliance SHC, 2015).

¹³ Vous pouvez trouver tous les instruments mentionnés ici dans la ville de Boell.

Évaluer les risques dans le cadre de la gestion des cas

Une fois que nous avons reçu la plainte, nous nous assurons que le ou la plaignante/survivante est en sécurité et évaluons les risques et les défis en fonction de la nature de l'incident.

Pour analyser la situation, nous devons nous poser les questions suivantes :

- ▶ Quels risques peuvent être identifiés ?
- ▶ Qui supporte les risques ?
- ▶ Comment les risques peuvent-ils être atténués ?

Ces questions sont liées à :

Sécurité → plaignant (e), survivant (e) (si différent de la survivante), dénonciateur, témoins, sujet de la plainte. **Santé** → axé sur les survivant.es : infections sexuellement transmissibles (IST), VIH, grossesse

Soutien psychosocial → survivant (e), témoin, sujet de la plainte.

Questions juridiques → responsabilité organisationnelle, droit du travail applicable, violation du droit pénal local, délocalisation potentielle, implication des expatriés et pays d'origine, risque de réputation.

Au fur et à mesure que nous analysons les informations reçues dans la plainte et les risques potentiels, nous devons décider si nous avons suffisamment d'informations pour lancer officiellement une enquête. Cela implique de poser les questions suivantes : Quel est le degré de gravité de la faute présumée ?

Sembler-t-elle constituer une violation des politiques de l'organisation ? L'inconduite relève-t-elle du champ d'application de la politique de la PSEAH ? Y a-t-il eu des allégations antérieures ? Quel est l'âge du ou de la survivante ? D'autres organisations sont-elles impliquées ? Une enquête conjointe est-elle possible ?

Assurer la confidentialité

Dès la première étape, et tout au long du processus d'enquête, le maintien de la confidentialité sera l'une des questions clés sur lesquelles le point focal/les enquêteurs devront se concentrer.

La confidentialité signifie que toutes les informations relatives à l'enquête (identité des participant.es, preuves, nature de la plainte, etc.) ne peuvent être divulguées qu'à un certain nombre de personnes ayant besoin de les connaître. Ce faisant, nous protégeons la sécurité et la vie privée de toutes les personnes impliquées dans le processus.

Les points focaux/enquêteurs peuvent avoir besoin d'un plan d'action pour prévenir les violations accidentelles et/ou intentionnelles de la confidentialité.

Cela peut inclure :

- ▶ Limiter autant que possible le nombre de personnes qui doivent être informées de la plainte
- ▶ Faire signer un serment de confidentialité à toutes les personnes impliquées dans la plainte/l'enquête¹⁴
- ▶ Utiliser des serveurs et des imprimantes séparés pour garantir des espaces de stockage sûrs pour les documents
- ▶ Parvenir à un accord sur la chaîne de responsabilité des preuves

¹⁴ Voir Boell City, <https://www.boellcity.org/en/2021/09/14/pseah-guideline-code-conduct>.

- ▶ Prendre des mesures contre les personnes qui divulguent sciemment des informations confidentielles
- ▶ Effectuer des vérifications des antécédents s'il est nécessaire d'engager des personnes externes (enquêteurs, avocats, interprètes, etc.) pour tout aspect de l'enquête

Collecte et gestion des preuves¹⁵

Un incident est un événement unique ou distinct qui nécessite une réponse. Les enquêtes font souvent partie de la réponse à un incident. Elles consistent à examiner un événement particulier, notamment lorsque nous avons la preuve que quelqu'un risque de subir un préjudice grave.

L'objectif des preuves est de permettre une décision objective, par exemple pour déterminer si un sujet a commis ou non la faute présumée.

Types de preuves

▶ Preuve directe

Une preuve directe est une preuve qui se rapporte à quelque chose qu'un témoin a personnellement vécu - vu, entendu, ressenti, etc. - ou qui est énoncé dans un document. Bien que les preuves directes, si elles sont jugées crédibles, sont considérées comme les preuves les plus solides qui soient, le simple fait qu'elles soient directes n'indique pas en soi qu'elles sont vraies.

▶ Preuves circonstancielles

Les preuves circonstancielles sont des preuves qui reposent sur une déduction pour les relier à une conclusion de fait. Bien qu'en général, on ne puisse pas se fier à un seul élément de preuve circonstancielle pour déterminer la véracité ou non d'une plainte, à moins qu'il ne soit lié à une infraction.

▶ Preuve par ouï-dire

Une preuve par ouï-dire est une preuve testimoniale reçue d'un témoin autre que la personne qui l'a personnellement vécue. Ces informations de seconde main sont rarement utilisées comme preuves dans une enquête et, si elles sont utilisées, elles doivent être clairement identifiées comme preuves par ouï-dire. Elle peut toutefois être utilisée comme piste d'enquête, principalement comme indicateur d'une source directe potentielle de témoignage sur une affaire en cours d'investigation.

▶ Preuve d'expert (opinion)

L'opinion d'un témoin, à l'exception de l'opinion d'un expert, ne doit jamais être considérée comme une preuve dans une enquête. L'avis d'expert est l'opinion d'un expert sur des questions relevant de son domaine d'expertise. Dans ce contexte, les experts peuvent être des responsables des marchés publics, des responsables des ressources humaines, des juristes, etc.

A quoi les enquêteurs peuvent-ils accéder

L'équipe d'enquête (en cas de besoin) a un accès complet aux éléments suivants :

- ▶ Tous les documents officiels (qu'ils soient physiques ou électroniques), y compris les dossiers confidentiels et les dossiers du personnel, à l'exclusion des dossiers médicaux, situés dans tout bureau ou local de la Hbs.
- ▶ Toutes les ressources liées aux TIC, telles que les courriels, les enregistrements téléphoniques et les nuages.

¹⁵ Paragraphes sur les preuves adaptés des sessions de formation dispensées par la Fondation Heinrich Böll et des « Lignes directrices pour les enquêtes » (Alliance CHS, 2015).

- Si l'équipe d'enquête estime qu'il est nécessaire de procéder à une fouille des bureaux, des espaces de travail ou d'autres biens dont le sujet de la plainte a la garde.

Les preuves qui ne sont pas la propriété de la Fondation Heinrich Böll sont des informations personnelles et nécessitent le consentement du sujet de la plainte pour y accéder.

Sources de preuves

Preuve testimoniale → elle est principalement recueillie lors d'entretiens et comprend généralement le souvenir d'individus qui ont réellement vu un événement ou qui ont une connaissance directe de quelque chose en rapport avec la question faisant l'objet de l'enquête.

Preuve documentaire → comprend toutes les informations qui peuvent être conservées dans les archives officielles, ainsi que des documents externes tels que des lettres, des documents commerciaux, etc.

Les documents et les enregistrements peuvent exister sous forme physique et/ou électronique.

Preuve électronique → comprend toutes les informations qui peuvent être stockées sur un appareil électronique, comme un téléphone, un ordinateur, un disque dur externe ou une clé USB.

Preuve physique → comprend les équipements, les biens et les installations, et tout autre objet tangible.

La preuve médico-légale → est une catégorie générale qui comprend à la fois la criminalistique physique, comme l'analyse des empreintes digitales et de l'écriture manuscrite, et la criminalistique scientifique, comme l'analyse de l'ADN. L'analyse et l'interprétation de ces preuves - qui n'apparaissent que très rarement dans les enquêtes administratives - nécessitent une expertise particulière qui dépasse le champ d'action d'un enquêteur général.

Les preuves sont utiles à l'enquête si elles sont pertinentes et crédibles. Une preuve pertinente est une preuve qui rend l'existence de tout fait ayant une incidence sur l'allégation plus ou moins probable qu'elle ne le serait sans cette preuve. Une preuve crédible est une preuve sur laquelle on peut compter en tant qu'élément d'information véridique par rapport à l'affaire faisant l'objet de l'enquête.

Préserver les preuves

Il est important de souligner tout d'abord que vous devez conserver toutes les informations recueillies bien documentées dans le dossier dès le début de l'enquête - déclarations des témoins (heure et lieu, transcription de l'entretien, accords de confidentialité, liste des personnes impliquées comme un second enquêteur ou un interprète), liste et description des preuves matérielles, procédures, délais, changements dans le plan d'enquête, etc.

Peu après la réception de la plainte, l'enquêteur doit se rendre sur le lieu de l'incident et documenter ou photographier tout ce qui pourrait être pertinent. Les preuves physiques doivent être collectées, photographiées, copiées ou décrites.

Pour empêcher la falsification des documents ou des dossiers, l'enquêteur doit sécuriser les ordinateurs de bureau ou les ordinateurs portables (c'est-à-dire ceux de la personne faisant l'objet de la plainte) ; obtenir les dossiers officiels de bureau tels que les dossiers financiers, les justificatifs de paiement, les relevés téléphoniques, les contrats, les carnets de bord des véhicules et les conserver dans un endroit sûr (par exemple dans des armoires verrouillées, un coffre-fort, une salle de stockage verrouillée, un fichier serveur) auquel seul l'enquêteur/l'équipe d'enquête a accès.

Processus d'entretien

Au cours de l'enquête ou même avant, vous serez amené à interroger différentes personnes impliquées dans un incident. L'objectif d'un entretien d'investigation est d'obtenir des informations pertinentes et détaillées afin de comprendre les événements du point de vue de la personne interrogée.

Planifier l'entretien

Avant l'entretien, vous devrez penser à des choses telles que : Qui est la personne que je vais interroger ? Où et quand l'entretien aura-t-il lieu ? Des pauses sont-elles nécessaires ? Quelles questions vais-je poser ?

Si vous souhaitez enregistrer l'entretien et le transcrire ultérieurement, vérifiez les réglementations légales locales et demandez l'autorisation à la personne interrogée. Les personnes interrogées sont autorisées à voir la transcription, à suggérer des modifications et à signer la transcription. Si vous ne parvenez pas à vous mettre d'accord sur les modifications, une note officielle contenant les détails du litige doit être jointe à la transcription.

Conduite de l'entretien

Une fois que vous savez qui interroger, vous devez considérer dans quel ordre mener les entretiens. La personne faisant l'objet de la plainte doit être la dernière personne sur la liste et ne doit pas être informée de l'allégation et des autres entretiens avant son propre entretien, afin d'éviter qu'elle n'altère les preuves et n'intimide les témoins. Une séquence générale pour l'interrogation des témoins serait la suivante :

1. Survivant.e ou plaignant.e
2. Autres survivant.es
3. Témoins ayant une connaissance indirecte
4. Témoins ayant une connaissance directe
5. Objet de la plainte

Les quatre étapes de l'entretien

Lors de nos formations, nous avons discuté des différentes étapes de l'entretien et de leur importance pour obtenir des témoignages véridiques sur les événements.

Établir une base de référence et établir un rapport

L'objectif de cette étape est de permettre aux enquêteurs (et aux autres participant.es) de se présenter, ainsi que de gagner la confiance des témoins afin qu'ils puissent parler librement de l'incident.

Pour y parvenir, l'enquêteur doit :

- ▶ se présenter et présenter les autres et expliquer les rôles de chacun
- ▶ expliquer le but de l'entretien sans donner de détails sur l'allégation
- ▶ s'assurer que le témoin connaît ses droits et ses obligations
- ▶ expliquer la procédure, c'est-à-dire la politique en matière de pauses, le but de la prise de notes, l'autorisation d'enregistrer
- ▶ parler de sujets neutres (small talk) avant de commencer l'interrogatoire proprement dit.

Avant de poser des questions concernant l'enquête, posez quelques questions neutres dont les réponses objectives sont déjà connues (small talk), comme «Quel âge avez-vous ?» ou «Comment était la circulation ce matin ?». Cela vous aidera à établir une base de référence par rapport à laquelle vous pourrez mesurer le comportement de la personne interrogée pendant le reste de l'entretien.

Récit libre

Pour rendre possible le « récit libre¹⁶ » et obtenir des témoins un récit ininterrompu des événements, l'enquêteur doit :

- ▶ poser des questions ouvertes telles que «Pouvez-vous me parler de votre travail ?»
- ▶ utiliser des messages neutres tels que «Que s'est-il passé ensuite ?»
- ▶ essayez de ne pas vous interrompre pour clarifier des informations ambiguës - prenez des notes afin de pouvoir y revenir lors de la phase suivante de l'entretien

Remise en question

Dans cette phase, l'enquêteur pose des questions d'approfondissement pour clarifier les informations et obtenir des informations détaillées que la personne interrogée n'a pas pu ou voulu donner dans la phase précédente.

Vous pouvez continuer à utiliser des questions ouvertes mais vous devriez vous orienter vers des questions plus spécifiques. Ce sont les types de questions que vous pouvez également utiliser lors de l'entretien d'investigation :

- ▶ Les questions ouvertes ne permettent pas de répondre par «oui» ou «non». Elles sont utilisées pendant la phase de collecte d'informations de l'entretien et à des moments où l'enquêteur a besoin d'ouvrir la conversation. Par exemple : «Parlez-moi du processus que vous utilisez pour stocker les documents officiels.»
- ▶ Les questions fermées appellent souvent une réponse par «oui» ou par «non». Elles sont utilisées pour obtenir des informations sur des faits spécifiques tels que des dates ou des chiffres. Elles sont rarement utilisées dans la phase de collecte d'informations de l'entretien, et le sont le plus souvent vers la fin de la phase d'interrogation et dans la phase de clôture de l'entretien. Voici quelques exemples : «Combien de personnes se trouvaient dans la salle de repos à ce moment- là ?», «Que portait-elle quand vous l'avez vue dans l'ascenseur ?», «Avez-vous entendu ce qu'il a dit ?».
- ▶ Les questions suggestives sont utilisées pour confirmer les faits puisque la réponse est contenue dans la question elle-même, par ex : « Vous travaillez dans le département de la sécurité, n'est-ce pas ? » Cela peut servir d'ouverture pour la question suivante, par exemple: « Vous travaillez dans le département de la sécurité, n'est-ce pas ? ... Ok, alors parlez-moi du processus que vous utilisez pour surveiller les entrées et les sorties du bâtiment ». Dans certains cas, cependant, ce type de questions peut déformer le témoignage du témoin, par ex : « Portait-il une veste bleue cet après-midi-là ? ».

Scène de clôture

Lorsque vous mettez fin à l'entretien, veillez à :

- ▶ vérifier les questions en suspens
- ▶ résumer la conversation

¹⁶ Il est recommandé de préparer une liste de questions avant l'entretien. Consultez le «Catalogue de questions» dans la ville de Boell, qui contient des exemples de questions et des conseils sur la manière d'interroger les différentes personnes impliquées dans l'enquête.

- ▶ laisser du temps et de l'espace pour réfléchir - une fois que la pression de répondre aux questions est supprimée, les personnes interrogées peuvent fournir des informations supplémentaires
- ▶ reconfirmer les informations de contact
- ▶ noter l'heure de fin de l'entretien
- ▶ leur demander d'examiner le dossier et de le signer
- ▶ expliquer les prochaines étapes dans la mesure du possible
- ▶ montrer sa reconnaissance pour son aide

Un rappel concernant les survivantes :

Prendre toujours le temps de fournir des informations supplémentaires sur les services de soutien, si nécessaire, et d'expliquer les autres procédures au ou à la survivante. Dans la période qui suit l'entretien, le ou la survivante/le plaignant.e doit être informée avant que le sujet de la plainte ne soit confronté à l'allégation.

Figure 3 : Conseils pour le processus d'entretien

Interroger la plaignante	Interroger les témoins	Remise en question de l'objet de la plainte (SoC)
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Prendre la plainte au sérieux, aussi improbable qu'elle puisse paraître. ▶ Une évaluation équitable des préoccupations contribue à instaurer une culture de la prise de parole. ▶ Réduire les risques de poursuites ou d'amendes en résolvant les problèmes avant qu'ils ne s'aggravent. ▶ Interroger d'abord le plaignant : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recueillir plus de détails sur la plainte (qui, quoi, où, quand, pourquoi et comment). ▪ Elles peuvent souvent fournir des noms de témoins potentiels. ▶ Donner-leur suffisamment de temps (surtout si le ou la plaignante est aussi le ou la survivante). ▶ Proposer-lui de faire une pause ou de continuer un autre jour s'il devient anxieux. ▶ Orienter-les vers des ressources de santé mentale si nécessaire. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Les témoins peuvent contribuer à corroborer ou à réfuter la version des faits du plaignant. ▶ Les témoins les plus convaincants sont ceux qui ont réellement vu ou entendu l'incident. ▶ Envisager également d'interroger des témoins d'affaires antérieures (similaires) si le SoC a été impliqué dans celles-ci. ▶ S'ils hésitent à coopérer (ils protègent quelqu'un, ne veut pas s'impliquer, etc.) : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Expliquer la valeur de leur contribution à l'enquête. politique de «non- répressive». ▪ Expliquer la confidentialité et s'assurer que l'on garde leur compte aussi confidentiel que possible. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ne pas oublier que le but de l'interview est de découvrir la vérité. ▶ Après avoir entendu les récits de tous les autres, éviter de se faire une opinion avant l'entretien. ▶ Thématiser la PSEAH. ▶ Lorsque l'on confronte le SoC à l'allégation, décrivez l'incident dans son ensemble. ▶ Le SoC pourrait réagir de plusieurs façons: nervosité, anxiété, fermeture, violence verbale ou physique, etc. ▶ Si possible, faites appel à deux enquêteurs - pour rester en sécurité, pour éviter les accusations de coercition, etc. ▶ Observer et documenter le comportement. ▶ L'enregistrement peut vous aider à prévenir les conséquences négatives. Vérifiez si vous avez besoin de l'accord du SoC. ▶ Confesser : prendre les sanctions appropriées. ▶ Refus : vérifier la crédibilité.

Après les entretiens, déterminez dans quelle mesure il est probable que chacun ait été sincère. Veillez à prendre en compte les facteurs suivants :

- ▶ **Plausibilité** : Leur histoire a-t-elle un sens ? Recherchez les points de cohérence entre les déclarations, examinez l'ordre chronologique des événements, etc.
- ▶ **Motif de falsification** : l'employé a-t-il une raison de mentir ou de dissimuler des informations?
- ▶ **Corroboration** : Le témoignage est-il étayé par des preuves matérielles ou des récits de témoins ?
- ▶ **Comportement** : L'employé a-t-il montré des signes de tromperie pendant son entretien (par exemple, transpiration, voix tremblante) ?
- ▶ **Antécédents** : Le sujet de l'enquête a-t-il des antécédents de comportement similaire ? Le comportement passé peut-être, mais n'est pas toujours, un prédicteur de la conduite future.

Compétences en matière de communication

Les personnes qui effectuent des enquêtes dans le cadre de leur travail obtiennent souvent des informations en interrogeant les autres. Avoir les compétences en communication verbale pour extraire des informations précieuses et les compétences en communication écrite pour préparer des rapports sont généralement des compétences essentielles dans toute profession d'enquête. Une bonne communication verbale peut vous aider à exprimer clairement vos questions et à comprendre les informations que vos interlocuteurs vous communiquent. Elle peut également vous aider à adapter la façon dont vous parlez aux personnes en fonction de leurs antécédents et de leur niveau de compréhension.

Comment être un auditeur actif¹⁷

Ce qu'il faut faire :

- ▶ être poli, objectif, professionnel
- ▶ poser des questions directes et simples
- ▶ confirmer régulièrement les informations : paraphraser, résumer
- ▶ demander de clarifier des termes ou des informations ambigus
- ▶ laisser du temps à la réflexion


Ce qu'il ne faut pas faire :

- ▶ utiliser un langage vague et des acronymes
- ▶ utiliser des questions longues ou suggestives
- ▶ donner du feedback à travers les expressions du visage et les inflexions de la voix
- ▶ porter des jugements moraux ou juridiques
- ▶ faire des promesses que vous ne pouvez pas tenir

La communication non verbale ou le langage corporel sont des moyens de transmettre nos intentions, nos pensées, nos émotions, nos attitudes, etc. sans utiliser le langage verbal. Ces moyens comprennent :

- ▶ Gestes : bras croisés, paumes ouvertes, tapotement des doigts.
- ▶ Expressions faciales : sourire (coins de la bouche vers le haut ou vers le bas, dents visibles ou non, etc.), yeux serrés

¹⁷ Pour plus de détails, voir les «Directives d'entretien pour le département de la coopération internationale» dans la ville de Boell

- 
- ▶ Paralangage : inflexion de la voix, ton, volume.
 - ▶ Comportement oculaire : contact visuel direct, évitement du contact visuel, clignement rapide des yeux, regard vers le haut ou le bas.
 - ▶ Proxémique : utilisation de l'espace personnel, se pencher vers l'intérieur, posture ouverte.
 - ▶ Haptique : toucher le visage, tapoter le nez, tirer l'oreille, tordre les cheveux.

Les enquêteurs les plus performants savent lire et déchiffrer les signaux du langage corporel et repérer les déclarations contradictoires, notamment celles qui peuvent laisser penser que les personnes interrogées mentent ou dissimulent des informations. Cette compétence est particulièrement importante dans la phase de collecte des données d'une enquête, car l'enquêteur peut l'utiliser pour explorer certaines questions et découvrir des détails essentiels.

Signes de tromperie

Les signes possibles de tromperie ne doivent pas être interprétés sans tenir compte des circonstances environnantes, ou sans prendre en compte les normes culturelles et les bases individuelles. L'enquêteur doit prêter attention au comportement verbal et non verbal de la personne interrogée et rechercher des changements dans les deux cas. Les signes de tromperie ne sont pas des preuves de tromperie. Ils sont plus révélateurs lorsqu'ils se produisent en groupe et peuvent être des indicateurs de domaines dans lesquels l'enquêteur doit approfondir ses recherches.

Souvent, les indices de tromperie sont associés à l'anxiété, plus que la dissimulation ou l'équivoque. Faire de fausses déclarations augmente le niveau d'anxiété. D'autre part, une personne peut être simplement anxieuse parce qu'elle est interrogée.

Rapport et suivi de l'enquête

Lorsque les informations sont suffisantes et que l'enquête est terminée, l'enquêteur (selon les protocoles de réponse : Point focal, personne désignée par l'équipe de gestion des cas, enquêteur externe) doit rédiger le rapport final. Le rapport doit comprendre les informations suivantes:

- ▶ Données générales de saisie des cas
- ▶ Méthodologie utilisée (description du processus d'enquête)
- ▶ Résultats de l'enquête (preuves pour prouver ou réfuter chaque élément de chaque violation alléguée)
- ▶ Mesures prises ou prévues pour la protection et le contrôle
- ▶ Recommandations
- ▶ Annexes (preuves, rapports d'observation séparés...)

Les résultats de l'enquête peuvent être :

- ▶ Plainte retenue
- ▶ Plainte non retenue (preuves à réfuter)
- ▶ Plainte non retenue (preuves insuffisantes)

Donner des recommandations

La personne qui rédige le rapport peut donner ses recommandations, mais elle ne prendra pas de décision sur les actions à entreprendre à la suite de l'enquête. La prise de décision relève de la responsabilité du chef de bureau ou de l'équipe de gestion des cas, en fonction du niveau de

l'incident et du protocole d'intervention. En cas d'incidents de niveau III, tous les membres de l'équipe de gestion des cas prendront des décisions conjointes sur les mesures disciplinaires.

Les actions qui suivent l'enquête peuvent être formelles ou informelles. L'action formelle pourrait être :

- ▶ d'engager une audience disciplinaire, un licenciement ou d'autres formes de sanction
- ▶ un renvoi aux autorités
- ▶ les modifications apportées à la politique ou à la procédure d'une organisation
- ▶ une enquête plus approfondie sur d'autres questions qui ont été trouvées Une action informelle pourrait être :
 - ▶ une formation ou accompagnement des parties concernées
 - ▶ des conseils aux parties concernées
 - ▶ la médiation pour les parties concernées
 - ▶ la notification que tout nouvel acte similaire peut entraîner une sanction disciplinaire

Protéger les dénonciateurs et traiter les griefs malveillants

Les mécanismes de signalement fonctionnent mieux lorsqu'ils sont associés à des politiques de dénonciation qui permettent aux organisations de sanctionner les membres du personnel qui exercent des représailles à l'encontre d'un collègue qui signale un problème ou coopère à une enquête. Ces politiques peuvent identifier le type de comportement interdit et les conséquences d'un tel comportement, par exemple, le fait de signaler délibérément des allégations fausses ou trompeuses constitue en soi une faute et un motif de sanction disciplinaire. La politique de la PSEAH (gestion des plaintes et des allégations) de la Fondation Heinrich Böll stipule que : « Lorsqu'il est constaté qu'un plaignant a, délibérément et contrairement au meilleur jugement de la personne, fait de fausses allégations d'exploitation, d'abus ou de harcèlement sexuels, une action disciplinaire peut être prise à l'encontre de la personne pour la rupture de la relation de confiance entre le plaignant et la Hbs. » Toutefois, lorsqu'elle prend une décision sur les mesures disciplinaires appropriées, que ce soit pour un plaignant.e malveillant ou pour la personne faisant l'objet de la plainte, la personne responsable doit également tenir compte du contexte local et du droit applicable.

Si la plainte contre la personne faisant l'objet de la plainte n'est pas retenue ou s'il est prouvé qu'elle est fautive, elle peut s'inquiéter de l'atteinte à sa réputation. L'organisation doit travailler avec le sujet de la plainte pour s'assurer que sa réputation n'est pas affectée ou pour trouver des moyens d'atténuer les dommages. Les mesures pourraient également inclure une formation et un suivi pour remédier aux mauvaises pratiques identifiées ou même pour gérer le moral de l'équipe.

Informers les participants des résultats de l'enquête¹⁸

Les décisions concernant : qui reçoit quelles informations et de qui, doivent être prises avant l'enquête.

La personne faisant l'objet de la plainte doit être informée du résultat de la plainte par écrit, par exemple par une lettre. Les noms des plaignant.es, des témoins et des autres personnes concernées ne doivent pas être divulgués si la plainte n'est pas fondée. Si l'allégation a été transmise aux autorités en vue de poursuites pénales, l'autorité locale ou nationale prendra d'autres mesures, notamment la notification.

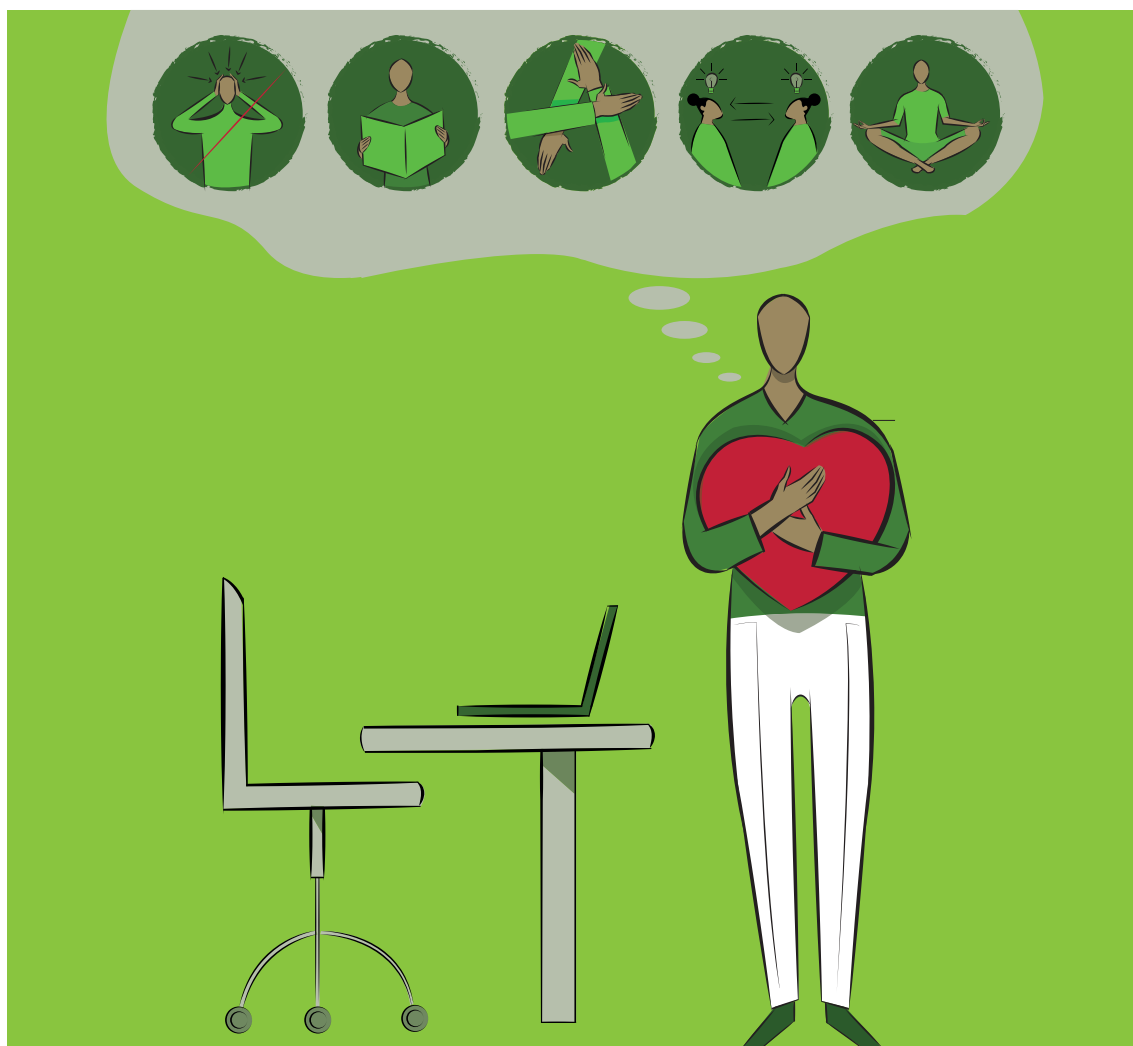
¹⁸ Adapté des «Lignes directrices pour les enquêtes» (Alliance SHC, 2015).

Le ou la plaignant.e n'a pas automatiquement le droit de connaître le résultat de l'enquête. Il suffit de l'informer que la plainte n'est pas fondée ou qu'elle l'est et qu'elle a été transmise à la direction qui décidera des mesures (disciplinaires) à prendre.

Si la direction (chef de bureau) n'est pas impliquée dans l'enquête mais a connaissance de l'allégation, elle doit être informée du résultat. Les noms du ou de la plaignant.e et des témoins ne doivent pas être divulgués si cela n'est pas nécessaire.

Les autres membres du personnel et les témoins peuvent être informés qu'une enquête a eu lieu et qu'une décision a été prise. Aucune autre information ne doit être divulguée afin de préserver la confidentialité.

Il peut y avoir des demandes d'entités externes au cours de l'enquête et, en général, l'enquêteur ne doit pas divulguer d'informations sur l'enquête. Toutefois, si l'enquête devient un sujet d'intérêt public, la direction peut alors formuler une réponse standard aux demandes des médias et du public.



Soins personnels pour les enquêteurs sur le lieu de travail

Prendre soin de soi dans le cadre de son travail

Certaines enquêtes peuvent être très difficiles. Les déclarations et autres preuves que vous avez recueillies peuvent rester en vous pendant des jours, provoquant une fatigue émotionnelle ou des symptômes physiques tels que des maux de tête, des douleurs dorsales, des problèmes digestifs et d'autres problèmes de santé. Même si vous n'avez pas encore enquêté seul sur un incident, votre rôle et votre responsabilité en tant que point de contact et l'anticipation constante de ce qui pourrait se passer peuvent vous plonger dans la détresse.

À l'heure qu'il est, vous avez probablement parcouru de nombreuses pages de conseils sur ce qu'il faut faire à la maison ou au travail pour traverser des périodes difficiles ou pour avoir une vie plus détendue, plus réussie, plus intéressante et plus saine. Avez-vous mis en pratique certains de ces conseils ? Êtes-vous stressé en ce moment parce qu'il vous semble que vous ne trouvez pas le temps ?

Prendre le temps de s'occuper consciemment de soi doit devenir une pratique régulière, afin d'avoir une chance d'être un bon point focal de protection, un enquêteur et une personne en bonne santé.

Alors, voyons ce qui existe. Vous pourrez ensuite décider de ce qui vous convient le mieux et choisir votre propre rythme. Mais n'oubliez pas qu'il s'agit d'un résumé des conseils que nous avons recueillis dans la littérature, les ressources en ligne et d'autres documents. Ils peuvent être efficaces, mais ils ne doivent pas remplacer les conseils d'un professionnel - psychologique, médical, juridique, etc. - adaptés à vos besoins spécifiques.

Continuer à apprendre et à développer vos compétences

Au fur et à mesure que vous développez vos compétences, vous pouvez gérer plus efficacement les nombreux défis de votre rôle d'enquêteur. Tous les problèmes qui peuvent survenir dans le cadre d'une affaire, y compris le fait de devoir traiter avec différents types de personnalités, peuvent parfois être accablants, même pour un enquêteur expérimenté. L'auto-apprentissage et la formation professionnelle augmentent votre niveau de compétence, renforcent votre confiance et introduisent un peu de variété dans votre routine quotidienne. Ainsi, pour ceux qui cherchent à en savoir plus, envisagez d'élargir votre éventail de compétences en suivant une formation dans des domaines tels que la médiation, le leadership, les préjugés inconscients, les traumatismes, la résolution des conflits, les personnalités très conflictuelles, l'analyse des preuves, la technologie d'enquête, les techniques d'entretien et la pleine conscience.

Travailler en équipe

Travailler en équipe peut être la meilleure façon de relever les défis des enquêtes sur le lieu de travail. Avoir un co-enquêteur à vos côtés peut augmenter la qualité du processus et nous aider à résoudre l'affaire plus rapidement. Étant donné que nous, à la Hbs, sommes des opérateurs uniques dans la plupart des cas, cela peut sembler peu réaliste. Cependant, un soutien est disponible - bien que la plupart d'entre nous n'aient pas de co-enquêteur dans leur bureau, nous pouvons obtenir de l'aide de nos collègues points focaux, du coordinateur de la PSEAH ou d'autres pairs dans la profession. Cette dernière possibilité est offerte par l'adhésion à une association d'enquêteurs sur le lieu de travail ou par l'engagement d'un enquêteur externe, d'un consultant, etc. Les réunions et les formations que la Hbs organise plusieurs fois par an constituent d'autres possibilités de mise en réseau. Les enquêtes peuvent être une tâche solitaire et le fait de se rencontrer régulièrement de cette manière nous donne l'occasion de discuter des procédures et des préoccupations générales ainsi que des détails concernant des incidents spécifiques.

Partager et discuter des expériences avec la détresse

En tant que point focal PSEAH au sein de la Fondation Heinrich Böll, vous ne vous trouverez peut-être jamais dans une situation où une enquête est nécessaire, ni dans votre bureau ni ailleurs. Cependant, nous devons reconnaître que cela pourrait très bien arriver, tout en admettant que nous sommes des humains et que le travail que nous faisons nous affecte.

Comme nous l'avons mentionné plus haut, certaines enquêtes sont angoissantes, nous laissant incapables de ne plus entendre ou voir les choses auxquelles nous avons été exposés. Ce sentiment peut être temporaire ou rester avec nous pendant une période plus longue. Quoi qu'il en soit, il est important que nous sachions reconnaître quand notre niveau de stress augmente et quand nous avons atteint notre limite et devons prendre du recul et nous ressaisir.

Vous saurez que vous avez atteint ce stade si vous :

- ▶ manquez d'enthousiasme
- ▶ ressentez une fatigue émotionnelle
- ▶ ne pouvez pas vous concentrer
- ▶ êtes physiquement fatigués
- ▶ ressentez une raideur musculaire ou d'autres symptômes physiques tels que des maux de tête, des douleurs dorsales ou des problèmes digestifs
- ▶ développez de l'antipathie pour un participant.e à l'enquête.

Nous pouvons parler de nos expériences avec une personne de confiance, par exemple un collègue ou un professionnel, si le besoin s'en fait sentir. Cela nous permet de travailler sur les questions non résolues et d'avancer d'une manière plus constructive et plus saine. Et comme nous discutons de l'impact du processus sur nous et de notre réaction émotionnelle - et non du contenu de l'affaire - nous pouvons toujours préserver la confidentialité.

Si l'impact pénible d'une enquête persiste même après la fin de la procédure, veuillez chercher un soutien professionnel.

Gérer les déclencheurs

Les déclencheurs ne sont pas seulement quelque chose de désagréable qui vous dérange un peu. Ils peuvent surgir au moment où vous vous y attendez le moins et provoquer une forte réaction émotionnelle. Être «déclenché» signifie que vous êtes en présence de quelque chose qui vous rappelle une expérience traumatisante et vous donne l'impression de revivre ce traumatisme.

Il existe des moyens de faire face aux déclencheurs, en commençant par reconnaître que vous en êtes victime. En reconnaissant ces réactions physiques et émotionnelles inattendues, comme des changements dans votre respiration, vous pouvez vous concentrer sur des stratégies qui vous calment et atténuent le déséquilibre émotionnel.

Les stratégies d'adaptation qui peuvent atténuer l'impact des déclencheurs¹⁹ comprennent :

- ▶ Connexion avec votre réseau de soutien social
- ▶ Respiration profonde
- ▶ S'exercer
- ▶ Écriture expressive

¹⁹ Alin Cuncic, « What Does It Mean to Be 'Triggered' », *Verywell Mind* (3 décembre 2020), <https://www.verywellmind.com/what-does-it-mean-to-be-triggered-4175432> consulté le 8 novembre

- ▶ Tenir un journal
- ▶ Méditation de pleine conscience

Mais si vous avez déjà fait l'expérience des déclencheurs et que vous ne pensez pas que ces stratégies fonctionneront pour vous, demandez conseil à un professionnel de la santé mentale.

Accordez-vous une pause

Vous ferez votre meilleur travail d'investigation si vous êtes bien reposé, si vous mangez bien, si vous rencontrez vos amis et votre famille, et si vous prenez le temps de faire de l'exercice, du yoga ou de la méditation. Essayez d'éviter de travailler tard le soir et le week-end. La pression exercée pour faire les choses le plus rapidement possible, sans prendre le temps de se ressourcer, peut conduire à l'épuisement, à la maladie ou même à un épuisement précoce. Elle peut également entraîner des erreurs et des oublis dans votre travail. Cela signifie que le fait de s'éloigner du dossier peut en fait vous aider à être plus perspicace à votre retour. Alors, avant de passer une autre longue journée au bureau, prévoyez des congés et considérez-les comme une partie importante de votre travail !

Références et ressources

Comité permanent inter-agences (IASC) (2016) : Normes minimales de fonctionnement - Protection contre l'exploitation et les abus sexuels par son propre personnel (MOS-PSEA).

https://interagencystandingcommittee.org/system/files/3_minimum_operating_standards_mos-psea.pdf

Nations Unies (2017) : Glossaire sur l'exploitation et les abus sexuels.

https://hr.un.org/sites/hr.un.org/files/SEA%20Glossary%20%20%5BSecond%20Edition%20-%202017%5D%20-%20English_0.pdf

Alliance SHC (2015) : Lignes directrices pour les enquêtes - Un guide pour les organisations humanitaires sur la réception et l'enquête des allégations d'abus, d'exploitation, de fraude ou de corruption par leur propre personnel.

<https://reliefweb.int/report/world/guidelines-investigations-guide-humanitarian-organisations-receiving-and-investigating>

Alliance du SHC (2017) : Manuel de référence rapide pour la mise en œuvre de la PSEA.

<https://www.chsalliance.org/get-support/resource/pseah-implementation-quick-reference-handbook/>

VENRO (2019) : Schutz vor sexualisierter Gewalt und Ausbeutung in der Entwicklungszusammenarbeit und Humanitären Hilfe.

<https://venro.org/publikationen/detail/handreichung-schutz-vor-sexualisierter-gewalt-und-ausbeutung-in-der-entwicklungszusammenarbeit-und-humanitaeren-hilfe>

i-Sight (2014) Techniques d'entretien d'investigation - Apprenez à obtenir les bonnes réponses pour monter votre dossier.

<https://www.i-sight.com/wp-content/uploads/2014/04/i-Sight-E-Book-Investigation-Interviewing-Techniques-V8-For-Web.pdf>



Centres de contrôle et de prévention des maladies : Facteurs de risque et de protection

<https://www.cdc.gov/violenceprevention/sexualviolence/riskprotectivefactors.html>

NSVRC (2019) : Présentation de l'infographie sur les facteurs de risque et de protection.

<https://www.nsvrc.org/blogs/preventionista/introducing-risk-and-protective-factors-infographic>

Organisation internationale du travail (2020) : Des environnements de travail sûrs et sains, exempts de violence et de harcèlement.

https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/resources-library/publications/WCMS_751832/lang--en/index.htm

Christine Ash Büchner, Lea Charlotte Kehr, Aida Fatić (2020-2022) : Sessions de formation et ateliers sur l'élaboration et la mise en œuvre de la politique de PSEAH. Fourni au nom de l'Unité mondiale pour le féminisme et la démocratie de genre de la Fondation Heinrich-Böll.

Ressources supplémentaires

Informations générales

<https://www.chsalliance.org/get-support/pseah/>

https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2016/10/2015_IASC_Gender-based_Violence_Guidelines_full-res.pdf

<https://www.bond.org.uk/resources-support/safeguarding/>

<https://pseataskforce.org/en/>

<https://venro.org/start>

https://venro.org/fileadmin/user_upload/Dateien/Daten/Publikationen/VENRO-Dokumente/Kodex_Transparenz_3AufL_v03.pdf

<https://medicamondiale.org/en/>

<https://gbvguidelines.org/en/im/>

<https://www.chsalliance.org/get-support/resource/ngo-checklist-for-developing-or-revising-codes-of-conduct/>

<https://safeguardingsupporthub.org/taxonomy/term/3?page=13>

<https://www.cdc.gov/>

Réponse à la VBG et gestion des cas

<https://gbvguidelines.org/en/pocketguide/>

<https://medicamondiale.org/en/violence-against-women/overcoming-trauma>

<https://reliefweb.int/report/world/guidelines-investigations-guide-humanitarian-organisations-receiving-and-investigating>

<https://www.diakonia.se/en/how-we-work/quality-assurance/complaints/>

<https://interagencystandingcommittee.org/iasc-task-team-accountability-affected-populations-and-protection-sexual-exploitation-and-abuse/iasc-best-practice-guide-inter-agency-community-based-complaints-mechanisms-2016>

<https://actalliance.org/documents/act-alliance-complaints-and-investigation-guidelines/>

Analyse des risques

<https://pseataaskforce.org/uploads/tools/1351623902.pdf>

https://conduct.unmissions.org/sites/default/files/dpko-dfs-sea_risk_toolkit_28_june_2018_modified.pdf

https://acfid.asn.au/sites/site.acfid/files/resource_document/Oxfam%20Child%20Safeguarding%20Tool%20kit%20Full.pdf

https://safeguardingsupporthub.org/sites/default/files/2021-04/Ethiopia%20SEAH%20Risk%20Assessment%20Tool_Guidance%20Note_English.pdf

<https://reliefweb.int/report/world/sea-risk-overview-risk-analysis-addressing-sexual-exploitation-and-abuse>

<https://www.wcsap.org/prevention/concepts/risk-protective-factors>

<https://www.nsvrc.org/blogs/preventionista/introducing-risk-and-protective-factors-infographic>

Soins personnels pour les enquêteurs

<https://rubinthomlinson.com/self-care-workplace-investigators/>

<https://www.verywellmind.com/what-does-it-mean-to-be-triggered-4175432>

<https://www.worklogic.com.au/whistleblower-reporting-service/6-of-the-best-self-care-tips-for-investigators/>

<https://cenera.ca/protecting-employee-health-during-a-workplace-investigation/>

<https://courses.mykludo.com/blog/2021/03/02/vicarious-trauma-and-self-care-strategies-for-investigators/>

