# Répondre à un signalement d’exploitation, d’abus ou de harcèlement sexuels (EAHS)

Ce document a été créé par et développé pour les OSC actives au Nigeria

RESOURCE & SUPPORT HUB

UKaid from the British people

# Approche axée sur les survivants

Lorsque votre organisation de la société civile (OSC) traite un rapport sur un cas présumé d'exploitation, d'abus ou de harcèlement sexuels (EAHS), il est important de s'assurer que les droits de la personne victime ou survivante sont pris en compte à tout moment. C'est ce que l'on appelle une approche axée sur les survivants. Cela signifie que :

- la sécurité et le bien-être de la personne victime ou survivante sont considérés comme la principale préoccupation
- cette personne doit être traitée avec dignité et respect à tout moment
- elle doit recevoir une réponse rapide et complète
- elle doit être investie des moyens lui permettant de raconter son histoire de façon concrète
- elle ne doit pas avoir à répéter sans cesse son histoire (le cas doit être géré)
- elle doit décider elle-même de la manière dont elle souhaite être soutenue par l'organisation
- elle doit avoir la garantie que son cas reste confidentiel
- elle ne doit pas faire l'objet de discrimination
- elle doit recevoir des informations sur le processus ainsi que sur les services dont elle pourrait avoir besoin.

[1] Cette infographie adaptée des directives du comité permanent interorganisations (CPI) sur la violence basée sur le genre (VBG) (2015) est éclairée par l'expérience pratique du personnel du Centre de ressources et de support sur la sauvegarde (RSH)

# Recevoir un signalement

Tout membre du personnel peut recevoir une plainte directe ou un signalement d'EAHS.

Cette plainte ou ce signalement peut provenir d'un autre membre du personnel, du personnel partenaire, des participants au programme ou de toute personne qui interagit avec votre OSC.

Il est important de recevoir le signalement et de fournir un soutien adapté et confortable à la personne à l'origine de ce signalement.

L'expression Observer, écouter, mettre en contact ! est largement utilisée et facile à mémoriser. L'objectif consiste à la fois à offrir un soutien aux personnes afin qu'elles se sentent calmes dans une situation difficile, et à les mettre en contact avec d'autres personnes qui peuvent les aider.

# Receiving a report

**Observer**

- Faites attention aux problèmes de sécurité - la personne est-elle toujours en danger d'exploitation, d'abus et de harcèlement sexuels ?
- Soyez attentif aux besoins urgents - par exemple, les marques de violence physique peuvent nécessiter un soutien médical
- Faites attention aux signes de détresse - souvenez-vous du langage corporel non verbal. C'est important dans le cas d'enfants qui ne s'expriment pas forcément bien ou celui de personnes traumatisées
- Pensez à repérer d'autres personnes qui peuvent être à risque

**Écouter**

- Parlez au plaignant ou à la personne victime ou survivante – croyez ce qu'elles vous disent et rassurez-les
- Interrogez les personnes sur les besoins urgents et les préoccupations pressantes
- Écoutez ce qu'on vous dit
- Recueillez le consentement éclairé et documentez la discussion, faites-leur savoir comment vous utiliserez les informations qu'ils vous ont données
- Demandez à la personne si elle souhaite être orientée

**Mettre en contact**

- Donnez des informations quant aux services disponibles - cela peut inclure des services de votre propre organisation
- Orientez les personnes vers des services qui les aident à répondre à des besoins urgents - cela peut nécessiter le soutien de votre responsable ou de la personne compétente au sein de votre OSC
- Aidez-les à accéder aux services - par exemple le transport
- Mettez les gens en contact avec leurs proches et avec un accompagnement social

# N’oubliez pas d’adapter votre réponse à la personne à qui vous parlez

un plaignant peut être un enfant ou une personne âgée, peut avoir une déficience visuelle ou auditive ou un handicap mental, ou être traumatisé

réfléchissez à la langue dans laquelle un plaignant est le plus à l’aise pour s’exprimer et, si possible, rapprochez-le d’une personne possédant les compétences linguistiques nécessaires

Lorsque vous recevez un signalement, veillez en priorité à ce que les personnes se sentent calmes et à les mettre en relation avec des services professionnels et d’autres personnes susceptibles de les aider

# Chose à faire et à ne pas faire à réception d'un signalement

Voici une liste des choses à faire et à ne pas faire lorsque vous parlez à des personnes vous signalant un cas d'EAHS:

## À faire

Écouter attentivement

Rassurer la personne en lui disant qu'elle a eu raison de venir vous parler.

Demander immédiatement de l'aide si des soins médicaux vous paraissent nécessaires

Leur faire savoir que vous transmettrez le signalement à votre responsable ou à la personne compétente au sein de votre OSC

Noter ce que la personne à l'origine du signalement vous a dit

Demander vous-même de l'aide si vous en avez besoin

## À ne pas faire

Essayer de gérer l'incident vous-même

Poser des questions suggérant une réponse particulière ou insister pour obtenir des informations

Émettre des hypothèses ou proposer une interprétation différente des faits

Ne pas reconnaître toute la gravité du comportement ou de l'allégation

Garder l'information pour vous ou promettre qu'aucune autre personne n'en prendra connaissance

Isoler la personne

Taire l'information transmise car la personne faisant l'objet de la plainte est un ou une ami(e)

Ne pas faire de promesses sur l'évolution de l'affaire

# Devoir de diligence envers l’auteur présumé

Si la personne survivante demeure prioritaire, toute organisation a un devoir de diligence envers un auteur présumé lorsque celui-ci est un membre de son personnel. Dans ce type de situation

- utiliser les politiques et procédures des ressources humaines (RH) pour éclairer les décisions ;
- maintenir la confidentialité ;
- donner des informations sur le processus et tenir cette personne informée ;
- ne pas porter de jugements ni émettre d’hypothèses ;
- ne pas pratiquer de discrimination à l’encontre de l’auteur présumé.