DE QUOI S’AGIT-IL ET À QUI S’ADRESSE-T-IL ?

Ce guide aide les personnes qui côtoient les communautés pour identifier le retour d’information sensible et prendre les mesures nécessaires pour s’assurer que le retour d’information sera traité de manière sûre et adéquate. Ce guide ne couvre que les mesures nécessaires à prendre pour s’assurer que le retour d’information sensible est identifié et transmis aux points focaux appropriés. Il ne couvre pas les étapes de l’enquête sur le retour d’information ou les décisions prises pour prendre en compte le retour d’information. Ce guide doit être utilisé avec le module [Comment gérer les retours d'informations sensibles](https://docs.google.com/document/d/148giieE3Kr773nWHf68z-chZHQiYqwf_/edit?usp=sharing&ouid=109473232721131860036&rtpof=true&sd=true) du [Kit de retour d’information](https://docs.google.com/document/d/148giieE3Kr773nWHf68z-chZHQiYqwf_/edit?usp=sharing&ouid=109473232721131860036&rtpof=true&sd=true).

# IDENTIFIEZ ET ÉCOUTEZ

* **Un retour d’information sensible contient toutes les informations partagées par les membres de la communauté qui peuvent les mettre en danger, ou mettre en danger d'autres personnes qui y sont liées, et doit être traité avec précaution. Pour plus d'informations, consultez le document** [**ici**](https://docs.google.com/document/d/148giieE3Kr773nWHf68z-chZHQiYqwf_/edit?usp=sharing&ouid=109473232721131860036&rtpof=true&sd=true)**.**
* Le retour d'information sensible n’est pas toujours rapporté en tant que plainte officielle. Nous devons être prêts à entendre les préoccupations sensibles dans toutes les conversations que nous avons avec les membres de la communauté ou les collègues.
* Lorsque nous rencontrons des questions sensibles, notre priorité est la sécurité et la sûreté de la personne qui partage ce retour d’information avec nous. Nos conseils ou les indications que nous donnons ne doivent pas mettre la personne ou sa famille en situation de danger supplémentaire.
* Vérifiez que la personne se sente à l'aise pour vous parler ou si elle préférerait parler ailleurs et à quelqu'un d’autre.
* Pratiquez les techniques d’écoute active et laissez la personne qui partage le retour d’information mener la conversation, aidez-les à rester calmes et montrez de l’empathie. Ne demandez des détails mais concentrez-vous sur leurs besoins et préoccupations.
* Ne leur demandez pas d'approfondir leurs réponses car ceci peut avoir un impact négatif. Ceci relève de la responsabilité du point focal.
* Donnez les premiers soins psychologiques en utilisant les déclarations de bienveillance suivantes :
  + *« Merci d'avoir partagé ceci avec moi, ce n’est pas votre faute. »*
  + *« Je suis vraiment désolé d'apprendre ce qui vous est arrivé. Nous allons pouvoir vous aider. »*
  + *« Je suis désolé que vous ayez dû faire face à cela. »*
  + *« Vous n’êtes pas seul. »*

# DEMANDEZ L’AUTORISATION D’ENREGISTER LES INFORMATIONS

* Si l'information n'a pas déjà été partagée publiquement, les informations ne sont documentées que si la personne donne son consentement, ce qui signifie la compréhension et un accord donné aux éléments suivants :
  + la finalité de la collecte et du traitement des données,
  + avec qui leurs données peuvent être partagées,
  + tout risque associé à la collecte, au traitement ou au partage de leurs données personnelles,
  + alternatives dans le cas où ils ne souhaitent pas, ou ne peuvent pas, partager leurs données personnelles.
* Dans le cas où le consentement ne peut être demandé (par ex. la personne a partagé quelque chose sur WhatsApp qui est actuellement en ligne), nous devons l’évaluer par rapport au mandat de protection de l’organisation. Il peut y avoir des situations où les informations ont besoin d’être communiquées au point focal pour éviter des préjudices supplémentaires.
* Respectez à tout moment les choix de la personne qui fournit le retour d’information.
* Les déclarations suivantes peuvent être utilisées :
  + *« Dites-moi tout ce que vous souhaitez dire. Il n’y a aucune pression de dire des choses qui vous mettent mal à l'aise. »*
  + *« Je ne communiquerai aucune de ces informations sans votre accord. »*
  + *« Je vais essayer de vous aider autant que je peux, cependant je ne suis pas thérapeute et les options de services d’assistance sont limitées où nous nous trouvons. »*

**REMARQUE SUR LA PRÉVENTION DE L'EXPLOITATION ET DES ABUS SEXUELS :**

Lorsque quelqu'un souhaite faire un signalement d’une tentative d’exploitation ou d'abus sexuels ou bien d’exploitation ou d'abus sexuels avérés, nous devons les informer qu’en tant que représentant d’une organisation humanitaire, nous sommes sous l'obligation de signaler l'incident (avec ou sans le consentement de la personne). Nous n'avons pas à partager des informations identifiant la personne mais nous devons faire un signalement. Ceci doit être dit clairement immédiatement et avant que quoi que ce soit soit noté. Ceci est différent de la situation dans laquelle l’auteur présumé n'a pas de lien avec l’organisation humanitaire, dans ce cas si la personne ne le souhaite pas, aucune mesure n’a besoin d’être prise.

# DEMANDEZ LE CONSENTEMENT POUR ORIENTER LA PERSONNE VERS DES SERVICES D’ASSISTANCE

* On peut offrir trois types d'assistance aux personnes partageant du retour d'information sensible (s'ils existent dans leur secteur) : assistance juridique, assistance en termes de santé et assistance psychosociale.
* Dans ces cas-ci, il est important que la personne qui fournit le retour d’information décide de ce qui va arriver à leur cas.
* Il y a trois options possibles qui sont basées sur les préférences de la personne qui fournit le retour d'information ainsi que sur la disponibilité des services :
  + Vous pouvez donner à la personne les coordonnées pertinents afin qu'ils puissent contacter eux-mêmes les services disponibles
  + Vous pouvez leur proposer de les contacter à leur place
  + Vous ne prenez aucune mesure et vous écoutez simplement
* Les déclarations suivantes peuvent être utilisées :
  + *S'il y a des services ou des procédures d’orientation :*
  + *« Voici des informations sur les services disponibles et le nom de la personne à qui vous pouvez parler. »*
  + *S'il n’y a pas de services ou de procédures d’orientation :*
  + *« Je suis désolé mais dans ce secteur, il n’y a pas de services où je peux vous orienter. »*
  + *« Y-a-t-il quelqu’un à qui vous faites confiance et vers qui vous pouvez vous tourner pour vous aider ? »*

# ENREGISTRREZ ET PRENEZ ACTE

* Si vous avez reçu ce retour d’information dans le cadre d'activités habituelles (et non dans le cadre d’un mécanisme de retour d'information) et si la personne qui vous a fourni le retour d’information a consenti à ce que vous enregistriez ces informations, utilisez le formulaire de l’organisation pour l’enregistrement de retour d’information sensible. Si vous n'avez pas de formulaire sous la main, enregistrez ces informations sur papier (et ne notez les informations personnelles que si la personne vous a donné son consentement)
  + Indiquez la date à laquelle vous avez reçu le retour d’information
  + Nom de la personne qui a fourni le retour d'information
  + Coordonnées
  + Fourchette d’âge
  + Sexe
  + Date et heure de l’incident
  + Lieu de l’incident
  + Nom de la victime de l'incident
  + Brève description de la préoccupation
  + Informations sur l’auteur présumé
  + Besoin de services d'assistance pour la personne affectée
* Si le retour d’information a été reçu par le biais d'un mécanisme de retour d'information formel, le retour d’information peut être enregistré avec les outils généraux de retour d’information. Si le système vous laisse indiquer du retour d’information sensible et donc limite l'accès à l'information, le retour d’information peut être saisi dans ce même système. Au cas où l'accès aux informations ne peut pas être limité, ce retour d’information devra être enregistré séparément. Pour ce faire, vous pouvez utiliser un formulaire papier différent et sauvegarder l’information dans un fichier Excel protégé par un mot de passe par exemple.
* Le retour d'information sensible ne peut être enregistré que dans le modèle de journal de bord de retour d’information si l'accès au journal de bord est limité. L'incident peut être enregistré dans le journal de bord général à des fins de suivi et de contrôle mais toutes les informations sur la personne ayant fourni le retour d’information ainsi que le contenu du retour d’information ne doivent pas être inclus.
* Donnez à la personne ayant fourni le retour d'information les informations nécessaires pour les étapes suivantes durant la première rencontre afin d’éviter un contact à une date/horaire ultérieurs si ceci peut les mettre davantage en danger.
* Fournissez une confirmation de reçu, notamment le délai de réponse et un point de contact pour le suivi.

# FAITES REMONTER ET TRANSMETTEZ

* Le retour d’information sensible doit être partagé avec les points focaux responsables de ces questions dès que possible et maximum dans les 24 heures. Si le retour d’information a été reçu en dehors d’un mécanisme de retour d'information, il peut être partagé directement avec le point focal, la direction, la ligne d’intégrité ou le Bureau de l'audit interne et des enquêtes de la FICR.
* Dans un mécanisme de retour d'information formel, tout retour d’information souligné comme sensible sera étudié par le responsable du retour d'information puis transmis aux points focaux internes ou externes.
* Toute préoccupation de protection ou de violation des règles de conduite reçues à propos d’une autre agence doivent être signalées à leur propre mécanisme interne de signalement. Si l’affaire concerne l’EAS d’une autre agence et que cette agence ne semble pas avoir de système de signalement en place, signalez l’allégation d’EAS à un système de signalement de réseau de PEAS.
* Pour transmettre un cas, le formulaire peut être placé dans une enveloppe fermée et adressée à la personne à qui vous l'adressez ou joint à un email envoyé uniquement au point focal ou à l’organisation concernés.
* Si vous scannez le formulaire de retour d’information, veillez à détruire le document original après l’avoir envoyé pour conserver la confidentialité du plaignant.

# RÉFLÉCHISSEZ AU TERME DE LA CONVERSATION

* Réfléchissez à la conversation et prenez soin de vous.
* Acceptez les limitations de la situation et que vous avez fait le maximum.
* Reconnaissez le potentiel du traumatisme secondaire.
* Contactez les systèmes d'assistance (superviseur, collègues, amis) tout en maintenant la confidentialité (ne partagez pas d’informations qui pourraient identifier les personnes).