

MODULE 5

COMMENT GÉRER LES RETOURS D'INFORMATIONS SENSIBLES

Guide rapide pour identifier et transmettre le retour d'information sensible d'une manière sûre et efficace

Octobre 2022



SOMMAIRE

Comment utiliser ce guide	4
En bref : Comment utiliser les enquêtes de perception dans un mécanisme de retour d'information	6
Qu'est-ce qu'un retour d'informations sensibles ?	8
Comment se préparer à des retours d'informations sensibles	10
Sensibiliser et instaurer la confiance dans le système	16
Enquêter et répondre aux préoccupations	17
Ressources supplémentaires	18
Glossaire des termes	19
Remerciements	20



COMMENT UTILISER CE GUIDE

Quel est le sujet de ce document ?

Ce module du kit de retour d'information de la FICR fournit des conseils sur la manière de garantir qu'un mécanisme de retour d'information de la communauté sera en mesure de traiter de manière sûre et appropriée les retours d'informations sensibles. Ce module doit être utilisé avec les autres modules du kit de retour d'information. Un aperçu du kit se trouve [ici](#). Ce document ne couvre aucune forme de suivi d'incidents ou de mesures d'incidente de ces événements. Toutefois, les incidents peuvent être signalés par le biais de mécanisme de retour d'information et doivent être liés à ce travail.

CLÉ DE LECTURE DU GUIDE

Le guide fournit :

- des termes clés définis dans le glossaire [en lien hypertexte](#)



Ressources



Conseils



Exemples

À qui s'adresse ce document ?

Ce document s'adresse à toute personne impliquée dans la gestion d'un mécanisme de retour d'information, quelle que soit la manière dont les données sont collectées et quelle que soit l'ampleur du mécanisme.

Comment lire ce document ?

L'aperçu dans les pages à suivre vous permet d'identifier rapidement la partie de ces instructions qui pourrait être la plus pertinente pour votre situation. Il présente chaque section du guide, ce qu'il contient, qui devrait la lire en priorité et un aperçu des différentes ressources fournies (avec des liens intégrés vers les sections et les ressources). On distingue les ressources suivantes :



Documents d'orientation

texte qui expose les conseils, les concepts clés et les meilleures pratiques



Outils

ressources que vous pouvez remplir pour vous aider à prendre des décisions



Modèles

exemples d'outils que vous pouvez utiliser dans le cadre de la mise en œuvre d'un mécanisme de retour d'information

Toutes ces ressources peuvent être modifiées pour s'adapter au contexte et aux besoins spécifiques de votre organisation.




ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES

CEA	Community Engagement and Accountability (engagement communautaire et redevabilité ¹)
FICR	International Fédération of the Red Cross and Red Crescent (Fédération internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge)
VBI	Violence basée sur l'identité
GBV	Violence basée sur le genre/violence sexuelle et sexiste
OIAI	Bureau de l'audit interne et des investigations de la FICR
PGI	Protection, genre et inclusion
PSEA	Prévention de l'exploitation et des abus sexuels
CRCR	Croix-Rouge Croissant-Rouge
CDS	Contrôle de la divulgation statistique
EAS	Exploitation et abus sexuels
VSBC	Violence sexuelle et sexiste/violence sexuelle ou basée sur le genre
SOP/POS	Procédures opérationnelles standard

1. L'engagement communautaire et redevabilité (CEA) décrit le processus de travail transparent et participatif avec les communautés qui améliore la qualité des programmes et des opérations. Il peut être utilisé de manière interchangeable avec l'expression « Responsabilité des personnes ou populations affectées » (AAP, pour « Accountability of Affected People or Populations » en anglais).

EN BREF : COMMENT UTILISER LES ENQUÊTES DE PERCEPTION DANS UN MÉCANISME DE RETOUR D'INFORMATION

Aperçu des étapes et outils disponibles

QU'EST-CE QU'UN RETOUR D'INFORMATIONS SENSIBLE?	
Contenu	Qui doit lire ce document ?
<ul style="list-style-type: none">Aperçu de ce que nous entendons par retour d'information sensible et les différents types.	Toute personne impliquée dans les mécanismes de retour d'information et a besoin d'identifier les retours d'informations sensibles pour s'assurer qu'ils sont traités de manière appropriée.
COMMENT SE PRÉPARER À DES RETOURS D'INFORMATIONS SENSIBLES	
Étapes à suivre :	Qui doit lire ce document ?
<ol style="list-style-type: none">Veillez à ce qu'il existe des canaux sûrs et fiables pour le partage des informations sensiblesDéfinir les points focaux et les servicesGarantir des voies d'orientation sûres et efficacesMettre en place des systèmes sûrsFormer l'équipe de retour d'informationS'assurer qu'un soutien suffisant est disponible pour le personnel et les volontaires recevant des retours d'informations sensibles	Toute personne impliquée dans la mise en place ou le renforcement du mécanisme de retour d'information.
Les ressources incluent :	À quoi sert cette ressource ?
Outil de retour d'information 33 : Mesures à prendre lors de la réception de retours d'informations sensibles  	Ce guide étape par étape guide toute personne en contact avec des membres de la communauté pour identifier et transmettre de manière sûre et appropriée un retour d'informations sensibles.
Outil de retour d'information 34 : Modèle pour définir les points focaux et les services 	Ce tableau peut être utilisé pour déterminer tous les contacts pour vos procédures d'orientation.

SENSIBILISER ET INSTAURER LA CONFIANCE DANS LE SYSTÈME

Étapes à suivre :	Qui devrait lire ce document ?
<ol style="list-style-type: none"> 1. Instaurer la confiance dans le système 2. Former l'ensemble du personnel et des volontaires au retour d'informations sensibles 3. Sensibiliser les communautés aux questions sensibles 4. Normaliser et soutenir une culture de la responsabilité 	Toute personne qui soutient la mise en place du mécanisme de retour d'information ainsi que l'encadrement et la direction

ENQUÊTER ET RÉPONDRE AUX PRÉOCCUPATIONS

Contenu	Qui doit lire ce document ?
<ul style="list-style-type: none"> • Un aperçu de qui doit enquêter sur une préoccupation sensible et où trouver l'aide nécessaire pour le faire 	Toute personne impliquée dans la réponse au retour d'information de la communauté

RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES

Contenu	Qui doit lire ce document ?
<ul style="list-style-type: none"> • Liens vers des ressources supplémentaires 	Toute personne ayant besoin de références et de ressources supplémentaires.

QU'EST-CE QU'UN RETOUR D'INFORMATIONS SENSIBLES ?

Un retour d'informations sensibles 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 qui doivent être traitées avec précaution. Il peut

s'agir de toute violation du droit national ou international concernant la sécurité, la dignité et les droits des communautés, ou de toute violation de notre propre code de conduite ou de nos politiques de **sauvegarde**.



La sensibilité est contextuelle

C'est toujours la personne qui donne son retour qui décide si un sujet est sensible ou non. Bien qu'apparemment non sensible pour l'organisation destinataire, des circonstances individuelles ou personnelles peuvent rendre le cas sensible. Par

exemple, dans certaines sociétés, le simple fait qu'une femme dépose une plainte peut mettre en danger l'honneur de sa famille ou sa sécurité, même si la question ne semble pas être sensible du point de vue de l'agence. ●

Les retours d'informations sensibles peuvent être divisés en deux catégories :

1. Les préoccupations de protection dans la communauté, y compris mais sans s'y limiter :

- **Violence fondée sur l'identité (VFI)²** – Tout acte de violence commis par des individus, des groupes ou des sociétés sur la base d'aspects réels, perçus ou attribués de l'identité d'un individu, tels que le sexe, l'origine ethnique, la nationalité ou la citoyenneté, l'âge, le handicap, la langue, les opinions politiques, les croyances religieuses, le milieu social, l'orientation sexuelle, l'apparence physique et la couleur. Il peut également se produire en raison d'une organisation peu sûre, par exemple en ne fournissant pas de lumières et de serrures intérieures pour les toilettes et les salles de bain.
- **Corruption par des membres ou des dirigeants de la communauté** – lorsque des membres de la communauté abusent de leur position de pouvoir pour leur profit personnel. Par exemple, lorsqu'un chef de la communauté demande un pot-de-vin aux membres de la communauté pour qu'ils puissent avoir accès à un service ou à une assistance, ou lorsqu'il ne transmet pas le retour d'information de la communauté aux organisations d'aide.
- **Menaces sur la sécurité** – soit des alertes concernant des menaces pour la sécurité de la communauté ou des menaces directes adressées à la Croix-Rouge et au Croissant-Rouge et à son personnel et à ses volontaires.

². La violence fondée sur l'identité inclut la violence sexuelle et sexiste (ou VSBG pour violence sexuelle ou basée sur le genre)

2. Inquiétudes concernant le comportement du personnel et des volontaires de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, ou des personnes associées à d'autres organisations humanitaires, notamment :

- **Exploitation et abus sexuels (EAS)** – une forme de VBI où le personnel ou les volontaires profitent de la position vulnérable d'une personne, par exemple en demandant des faveurs sexuelles en échange d'une aide, en achetant des services sexuels ou en adoptant d'autres comportements sexuels exploitants.
- **Violation des politiques de protection de l'enfance** – les situations où les enfants sont exposés à des effets néfastes, y compris le risque de violence, d'abus, d'exploitation ou de négligence. Par exemple, lorsqu'ils ne sont pas séparés des hommes avec lesquels ils n'ont aucun lien de parenté dans les refuges, exposés à des traitements humiliants et dégradants, ou obligés de travailler au lieu d'aller à l'école.
- **Corruption** – le personnel ou les volontaires abusent de leur position de pouvoir à des fins personnelles, par exemple en demandant à quelqu'un un pot-de-vin (souvent de l'argent) avant de le laisser accéder à un service ou à une aide, en utilisant les biens de l'aide pour leur usage privé ou en ajoutant des membres de leur famille à la liste des bénéficiaires de l'aide.
- Toute autre **violation grave de notre code de conduite**, comme la discrimination fondée sur la race, le sexe, la religion, l'orientation sexuelle, le handicap, l'âge.

La **sauvegarde**, le retour d'information et la responsabilité sont intrinsèquement liés. Il s'agit de rendre redevable les organisations pour leur engagement au principe de « do no harm » (ne pas nuire) Ceci comprend le comportement du personnel mais aussi les manquements à assurer la sécurité des personnes qu'il a pour objectif de servir (p.ex., ne pas faire de sensibilisation, ne pas réduire les risques ou

ne pas apporter de soutien aux survivants). Une partie essentielle de tout processus de **sauvegarde** est d'avoir en place des processus pour que les personnes touchées puissent faire part de leurs préoccupations et de leurs plaintes ou donner leur retour d'information sur ces projets ou le personnel qui leur ont porté préjudice.

Hongrie 2022 – Un jeune garçon joue avec l'une des institutrices de la Croix-Rouge hongroise dans le jardin d'enfants de Csermajor. La plupart des enfants participant au programme éducatif ont fui l'Ukraine avec leur famille lorsque le conflit a éclaté.
© Brynja Dögg Friðriksdóttir/FICR



COMMENT SE PRÉPARER À DES RETOURS D'INFORMATION SENSIBLES

Des retours d'informations sensibles peuvent être partagés par n'importe quel canal, qu'il soit ou non conçu pour traiter ce type d'informations. Ils peuvent être reçus par le biais d'un mécanisme formel de retour d'information, comme une ligne d'assistance téléphonique, mais peuvent tout aussi bien être partagés avec un chauffeur ou un volontaire lors d'une visite à domicile. Il est essentiel de veiller à ce que des systèmes soient mis en place pour partager les informations sensibles avec les personnes qui sont en mesure de les traiter, pour assurer la sécurité des informations et pour informer le personnel et les volontaires de ce que l'on attend d'eux. La FICR a l'obligation de recevoir et de transmettre tout retour

d'informations sensibles- Enregistrer et informer la personne qui doit agir n'est pas facultatif. L'inaction peut causer et perpétuer les préjudices, ce que notre mandat humanitaire fondamental doit empêcher.

Les étapes de la mise en place d'un mécanisme de retour d'information sont décrites dans le [Module 2 : Points-clés du retour d'information](#) du kit de retour d'information de la FICR et concernent à la fois le retour d'informations sensibles et non sensibles. Voici les principales considérations à prendre en compte pour s'assurer que les systèmes sont prêts à traiter les retours d'informations sensibles.



Important

Le traitement et l'examen des retours d'informations sensibles exigent une formation et des compétences spécialisées. Il n'appartient pas au personnel ou aux bénévoles de rechercher des preuves ou de trouver des solutions par eux-mêmes lorsqu'ils reçoivent des retours d'informations sensibles. Leur seule responsabilité est de signaler le problème. Des procédures doivent être élaborées pour chaque Société nationale ou bureau, qui décrivent comment

faire remonter les retours d'information sensibles aux points de contact désignés, qui disposent des connaissances et de l'autorité nécessaires pour décider des prochaines étapes. La séparation des fonctions et la confidentialité totale doivent être respectées à toutes les étapes du processus, et la protection de la personne qui partage le retour d'informations sensibles et des autres personnes impliquées doit être la priorité absolue. ●

Assurer une approche axée sur le survivant ou la survivante

On doit suivre une approche axée sur le survivant ou la survivante à tout moment. Cela signifie qu'il faut respecter les principes suivants, qui peuvent guider les actions de tout le personnel et des volontaires lorsqu'ils sont confrontés à de tels cas :

Confidentialité : Chacun a droit de choisir à qui il veut ou ne veut pas raconter son histoire. Aucune information n'est partagée avec quiconque sans le consentement éclairé de la personne concernée.

Sécurité : La sûreté et la sécurité de la personne survivante doivent être la priorité numéro un de tous les acteurs.

Respect : Le survivant ou la survivante est l'acteur/l'actrice principal(e) et le rôle des aidants est de faciliter son rétablissement et de fournir des ressources pour la résolution des problèmes.

Non-discrimination : Les survivants de la **violence** doivent bénéficier d'un traitement égal et équitable, indépendamment de leur âge, sexe, race, orientation sexuelle, religion, nationalité, ethnicité ou toute autre caractéristique.

Veillez à ce qu'il existe des canaux sûrs et fiables pour le partage d'informations sensibles

Assurez-vous de discuter avec des personnes de tous les sexes, de tous les âges et de toutes les capacités, pour savoir si elles comprennent ce qu'est un retour d'informations sensibles, si elles savent comment le signaler, quels canaux sont disponibles pour le faire, si elles se sentent en sécurité pour le faire, et s'il existe de meilleures façons de partager ces préoccupations. Les canaux pour faire mettre en avant le retour d'information, et notamment le retour d'informations sensibles, doivent être plus larges que ceux ciblés par notre activité et doivent comprendre d'autres membres de la communauté, partenaires, fournisseurs, institutions, etc.



Dans la mesure du possible, les mécanismes de retour d'information doivent être mis en place pour traiter les données sensibles et non sensibles. Cela permet

d'éviter toute confusion quant aux canaux, d'accroître l'accessibilité et d'éviter la stigmatisation liée à l'utilisation de canaux spécifiques. Les membres de la communauté doivent pouvoir utiliser au moins un canal leur permettant de partager leurs retours d'information de manière confidentielle (sans que d'autres personnes écoutent la conversation, par exemple par téléphone ou par SMS). Dès qu'un élément est signalé ou signalé comme sensible, il doit être filtré hors de l'ensemble des données générales, stocké séparément et mis à la disposition des seules personnes ayant la formation et la responsabilité d'agir. Un mécanisme de sauvegarde a de plus grande chance de fonctionner s'il est placé dans le contexte d'un mécanisme de retour d'information plus large car cela permet d'établir la confiance nécessaire pour signaler des préoccupations de sauvegarde.

Clarifier les responsabilités

Les rôles et les responsabilités en matière de traitement des différents types de retours d'informations sensibles doivent être clairs pour tout le monde et doivent être inclus dans le document décrivant les

rôles et les responsabilités. Pour en savoir plus, consultez l'Étape 1 dans [Module 2 : Kit des points-clés du retour d'information](#).

Le rôle du personnel général et des volontaires recevant des informations sensibles est strictement limité :	Le rôle du personnel général et des volontaires recevant des informations sensibles n'est PAS de :
 <ul style="list-style-type: none">• Identifier le retour d'informations sensibles et écouter et fournir un soutien psychologique de première heure si nécessaire• Demander le consentement pour enregistrer ces informations et expliquer ce qui va ensuite se passer et expliquer que ces informations seront traitées de manière confidentielle.• Demander le consentement pour orienter la personne vers des services, communiquer des informations claires et à jour sur les services disponibles et laisser le survivant/la survivante faire ses propres choix.• Enregistrer et accuser réception• Communiquer des informations sur les étapes suivantes et le délai prévu pour avoir des informations en retour (si le retour d'information a été fait en personne)• Faire remonter et transmettre• Communiquer l'information avec le point focal approprié par le biais d'un canal sûr.	 <ul style="list-style-type: none">• Rechercher activement des survivants de VSBG, car seuls les survivants peuvent décider quand, comment et à qui ils révèlent leur expérience• Comprendre les détails car l'enquête sera menée par des experts formés qui voudront clarifier les détails et vérifier les faits• Fournir des conseils car ceci doit être fait par des personnes ayant une formation dans ce domaine• Donner leur opinion, ils doivent écouter sans juger• Faire de fausses promesses car les étapes suivantes seront réalisées par ceux qui sont au fait de ce processus



Important

Si un cas de **violence fondée sur l'identité** (comme la **violence sexuelle et sexiste**) est partagé par quelqu'un d'autre que le survivant/ou la survivante, ou s'il y a des rumeurs dans la communauté, assurez-vous de partager des informations à jour et précises sur les

services et le soutien qui pourraient être disponibles. Encouragez la personne à partager ces informations en toute sécurité et en toute confidentialité avec le survivant ou la survivante. **MAIS NE CHERCHEZ PAS À SAVOIR QUI EST LE SURVIVANT OU LA SURVIVANTE**

Les points focaux concernés doivent :

- Accuser réception du retour d'information : informer le fournisseur du retour d'information que son retour d'informations sensibles a été reçu (s'il n'a pas été reçu en personne).
- Organiser une réception de la plainte en personne lorsque cela est possible (par exemple, un entretien en personne avec l'enfant ou l'adulte).
- Entreprendre les actions de suivi appropriées, y compris l'orientation externe pour un signalement si le retour d'information concerne une autre organisation, ainsi que l'orientation externe vers des services, si le survivant/la survivante y consent.

Définir les points focaux et les services

Lors de la mise en place de tout mécanisme de retour d'information, il est essentiel de savoir qui sont les points focaux qui ont été désignés pour traiter les différents types de retours d'informations sensibles. Vous voudrez peut-être avoir différents points focaux responsables de questions liées au VBI, EAS, d'autres violations au code de conduite ou à la sécurité ou votre direction assumera cette responsabilité.

S'il n'est pas clair qui est le point focal pour un certain type de retour d'informations sensibles, soutenez le processus de désignation d'une personne. En l'absence d'un point focal, le retour d'informations sensibles peut toujours être partagé avec le responsable hiérarchique, la direction générale, un représentant des RH, le système de dénonciation de la FICR (actuellement connu sous le nom de ligne d'intégrité – Integrity Line en anglais), ou le Bureau de l'audit interne et des enquêtes de la FICR (OIAI).

Dans les cas de violence ou de besoins spécifiques, il peut s'avérer nécessaire d'orienter la personne concernée vers des services spécialisés. Il peut notamment s'agir d'un soutien médical, psychologique ou juridique, d'un soutien spécialisé pour les personnes LGBTQI+, pour les personnes avec des handicaps et plus encore. Il peut aussi y avoir d'autres mécanismes de retour d'information dont vous devez connaître l'existence afin de transmettre des cas de retour d'information. Lorsque vous déterminez les services appropriés et les mécanismes de retour d'information, réalisez une vérification des antécédents avant d'orienter des cas pour vous assurer qu'ils fonctionnent et que vous pouvez y orienter des personnes et transmettre des informations en toute sécurité.³

Les ressources suivantes peuvent vous aider à déterminer quels sont les points focaux, services et mécanismes appropriés.



Ressources

► [Outil de retour d'information 34 : Modèle pour définir les points focaux et les services](#)



Garantir des voies d'orientation sûres et efficaces

Une procédure d'orientation est un mécanisme souple qui permet de mettre en relation, en toute sécurité, les personnes partageant les retours d'informations de la communauté avec des services de soutien compétents, en temps utile. Il doit être développé conjointement par les collègues CEA et PGI car il relie fondamentalement ces domaines de responsabilité. Les cas de retour d'information peuvent être renvoyés vers d'autres mécanismes mieux équipés pour traiter le retour d'information, ou vers des points focaux internes et externes chargés de traiter le type spécifique de retour d'information.

Les procédures opérationnelles standard (SOP) du mécanisme de retour d'information doivent décrire les circonstances dans lesquelles un cas de retour d'information peut nécessiter une transmission, ainsi que le moment où il est transmis et la personne à qui

il est transmis, et l'engagement à répondre à cette transmission dans un délai défini (même si cette réponse est « Nous y travaillons ! »). Le cas de retour d'information est transféré de manière à ce que seul le point focal pré-identifié puisse avoir accès aux informations.

Lorsque des données sensibles sont partagées en dehors de l'organisation, un accord de partage des données doit être mis en place. Il peut s'agir d'accords bilatéraux ad hoc avec d'autres organisations sur la manière de partager et de traiter le cas spécifique, ainsi que d'accords préventifs sur la manière de partager et de transmettre le retour d'information concernant les organisations concernées. Le partage est limité au minimum nécessaire pour atteindre le ou les objectifs légitimes spécifiés et n'est effectué qu'avec le consentement éclairé de la personne concernée.

3. Cette vérification des antécédents sera réalisée par vos collègues PGI ou en collaboration avec eux.

Mettre en place des systèmes sûrs

Les processus et outils de retour d'information sont mis en place de manière à garantir que :

- les données sensibles soient transférées et stockées de manière à ne les rendre accessibles qu'aux personnes disposant de l'autorisation d'accès requise, conformément aux protocoles de partage d'informations et aux procédures opérationnelles standard pertinentes.⁴ Les données sensibles ne doivent être reçues que par le biais de services de transfert de fichiers sécurisés et cryptés ou partagées directement avec les points focaux concernés de la manière la moins risquée possible, en fonction du contexte spécifique.
- les collecteurs de données n'enregistrent que les informations minimales nécessaires pour transmettre le retour d'information au point focal
- pour les retours d'informations sensibles ou sur demande, un accusé de réception est fourni, avec un délai de réponse et un point de contact pour le suivi.
- lorsque les données sont partagées publiquement, elles ne contiennent pas d'informations personnelles ou d'autres informations sensibles, et que le contrôle de la divulgation statistique (CDS) a été appliqué.⁵

Former l'équipe de retour d'information

Seul le personnel formé doit être responsable de la gestion globale et du traitement du retour d'information reçu par le biais des mécanismes formels de retour d'information. L'équipe chargée du retour d'information doit être formée à la manière d'identifier, d'enregistrer et de transmettre un retour d'**informations sensibles**, à la **PEAS**, à la **VSBG** et à des préoccupations de **protection** plus larges, à la protection des données, à la confidentialité et au consentement éclairé, aux

procédures d'orientation, à la manière de traiter de manière adéquate les personnes présentant des problèmes de santé mentale et aux premiers secours psychosociaux. Ces formations doivent être organisées en collaboration avec vos collègues de la PGI (ils peuvent ou non être présents là où vous travaillez) et le point focal PEAS (qui doit être obligatoire dans tous les bureaux de la FICR).

S'assurer qu'un soutien suffisant est disponible pour le personnel et les volontaires recevant des retours d'informations sensibles

Un soutien adéquat doit être apporté à l'équipe qui gère un mécanisme de retour d'information et reçoit régulièrement des retours d'informations sensibles. Les membres de l'équipe doivent être en mesure d'influencer leur environnement de travail et les évaluations du mécanisme de retour d'information en

tant que parties prenantes opérationnelles clés et individus ayant leurs propres droits au retour d'information. Il convient de s'assurer qu'ils disposent de la formation, de la supervision, du débriefing et du soutien au bien-être mental nécessaires.

4. Pour en savoir plus sur la protection des données personnelles, consultez : Politique de la FICR sur la protection des données personnelles 2020 <https://www.ifrc.org/fr/document/IFRC-Data-Protection-Policy>

5. Pour en savoir plus sur le CDS, consultez : Centre de données humaines (2019) Note directive sur le contrôle de la divulgation statistique <https://centre.humdata.org/guidance-note-statistical-disclosure-control/>

Les ressources suivantes vous aident à former votre personnel et les volontaires au traitement du retour d'informations sensibles et peut vous servir comme document de référence :



Ressources

- [Outil de retour d'information 33 : Mesures à prendre lors de la réception de retours d'informations sensibles](#)



Russie 2022 – La Croix-Rouge russe a ouvert un point de service humanitaire mobile pour les personnes fuyant le conflit en Ukraine et arrivant à Belgorod, en Russie. Les gens viennent à ce point de service pour passer un appel, obtenir des conseils juridiques, s'inscrire pour une assistance humanitaire ou recevoir un soutien psychosocial.

© Anastasia Sharkova/FICR



SENSIBILISER ET INSTAURER LA CONFIANCE DANS LE SYSTÈME

Instaurer la confiance dans le système

Pour que les membres de la communauté partagent des informations sensibles par le biais d'un canal de retour d'information, ils doivent avoir confiance dans le processus et dans les personnes qui le composent. La confiance dans le mécanisme de retour d'information peut être gagnée en étant transparent sur le processus et en montrant comment les informations sensibles et non sensibles sont gérées efficacement. Communiquez sur la manière dont le retour d'information est discuté et traité, sur la manière dont les membres de la

communauté sont impliqués dans le processus et sur les résultats du processus de retour d'information. Les procédures d'enquêtes sont clairement documentées, partagées et comprises par les personnes susceptibles de faire part de préoccupations afin d'instiller de la confiance dans le processus d'enquête, ceci est tout particulièrement important car c'est souvent au cours de cette étape que la confiance est perdue.

Former l'ensemble du personnel et des volontaires au retour d'informations sensibles

Tous les volontaires et le personnel doivent être formés pour identifier les retours d'informations sensibles et prendre les mesures nécessaires. Cela s'applique à l'ensemble du personnel et des volontaires, et pas seulement à ceux qui sont explicitement impliqués dans les mécanismes de retour d'information, et doit faire

partie du briefing sur le code de conduite. Chacun doit être conscient qu'il ne lui appartient pas d'enquêter sur le dossier, de comprendre les détails de la situation ou de fournir des conseils. Soyez attentif aux changements de personnel sur la durée et assurez-vous que les formations et communications sont répétées régulièrement.

Sensibiliser les communautés aux questions sensibles

Les termes que nous utilisons pour décrire des questions sensibles, telles que l'exploitation et les abus sexuels, la **violence sexuelle et sexiste** ou la corruption, ne sont souvent pas traduits de manière adéquate dans les langues locales. En conséquence, ils peuvent ne pas être totalement compris par le personnel et les volontaires et donc encore moins par les membres de la communauté. On doit faire des

efforts pour développer des traductions appropriées dans les langues locales et de discuter de ces termes et de leur signification avec le personnel et les membres de la communauté. Chacun doit savoir clairement quel type de comportement est attendu de la part du personnel et des volontaires du mouvement CRCR et comment signaler des problèmes.

Normaliser et soutenir une culture de la redevabilité

Il doit y avoir une communication transparente sur le processus de traitement des questions sensibles. Tout en protégeant les informations sur les personnes concernées, il est essentiel de communiquer sur les étapes et le processus de manière transparente. On doit montrer que le système fonctionne. On peut le

faire par exemple en signalant combien de cas sensibles ont été traités, transmis et quelles ont été les conséquences. La communication sur les incidents ne doit pas être empreinte de honte, car elle montre que le système fonctionne et qu'il est équipé pour traiter les cas.

ENQUÊTER ET RÉPONDRE AUX PRÉOCCUPATIONS

Les enquêtes sont menées par des enquêteurs qualifiés et objectifs, qui ont une formation et une expérience professionnelles dans la conduite de telles enquêtes. La FICR peut fournir des enquêtes et des interventions de soutien au cas par cas lorsque :

- il y a un manque clair de politique ou de procédure ;
- on a identifié un conflit d'intérêt ;
- un survivant/une survivante est considéré(e) comme étant à risque notamment de harcèlement ou de menaces à cause du signalement.

Les sociétés nationales partenaires peuvent également être en mesure de fournir des conseils et un soutien pour cette étape, par exemple par le biais d'un conseiller PEAS ou RH.⁶

Dans certains contextes, lorsque des incidents de mauvaise conduite tels que le vol, la fraude, la corruption ou des cas d'EAS constituent une infraction pénale, il appartiendra à la direction de la société ou du bureau national de transmettre les cas aux autorités chargées de l'application de la loi, conformément aux procédures internes appropriées au contexte du pays. La décision de renvoyer une affaire aux autorités nationales doit tenir compte du consentement du survivant/de la survivante, plaignant/plaignante, qui peut ne pas souhaiter le faire. Il incombe au responsable du retour d'information et aux points focaux de se tenir au courant des lois nationales pertinentes et de les intégrer dans les procédures d'orientation et les dossiers d'information destinés aux survivants/plaignants, le cas échéant.

Philippines 2022 – Braver les eaux et marcher sur des terrains difficiles, c'est ce que la Croix-Rouge philippine doit affronter pour fournir des articles non alimentaires et des services aux familles touchées par un tremblement de terre d'une magnitude de 7.0.
© Croix-Rouge philippine



6. Pour faire la demande de soutien dans ce domaine, contactez votre point focal PGI de la FICR qui vous aidera à obtenir le soutien dont vous avez besoin.

RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES

- [Guide et boîte à outils sur les normes minimales en cas d'urgence de la PGI de la FICR](#)
- [Politique protection, genre et inclusion \(FICR\)](#)
- [Ressources de la FICR sur la sauvegarde](#), notamment :
 - [Plan d'action de la FICR sur la sauvegarde mondiale](#)
 - [Manuel de la politique de PSEA de la FICR](#)
 - [Code de conduite du personnel de la FICR](#)
 - [Politique de sauvegarde de la FICR](#)
- [Politique de la FICR sur la protection des données personnelles](#)
- [Vidéo sur l'orientation sûre des cas de VSBG de la FICR](#)
- [Boîte à outil du kit CEA de la FICR, Séance d'informations sur le code de conduite](#)
- [Guide de bonnes pratiques de l'IASC \(Comité permanent inter-agences\) sur les mécanismes de plaintes inter-agences à base communautaire](#)
- [Guide de poche sur la violence sexiste de l'IASC](#) – Comment soutenir les survivants/survivantes de la violence sexiste si un représentant de la violence sexiste n'est pas disponible dans votre région ?

Somalie 2022 – Suite à la quatrième année de sécheresse dans toute la Somalie, les cours d'eau se sont asséchés et les Berkads (réservoirs d'eau traditionnels) sont vides. Les habitants doivent marcher avec leurs animaux pour collecter de l'eau pour l'usage domestique, et souvent, ils voyagent de nuit.
© Hanad M. Salah/Dookh Press



GLOSSAIRE DES TERMES

Violence basée sur l'identité

Tout acte de violence perpétré par des personnes, des groupes ou des sociétés basés sur les aspects réels, perçus ou attribués à l'identité d'une personne. La violence basée sur l'identité est facilitée et exacerbée par des structures, normes et lois qui cautionnent ou soutiennent (explicitement ou tacitement) des attitudes et de pratiques discriminatoires.⁷

Prévention de l'exploitation et des abus sexuels (PEAS) :

Politique, règlements et actions visant la prévention de toute forme d'exploitation et abus sexuels et de de la part du personnel de la FICR et d'intervenir s'ils ont eu lieu.⁸

Protection

Protéger les personnes contre les préjudices. Le but est de s'assurer que les droits des personnes sont respectés en assurant la sécurité physique, psychologique et émotionnelle, l'intégrité et la dignité de ceux en danger ou touchés par la violence, la discrimination et l'exclusion.⁹

Sauvegarde

Pour le réseau de la FICR, se réfère à notre responsabilité d'agir pour garantir la sécurité des personnes et de les protéger de toute forme de préjudice résultant de l'abus de pouvoir en s'assurant que notre personnel, nos volontaires, nos programmes et communications ne portent pas préjudice aux enfants et adultes, ni les exposent à des abus et à l'exploitation. La sauvegarde comprend aussi la protection de notre personnel contre le préjudice et des comportements inappropriés tel que le harcèlement sexuel¹⁰

Retour d'informations sensibles

Il s'agit ici d'informations qui peuvent mettre en danger la personne qui les partage ou d'autres personnes qui y sont liées et qui doivent être traitées avec précaution.¹¹ Il s'agit de toute allégation liée à des violations graves du droit national ou international relatives aux droits de la personne ; toute violation du code de conduite ou des politiques de sauvegarde ; et/ou des menaces sur la sécurité et la sûreté visant la communauté humanitaire.¹² Le retour d'informations sensibles peut être reçu comme n'importe quel type de retour d'information, tel qu'une plainte, une question ou une suggestion, car cela dépend de la situation spécifique si elle met une personne en danger si elle est partagée avec d'autres.

Violence sexuelle et sexiste (SGBV)

Catégorie qui comprend mais sans s'y limiter la violence sexuelle, la violence intime avec son/sa partenaire, l'esclavage, le mariage forcé/précocé, le harcèlement sexuel, la prostitution forcée, le féminicide, les mutilations génitales féminines, l'exploitation et les abus sexuels et le refus à l'accès aux ressources, opportunités et services.¹³

Violence

l'utilisation de la force ou du pouvoir, soit en tant qu'action ou omission dans n'importe quel contexte, menace ou perception de violence de violence ou violence réelle contre soi-même, une autre personne, un groupe, une communauté dont le résultat ou un potentiel élevé de résulter dans la mort, des blessures physiques, psychologiques ou émotionnelles, un mal-développement ou une privation.¹⁴

7. FICR (2022) : *Politique protection, genre et inclusion*

8. *ibid*

9. *ibid*

10. *ibid*

11. Comité permanent inter-agences (2021). La responsabilité des données dans les contextes humanitaires. Orientations opérationnelles, p.30. <https://interagencystandingcommittee.org/operational-response/iasc-operational-guidance-data-responsibility-humanitarian-action>

12. Conseil danois pour les réfugiés (2022): Mécanismes de retours d'information de la communauté Guidance and Toolkit., p.8. https://www.drc.ngo/media/vzlxkea/drc_global-cfm-guidance_web_low-res.pdf.

13. *ibid*

14. *ibid*

REMERCIEMENTS

Ce guide est un produit des sociétés de la Fédération internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR).

Il s'appuie sur tous les efforts déployés par le personnel de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et des volontaires partout dans le monde qui ont écouté les communautés de différentes manières et qui ont géré des situations difficiles. Nous remercions nos collègues pour avoir partagé avec nous leur expérience et leur expertise. La majorité du contenu est basé sur des documents développés par l'équipe de la protection, genre et inclusion développé par la FICR. Nous souhaitons remercier nos collègues pour leur excellent partenariat, qui est essentiel si nous voulons nous assurer que nous sommes prêts à recevoir des retours d'informations sensibles et à les prendre en compte et à agir.

Auteur : Eva Erlach (Consultant FICR)

Co-auteurs principaux : Rachel Yales (FICR Genève), Sofia Malmquist (FICR Genève), Lisa Akerø (FICR Genève), Ombretta Baggio (FICR Genève), Elisabeth Ganter Restrepo (IFRC Afrique), Alexandra Sicotte-Lévesque (FICR Genève)