Questions relatives à la sauvegarde : Module 4

Sauvegarde : Comment traiter les plaintes ?

Bienvenue dans le quatrième module de la série d'apprentissage en cinq parties sur les questions de sauvegarde. À travers le récit évolutif de Family Health Frontiers (FHF) et d'un partenaire opérationnel, Sure Health Africa (SHA), ce module présente trois domaines des pratiques en matière de sauvegarde. FHF et SHA sont des organisations de la société civile locale, toutes deux fictives, et sont confrontées à de véritables problèmes de sauvegarde.

Plan de cours

Introduction

Collecte des informations initiales et planification

Processus d'enquête

Évaluation interne de la sauvegarde et enseignements tirés

Résumé

Introduction

Bienvenue dans le module 4

Dans ce module, vous continuerez votre voyage avec Family Health Frontiers (FHF) autour de la sauvegarde.

Ce module porte sur la manière dont la sauvegarde est prise en compte dans :

- la réception d'un rapport d'incident de sauvegarde et l'évaluation initiale ;
- le soutien du processus d'enquête ;
- la préparation et la réalisation d'une évaluation interne de la sauvegarde pour en tirer des enseignements et améliorer les pratiques.

Durée d'étude : 45 à 60 minutes

Résultats d'apprentissage

Ce module vous aidera à :

- vous familiariser avec les informations à inclure dans le rapport d'un incident de sauvegarde ;
- reconnaître l'importance d'évaluer si une enquête est nécessaire, de récolter les informations (si nécessaire) pour effectuer cette évaluation et planifier la réponse ;
- comprendre les principales étapes d'un processus d'enquête ;
- connaître l'importance d'une évaluation interne de la sauvegarde pour tirer des enseignements et améliorer les pratiques suite à un incident critique.

Ce module est structuré en trois parties :

Partie 1 - Demande initiale et planification

- Comprendre les informations essentielles pour établir un rapport formel de sauvegarde et apprendre l'importance « du besoin de savoir » dans la gestion de l'incident.
- Comprendre les avantages d'entreprendre une demande initiale et de planifier l'enquête en réponse à un incident.
- Comprendre ce qui doit être pris en compte lors de la demande initiale et quand planifier l'enquête.

Partie 2 - Processus d'enquête

- Observer comment Family Health Frontiers (FHF) coordonne une enquête de sauvegarde et comprendre comment les étapes clés de l'enquête sont mises en œuvre.
- Voir comment les principes de sauvegarde, y compris la confidentialité, sont appliqués.

Partie 3 - Évaluation interne et enseignements tirés

- Comprendre l'importance de mener une évaluation interne de la sauvegarde pour identifier les risques et les opportunités manquées, pour tirer des enseignements et améliorer les pratiques en matière de sauvegarde dans l'avenir.

À retenir pour le module 4

Ce module n'est **pas** une formation sur les enquêtes et ne vous préparera **pas** à devenir un enquêteur.

Il montre un processus d'enquête en trois étapes pour vous aider à comprendre les étapes mises en œuvre pendant une enquête. Dans la réalité, l'enquête, les entretiens et la collecte de preuves seraient plus approfondis que ce qui est présenté ici pour les besoins de l'histoire.

Cela démontre l'importance de recourir à des enquêteurs externes et comment impliquer, en toute sécurité, les agences statutaires externes comme la police.

Enquêter sur les abus est un domaine complexe.

Les interventions doivent être planifiées très sérieusement.

Toujours consulter les responsables concernés et les conseillers spécialisés agréés si nécessaire. Cela permettra de maintenir une approche centrée sur les personnes survivantes et de garantir des pratiques sûres.

Pour trouver un enquêteur, veuillez vous référer au répertoire des consultants experts en sauvegarde

https://safeguardingsupporthub.org/providers

Veuillez noter que le Centre de ressources et d'assistance n'a pas vérifié les antécédents/casiers judiciaires des organisations ou des particuliers présentés sur le site. Les utilisateurs désireux d'engager ces organisations ou ces particuliers doivent effectuer eux-mêmes les vérifications à cet égard.

Pour vous aider à rester connecté aux modules 1 à 3, voici un rappel de l'équipe de FHF :

Contexte

Family Health Frontiers (FHF) est une organisation de la société civile (OSC) de taille moyenne, spécialisée dans la prestation de soins de santé.

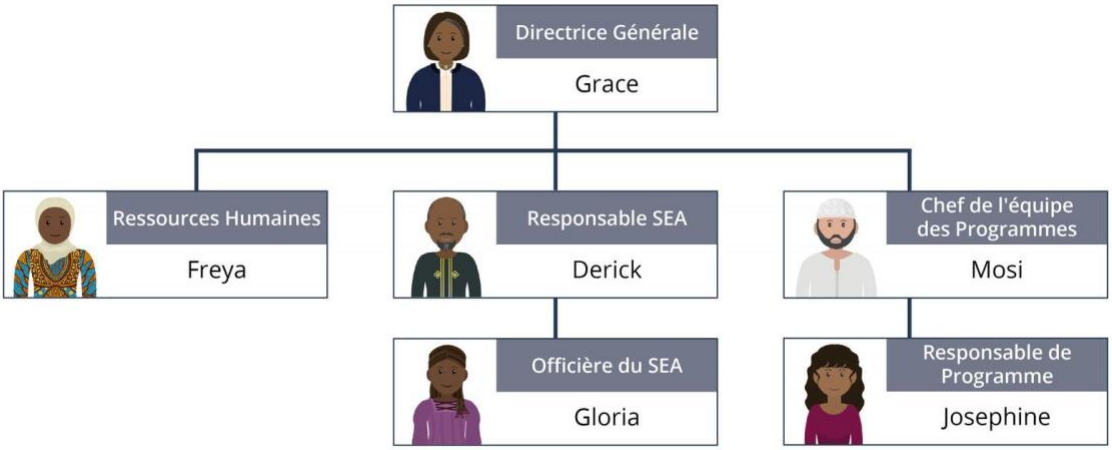
FHF est située dans un pays marqué par des problèmes de sécurité importants. Le pays est touché par la pauvreté à grande échelle, et a un accès restreint aux services d'éducation et de santé primaire dans de nombreuses zones rurales. Les cadres juridiques mis en place pour protéger la population contre

l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels (EAHS) sont faibles. Les lois en vigueur ne sont pas bien appliquées et peuvent facilement être exploitées.

Sure Health Africa (SHA) est une petite organisation de la société civile (OSC) spécialisée dans la prestation de soins de santé en direction des mères et aux bébés. SHA est située dans une zone reculée et économiquement défavorisée où les cadres juridiques destinés à protéger les personnes contre l'exploitation et les abus sexuels sont faibles. Ils collaborent, en tant que partenaire opérationnel, au programme de FHF pour la vaccination des nourrissons et travaillent à partir de différents dispensaires locaux de cette zone rurale.

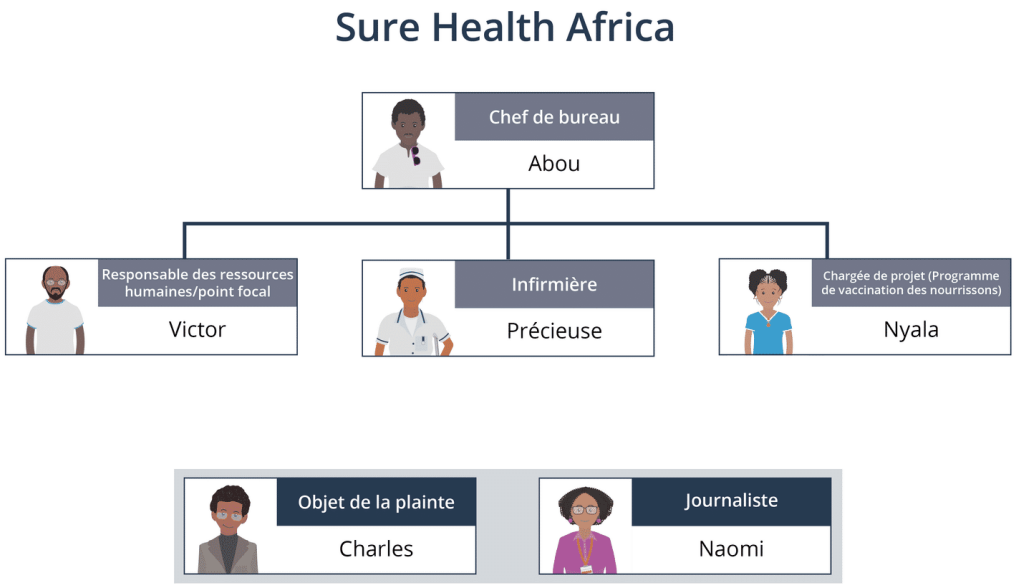
L'équipe de FHF

Pour vous aider à rester connecté aux modules 1 à 3, voici un rappel de l'équipe de FHF :



L'équipe de SHA

Pour vous aider à rester connecté aux modules 3, voici un rappel de l'équipe de SHA.



Présentation des nouvelles personnes du module 4 :

Miriam

« Bonjour, je m'appelle Miriam. Je suis consultante en sauvegarde. Je vis et travaille dans ce pays. J'ai une formation d'enquêtrice et j'ai récemment entrepris beaucoup d'enquêtes de sauvegarde, impliquant principalement des enfants. »

Cleo

« Bonjour, je m'appelle Cleo. J'ai 14 ans. Je vis dans le village. J'adorais danser mais depuis ce qui s'est passé, je suis triste et je ne peux pas aller à l'école. J'ai parfois peur. »

Collecte des informations initiales et planification

Partie 1

Dans la première partie du module, vous allez découvrir l'approche de la sauvegarde qui facilite la collecte initiale d'informations, les actions immédiates et la planification de l'enquête. Les informations essentielles à la rédaction d'un rapport formel vous seront présentées. Vous comprendrez également l'importance du « besoin de savoir » dans la gestion de l'incident.

Grace, la Directrice générale de Family Health Frontiers (FHF), convoque une réunion de planification de gestion des incidents. Vous en saurez plus sur l'allégation portée contre le révérend Charles et sur ce qu'il faut prendre en compte pour la réponse et le processus de prise de décision.

Nous sommes le lendemain du jour où Precious, l'infirmière de Sure Health Africa (SHA), a raconté l'incident à Freya.

Freya, qui est la Directrice des ressources humaines de FHF et le Point focal de sauvegarde doit signaler officiellement l'allégation que Precious a partagée. Precious a affirmé que le révérend Charles aurait exploité sexuellement un enfant lors de sa récente visite au Programme de vaccination des nourrissons (IIP).

Qu'en pense Freya ?

Freya est très préoccupée. Elle sait qu'elle doit mettre l'allégation par écrit (rédiger un rapport) et se sent dépassée par cette responsabilité. Elle s'inquiète pour Cleo et se demande comment obtenir les bonnes informations.

Examinez le nuage de mots ci-dessous pour mieux comprendre ce que pense Freya.

À retenir :

Les chefs religieux jouent un rôle important dans le maintien de la sécurité des communautés.

Les abus et l'exploitation sexuels peuvent se produire, et se produisent effectivement, dans toutes les communautés, et peuvent être perpétrés par n'importe qui, même par des chefs religieux de toutes les confessions.

Le plus grand risque est de nier que quiconque, y compris les responsables religieux, pourrait abuser ou exploiter sexuellement un enfant ou un adulte.

Rapport de gestion de l’incident

Freya devra inclure les informations décrites dans la liste de contrôle du rapport de gestion de l’incident ci-dessous dans son rapport écrit sur l'allégation.

	Informations clés	Orientation
✓	Nature de la préoccupation ou de l’allégation	Physique, sexuelle, émotionnelle ou négligence.
✓	Informations personnelles connues au sujet de la victime/personne survivante	Nom, date de naissance, genre, etc.
✓	Coordonnées du parent ou du tuteur (le cas échéant et si elles sont connues/pertinentes)	Nom, adresse, coordonnées et si la personne est au courant de l’incident.
✓	Informations sur la personne accusée	Nom, fonction ou relation avec l’organisation, adresse, coordonnées, etc.
✓	Détails de l’incident	Détails sur l’allégation ou les préoccupations signalées, notamment la date des évènements, les noms des personnes concernées, les observations de comportement, les blessures et, s’il est connu, le récit de l’incident par la victime/personne survivante et des témoins.
✓	Conseils demandés	Renseignements sur les autres personnes informées et les conseils donnés.
✓	Implication d’autres organisations	Quelles autres organisations sont en relation avec la victime/personne survivante ? Par exemple, des signalements à la police, un centre médical, via l’école, etc.
✓	Mesures prises	Notez ce que vous avez déjà fait, par exemple si vous avez conseillé à la victime/personne survivante d’obtenir des soins médicaux, etc.
✓	Déclaration	Nom, organisation, fonction, coordonnées et signature de la personne effectuant le signalement, ainsi que la date.

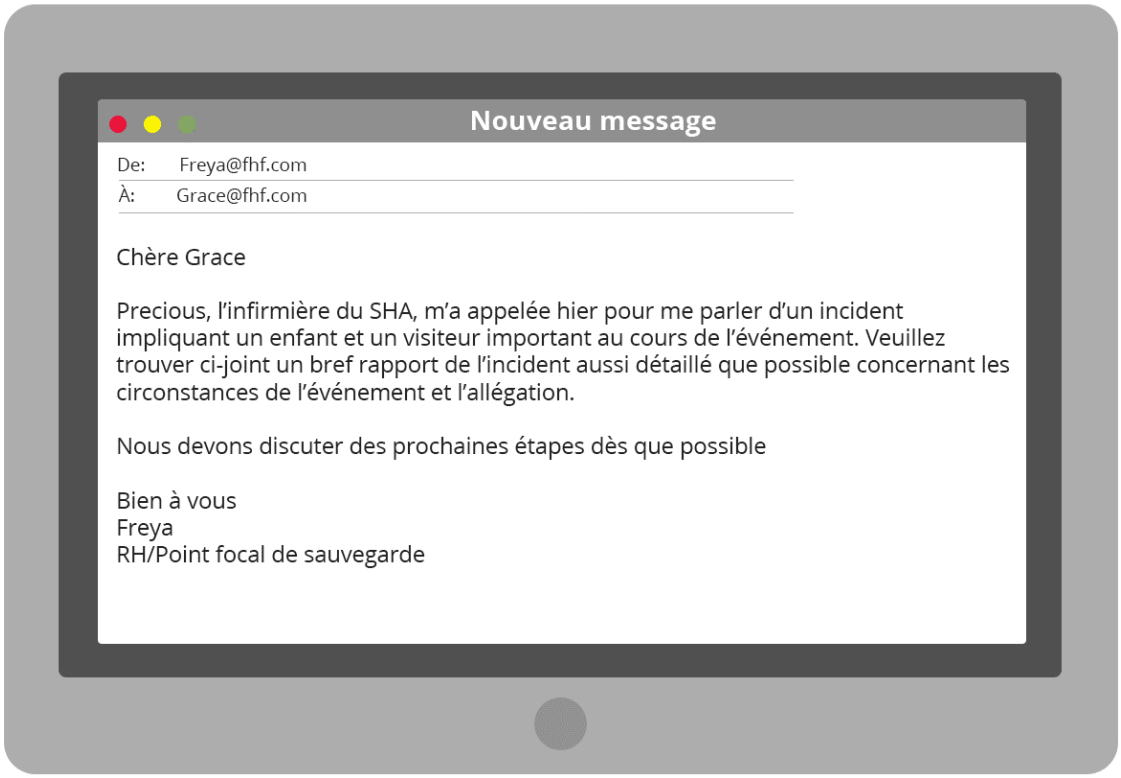
Pour visualiser la liste de contrôle du rapport de gestion de l'incident, cliquez sur le lien PDF ci-dessous.

Liste de contrôle du rapport de gestion de l'incident

Astuce

Éléments à inclure dans le rapport d'incident :
Lorsque vous rédigez un rapport d'incident, il est important d'inclure le plus d'informations possible. Le partage des informations peut aider à dresser un tableau de ce qui s'est passé et à faciliter les évaluations des risques et les prises de décisions. Toutes les informations consignées doivent reposer sur des faits et ne doivent pas comporter des jugements et des opinions.

Freya envoie le rapport d'incident à Grace



Rapport d'incident de Freya :

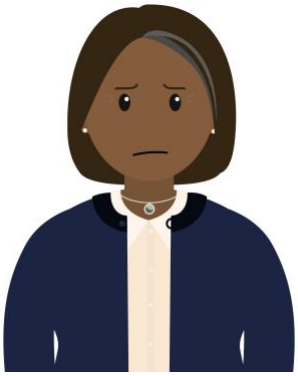
Informations clés	Orientation
Nature de la préoccupation ou de l'allégation	Exploitation sexuelle d'un enfant
Informations personnelles connues au sujet de la victime/personne survivante	Cleo, sexe féminin, 14 ans (date de naissance inconnue)
Coordonnées du parent ou du tuteur (le cas échéant et si elles sont connues/pertinentes)	La mère est au courant, elle a abordé le sujet avec Precious.
Informations sur la personne accusée	Révérend Charles. Donateur privé à Sure Health Africa (SHA) et au Programme de vaccination des nourrissons (IIP)
Détails de l'incident	Allégation selon laquelle le révérend Charles aurait abusé et exploité sexuellement une enfant de 14 ans, Cleo, qu'il a rencontrée lors d'un événement VIP que FHF et SHA ont co-organisé pour visiter le Programme de vaccination des nourrissons (IIP). Le révérend Charles a assisté à l'événement avec une journaliste du journal local appelée Naomi. Les visiteurs sont restés une nuit. Dans le cadre de cet événement, le projet a organisé un déjeuner de réception avec le personnel de SHA. Le révérend Charles et Naomi ont ensuite été conduits au projet communautaire pour assister à une consultation. Ils ont rencontré des médecins et des infirmières, mais ont également eu l'opportunité de rencontrer des enfants et des membres de la communauté. La mère de l'enfant s'est rendue à la consultation avec son bébé la semaine dernière et a informé Precious, une

Informations clés	Orientation
	infirmière de SHA, que le révérend Charles avait demandé à sa fille de 14 ans, Cleo, d'avoir des relations sexuelles avec lui en échange d'argent. Elle a déclaré que sa fille ne s'est pas sentie en position de pouvoir refuser. La mère dit que l'abus s'est produit le soir de l'évènement social organisé par la communauté. Lors de cet événement, des jeunes ont présenté un spectacle de chants et de danses. Le révérend Charles et Naomi y ont assisté avec quelques employés de SHA et de FHF, dont Grace, Abu et Mosi. Le révérend Charles a fait un don important au Programme de vaccination des nourrissons au nom de sa congrégation peu après l'événement.
Conseils demandés	Oui, Precious a signalé l'événement à Abu, Chef de service de SHA, et à Victor, Directeur des Ressources humaines et Point focal de Sauvegarde. Ils ont décidé de ne pas aller plus loin car ils n'ont aucune preuve de ce qui s'est passé
Implication d'autres organisations	Inconnu
Mesures prises	Precious s'est assurée de la sécurité de Cleo auprès de sa mère qui a confirmé qu'elle était en lieu sûr avec elle à la maison. Une aide médicale a été proposée à Cleo
Déclaration	***Freya***, RH/Point focal, le 17 août 2021

Grace, Directrice générale de FHF demande à parler à Freya immédiatement.

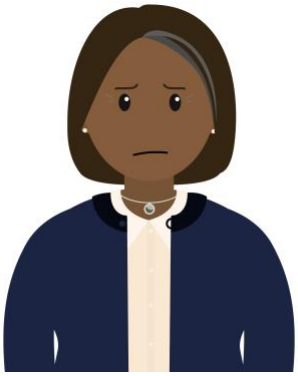
« Oh mon dieu. C’est une terrible nouvelle. Je ne peux pas croire que le révérend Charles ait fait une chose pareille. Je suis membre de son église, c’est un homme bon, très respecté par la communauté. Il a rejoint récemment notre conseil d'administration, ce qui est l'une des raisons pour lesquelles il a été invité à l'événement ».

« Je sais, c'est très choquant. Je ne savais pas que le révérend Charles avait rejoint notre conseil d'administration. Precious pense que l'accusation est crédible et elle a eu le courage d'en parler directement avec nous. Precious l'a déjà signalée à Abu et Victor de SHA, mais ils n'ont pas voulu aller plus loin, élément que nous devrons également intégrer dans notre réponse. Une aide médicale pour la jeune fille a été proposée à sa mère, mais nous devrions vérifier ce qu'il en est advenu. Nous devons décider de ce qu'il faut faire ensuite. SHA ne donne pas une réponse adéquate, c’est donc à nous de le faire. Et bien sûr, si le révérend Charles est membre de notre conseil d’administration, nous avons une responsabilité. Je pense cependant qu’il s’agit d’une infraction pénale et que nous devons le signaler à la police ».



« Bien sûr. Nous avons le devoir d'enquêter de manière approfondie sur une allégation aussi grave. Nous ne pouvons pas l'ignorer, mais nous devons d'abord procéder à une évaluation des risques avant de contacter la police. Je m’engage à convoquer une réunion de planification de gestion de l’incident dès que possible ».

« Oui, je suis d'accord. Qui voulez-vous convier à la réunion ? C’est un sujet très sensible et nous devons veiller au respect de la confidentialité. Je suggère donc que la réunion se déroule en petit comité, uniquement en présence de ceux qui ont « besoin de savoir » ce qui s’est passé ».



« Bonne remarque. Oui, voyons-nous demain matin. Veuillez inviter Josephine pour le moment. Elle est un membre important car elle connaît le programme et j'ai confiance en elle ».

À retenir :
Toute accusation d’abus sur un enfant doit normalement être signalée à la police. C’est elle qui décide s’il s’agit d’un éventuel délit.

Il est essentiel que les organisations analysent le contexte et identifient les services disponibles pour les personnes survivantes, la législation applicable et les coordonnées de la police et des autres autorités gouvernementales concernées. Ce sont ces informations qui permettent aux organisations de soutenir la personne survivante et de signaler aux autorités officielles les incidents potentiellement délictueux.

Tout incident signalé à la police et à d’autres services doit faire l’objet d’une évaluation des risques et doit respecter le principe DNH. Cela permet de garantir la sécurité de la victime/personne survivante et celle de la personne accusée. Ce principe est particulièrement important dans le cas d’un système de gouvernance faible et d’une application médiocre de la loi.

Conseil utile : Principe du « besoin de savoir » et de confidentialité.

Le partage d'information est vital pour la sauvegarde, mais il doit être équilibré avec le respect des droits des individus concernant leur vie privée. Dans la sauvegarde, la confidentialité renvoie au partage d'informations selon le principe strict du « besoin de savoir ». Les personnes qui ont « besoin de savoir » sont les personnes essentielles au traitement des dossiers et aux processus de prise de décision. Le groupe a besoin d'informations pertinentes pour assurer la sécurité des personnes.

Les informations ne doivent pas être partagées hors du groupe Les commérages de bureau doivent être évités à tout prix.

Activité 1.1 Confidentialité

Complétez les phrases. Une fois toutes les phrases terminées, vérifiez vos réponses.

La confidentialité renvoie à...
Une bonne gestion de l'information confidentielle protège également...
L'information confidentielle renvoie à tout ce qui est sensible ou qui est lié à...
La confidentialité doit s'appliquer à : la victime/personne survivante, sa famille et sa communauté ; les témoins et...

l'auteur présumé, sa famille et sa communauté
la réputation de l'organisation
l'identification d'une personne
protéger le caractère privé de l'information

Cliquez ici pour voir les réponses.

Pour plus d’information sur la confidentialité, consultez l’infographie du Centre de ressources et d'assistance du Nigeria sur le Consentement et la confidentialité

Freya convoque une réunion de planification de gestion de l’incident le jour ouvrable suivant. Elle invite Grace et Josephine. Freya sait qu'il n'est pas idéal que tous les participants à la réunion soient des femmes, mais elle a pris en compte le principe du « besoin de savoir » et pense que la confidentialité est plus importante que le genre à ce stade.

Freya n'est pas sûre des éléments à ajouter à l'ordre du jour pour une réunion de planification de gestion de l'incident de sauvegarde. Elle sait que le but de la réunion est de partager des informations, d'examiner les faits connus et de se mettre d’accord sur les étapes suivantes.

Activité : 1.2 Ordre du jour de la réunion de planification de gestion d’incident

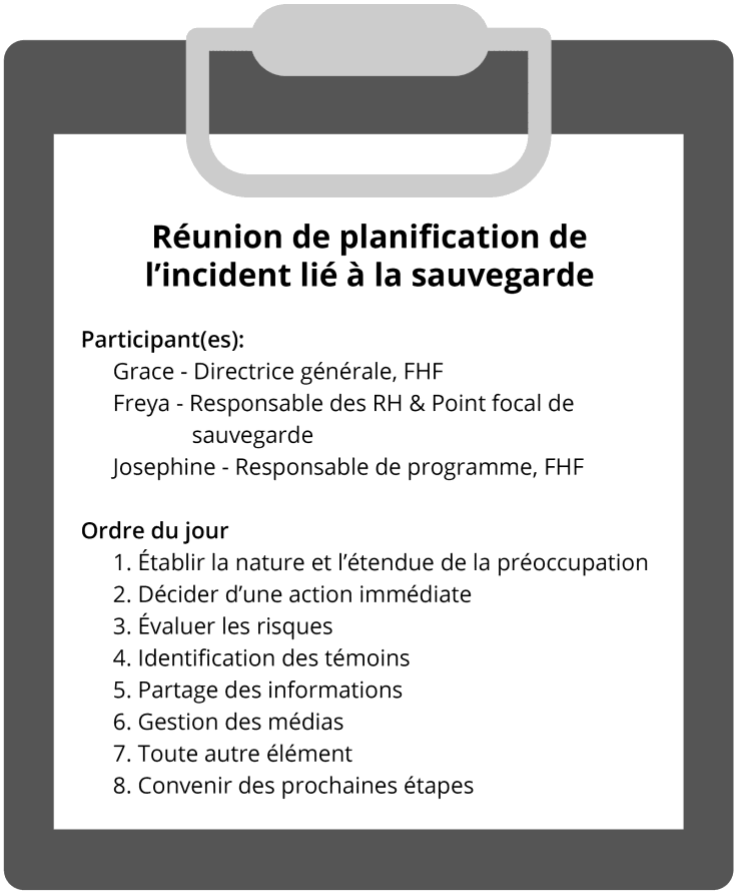
Aidez Freya à décider du contenu et de l'ordre du jour de la réunion de planification des incidents. Les points de l'ordre du jour sont représentés par des mots bleus. Les objectifs de ces éléments sont en vert. Alignez chaque point de l'ordre du jour avec son objectif correspondant.

S’accorder sur les prochaines étapes	... en partageant et en évaluant les informations connues. Cela permettra de comprendre qui est en danger et si une infraction pénale a été commise.
Mener une évaluation des risques	...nécessaire afin de préserver le bien-être et la sécurité des personnes concernées. Il s'agira notamment de prendre des décisions rapides en matière de suspension et d'assistance médicale si nécessaire.
Gestion des médias	...pour la victime/personne survivante, la personne suspectée et l'organisation chargée d'identifier les risques connus et de mettre en place des mesures d'atténuation dès que possible.
Identification des témoins	...pour soutenir la planification des entretiens dans le cadre de l'enquête, si l'organisation en mène une, et pour s'assurer que des soutiens sont en place.
Partage des informations	... des considérations pour s'assurer que les personnes et les agences essentielles qui ont « besoin d’en savoir » sont informées. Cela inclut le signalement d'incidents graves aux donateurs et aux organismes de réglementation.
Décider d'une action immédiate	... pour évaluer toute possibilité de fuite d’information concernant l'incident et pour assurer la mise en place d’une stratégie de communication externe appropriée.
Établir la nature et l’étendue de la préoccupation	... qui doivent être prises. Toutes les décisions doivent être enregistrées avec les personnes responsables et les délais convenus pour chaque action.

Cliquez ici pour voir les réponses.

Réunion de planification de gestion d’incident

Grace démarre la réunion en expliquant l’objectif et l'ordre du jour. Elle insiste sur le fait que toute information partagée à la réunion, sauf accord contraire, reste interne au groupe des personnes ayant « besoin d’en savoir ». Grace partage ensuite les détails de l'accusation liée à la sauvegarde telle que décrite dans le rapport produit par Freya.



Réunion de planification de l’incident lié à la sauvegarde

Participant(es):

Grace - Directrice générale, FHF
Freya - Responsable des RH & Point focal de sauvegarde
Josephine - Responsable de programme, FHF

Ordre du jour

1. Établir la nature et l’étendue de la préoccupation
2. Décider d’une action immédiate
3. Évaluer les risques
4. Identification des témoins
5. Partage des informations
6. Gestion des médias
7. Toute autre élément
8. Convenir des prochaines étapes

Principe DNH (« ne pas nuire ») et évaluation des risques

La réunion de planification de gestion de l’incident a notamment permis d’analyser les risques que peuvent représenter les prochaines étapes pour Cleo, Precious et le Programme de vaccination des nourrissons. Ladite analyse inclut les risques liés au fait de signaler ou non l'incident à la police.

Grace s'assure que le principe DNH est bien appliqué durant la discussion et l'évaluation des risques. Elle rappelle à chacun que FHF est responsable de la

protection des personnes contre tout préjudice direct ou indirect découlant de la gestion de l'incident. Grace explique que l'analyse du contexte et de la prise de décisions permet de réduire les conséquences négatives imprévues.

Pour chaque participant-clé, Grace recherche des informations et répond aux questions suivantes : Qui, Où, Quoi, Quand et Comment ?

1. **QUI** d'autre connait les accusations portées ?
   La mère de Cleo et possiblement la meilleure amie de Cleo. Precious a aussi informé le Chef de service de SHA, Abu, et le Directeur RH/Point focal, Victor. Ils ont décidé de ne pas enquêter sur cette affaire.

2. **OÙ** se trouve Cleo actuellement ? Est-elle en sécurité ? A-t-elle besoin d'une aide immédiate ?
   Cleo vit dans la maison familiale et fréquente l'école du village. Sa mère a confirmé qu'elle était en sécurité et n'avait pas besoin d'aide immédiate.

3. **QUE** sait le révérend Charles, s'il sait quelque chose, à ce stade ?
   Nous n'avons aucune information suggérant que le révérend Charles sache quoi que ce soit à ce stade.

4. **QUE** faut-il signaler à la police, le cas échéant, à ce stade ?
   Savons-nous s'il est prudent de faire un signalement à la police ? Avons-nous les coordonnées de la police ?

5. **QUELS** sont les services d'aide disponibles pour Cleo ? À quels services de santé a-t-elle eu recours ?
   Une aide médicale a été proposée par Precious. Nous ne savons pas si elle y a eu recours.

6. **QUAND** le signalement à la police doit-il être fait ?
   Devons-nous obtenir plus d'informations sur l'incident avant de le signaler à la police ?

7. **COMMENT** les membres de la communauté sont-ils susceptibles de réagir face à Cleo s'ils découvrent ce qui s'est passé ? Y a-t-il un risque de vengeance de la part de la communauté ?

Préoccupation commune quant aux comportements traditionnels et très enracinés des hommes à l'égard des filles et des relations sexuelles hors mariage et le risque de représailles lié.

La communauté peut ressentir de la colère envers le révérend Charles, ou au contraire de la sympathie envers lui et de la colère envers Cleo pour avoir accusé un chef religieux respecté.

Conseil utile :
Selon la nature de l'incident, il existe différentes approches pour entreprendre une évaluation des risques. Il est important de retenir que les évaluations de risques sont dynamiques et doivent être mises à jour régulièrement. Pour plus d'informations, consultez le centre de ressources et de support CHS.

À retenir :
Vous n'aurez probablement pas toutes les informations lors du signalement initial. L'évaluation des risques peut révéler des informations supplémentaires. Les enquêtes sont un processus dynamique.

Étapes suivantes

La réunion de planification de gestion de l'incident se termine avec la mise en place d'actions convenues sur lesquelles Grace, Freya et Josephine devront avancer au cours de la semaine à venir. Le tableau ci-dessous présente quelques-unes des décisions prises :

Actions convenues	Personne responsable	Temporalité
Demander à Precious de vérifier auprès de la mère de Cleo si elle a bénéficié d'une aide médicale ou si elle a besoin d'un autre soutien	Freya	Dans les 24 heures
Faire une recherche sur les services locaux de suivi psychologique et soutien psychosocial disponibles et proposer cette aide à Cleo	Freya	Dans les 7 jours ouvrables
Demander à Precious si elle est inquiète pour sa sécurité personnelle et professionnelle et lui offrir une protection contre les représailles	Freya	Dans les 24 heures
Signaler à la police, étant donné qu'il s'agit d'un délit pénal	Freya	Dans les 24 heures
Ne PAS informer le révérend Charles de l'allégation à ce stade	Tous	-
Informer le président du conseil d'administration qu'une allégation a été faite contre le révérend Charles et que l'affaire a été signalée à la police	Grace	Dans les 24 heures
Se renseigner sur la journaliste (Naomi) qui a couvert l'événement et sur les bénéfices ou les risques éventuels liés à son statut de témoin potentiel. Préparer une stratégie de communication externe adaptée	Grace	Dans les 3 jours ouvrables
Vérifiez l'évaluation des risques avant l'événement et les mesures de protection mises en place par SHA pour l'événement VIP	Josephine	Dans les 3 jours ouvrables
Informer le bureau régional et le donateur de l'incident	Grace	Dans les 24 heures

Conseil utile : Signalement externe aux forces de l'ordre.
Dès qu'il y a des raisons de penser que la loi a été violée, l'organisation doit envisager de saisir la police. Tout risque que cela pourrait représenter pour les personnes impliquées, en particulier la victime/personne survivante, doit être pris en compte.

Dans certains pays, il existe une obligation légale de signaler certaines infractions. Si la décision de ne pas signaler l'incident à la police est contraire à la loi, elle doit être approuvée et signée par la direction générale, accompagnée d'une justification écrite expliquant pourquoi l'incident n'est pas signalé à la police. Si l'OSC dispose des ressources nécessaires, elle doit demander un avis juridique externe auprès d'une source de confiance.

Freya fait un rapport à la police

Freya est chargée de signaler l'incident à la police. Comme FHF n'avait pas encore effectué une cartographie complète du contexte, afin de comprendre à qui signaler le problème de manière sûre, Freya contacte une ONG travaillant dans la protection de l'enfance. Cette ONG lui fournit les coordonnées de la police qui traite les cas de protection des enfants.

Freya contacte la police, lui fournit le rapport et explique qui est impliqué dans l'incident présumé. Elle demande à la police ce que FHF devrait faire en ce qui concerne le révérend Charles qui reste l'un des administrateurs de FHF.

Un jour plus tard, la police contacte Freya pour lui expliquer qu'elle a une énorme liste de cas à gérer et qu'il faudra un certain temps avant de pouvoir s'occuper de cet incident. La police est d'accord avec Freya pour que FHF procède à une enquête administrative car le révérend Charles est l'un de ses administrateurs. **Une enquête administrative est une enquête sur une violation présumée de la politique de l'organisation**. La police conseille Freya sur ce qu'il faut faire, ou ne pas faire, dans cette enquête pour éviter de compromettre l'enquête de la police lorsque celle-ci aura lieu. La police demande à Freya de les informer du résultat.

Freya fournit à Grace les détails de sa conversation avec la police. Grace accepte qu’elles organisent une enquête administrative.

Freya rappelle à Grace que le donateur du programme a également demandé à être informé de tout incident survenant dans le cadre du programme. Freya et Grace acceptent de communiquer au donateur des informations sur l'incident et les mesures que FHF prévoit de prendre, mais les identités ne seront pas partagées.

À retenir : Rapports aux donateurs et aux organismes de réglementation nationaux

De nombreux donateurs et organismes de réglementation nationaux exigent désormais que les organisations signalent les incidents de sauvegarde. Il est important de vous renseigner sur vos obligations de déclaration et de les déclarer dans les délais convenus. N'oubliez pas de garder confidentiels les détails permettant d'identifier les personnes impliquées.

Vous devrez signaler ce qui s'est passé et comment vous y faites face. Vous aurez ainsi l'assurance que vous prenez des mesures pour limiter l'impact immédiat de l'incident et, si possible, empêcher qu'il ne se reproduise. Cela signifie également que les donateurs continuent à avoir confiance aux mesures de protection de votre organisation.

Processus d’enquête

Partie 2

Dans cette section du module, vous suivrez FHF et SHA dans leur travail de coordination et de soutien de l'enquête administrative.

L'enquête sur un incident de sauvegarde ou une plainte est une partie formelle du processus de traitement et de réponse aux cas.

FHF, en tant que partenaire principal, doit s'assurer que les étapes clés des enquêtes sont mises en œuvre et que les principes de sauvegarde, y compris la confidentialité, sont appliqués.

Il est essentiel d'utiliser une approche centrée sur la victime/personne survivante, ce qui signifie que les souhaits, la sécurité et le bien-être de la personne survivante sont une priorité dans toutes les questions et procédures.

Pour plus de détails sur l'approche axée sur les survivants, voir Recevoir et répondre à un rapport d'exploitation sexuelle, d'abus ou de harcèlement sexuel au Nigeria.

Pour plus de détails sur la manière de soutenir les survivants, voir Comment soutenir un survivant de violence sexiste lorsqu'il n'y a pas d'acteur de la violence sexiste dans votre région.

Grace et Freya décident de nommer un enquêteur externe pour mener l'enquête. Ils nomment Miriam qui est une enquêtrice formée à la sauvegarde des enfants. Elle a également une expérience et une compréhension de la culture et du contexte. L'idéal

serait que deux personnes mènent l'enquête, mais il s'est avéré difficile de trouver deux personnes ayant ce niveau d'expertise dans un court laps de temps.

Grace et Freya organisent une réunion de planification de l'enquête avec Miriam.

Lors de la réunion, Grace présente à Miriam le Programme de vaccination des nourrissons. Elle donne également des informations sur SHA (partenaire de FHF) et la récente évaluation des risques.

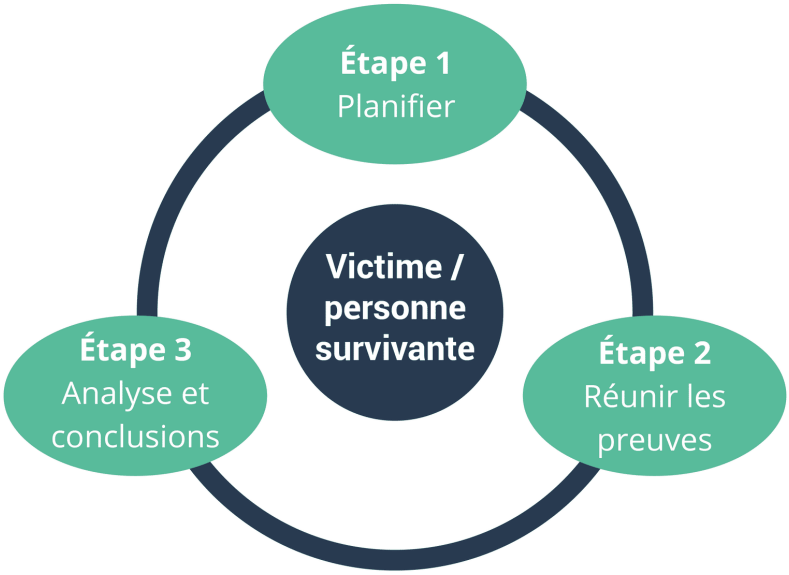
Freya donne un aperçu de l'affaire : le contexte, les détails de l'allégation et les personnes impliquées jusqu'à présent. Elle partage également les prochaines étapes de la réunion de planification de gestion d'incident.

Miriam expose les principes de sauvegarde qui guident une enquête et explique les étapes clés qui doivent être suivies.

Principes d'enquête de la CHS Alliance pour la sauvegarde.

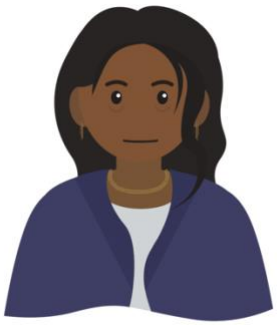
Confidentialité	Les informations ne sont disponibles que sur la base du principe « besoin d'en savoir ». La personne qui a signalé l'incident, la victime présumée, les témoins et l'auteur présumé ont droit à la confidentialité, sauf dans certaines circonstances exceptionnelles.
Santé et bien-être	L'enquête doit être axée sur les survivants. Cela signifie que les souhaits, la sécurité et le bien-être des survivants sont une priorité. Ils doivent être orientés vers des soins médicaux, un soutien psychosocial, des conseils, etc.
Sécurité	La sécurité de toutes les parties est une considération très importante dans une enquête. L'organisation doit faire tout ce qui est en son pouvoir pour protéger les témoins.
Légalité	Les enquêtes doivent être lancées, menées et signalées conformément à toutes les lois. Si un crime semble avoir été commis, réfléchissez à comment informer les autorités locales.
Professionnalisme	Désignez des enquêteurs formés, compétents et responsables.
Rigueur	Les enquêtes doivent être menées de manière diligente, complète et précise afin de garantir l'obtention de preuves.
Indépendance	Les enquêtes doivent être menées de manière juste et équitable. Les enquêteurs doivent être libres de toute influence qui pourrait altérer leur jugement. Il ne doit pas y avoir de conflit d'intérêts.
Planification et évaluation	Les enquêtes doivent être planifiées, systématiques et closes dès que possible. Les rapports d'enquête et les autres rapports doivent être étayés par des dossiers et des documents.
Respect	Les enquêteurs doivent être respectueux de toutes les personnes impliquées dans l'enquête.
Enquêter sur une allégation et non sur une personne	La personne accusée doit être traitée avec respect et les enquêteurs ne doivent pas porter de jugement.
Respect des délais	Les enquêtes doivent être menées rapidement.
Partenariat	Travailler avec toutes les parties concernées, y compris les autorités nationales, en tenant compte des cadres juridiques et de la coopération entre les différentes agences.

Pour plus d'informations, voir Lignes directrices de CHS Alliance sur les investigations.



Étape 1 de l'enquête : Plan

Miriam explique que la première étape de cette enquête consiste à planifier et à s'assurer que la logistique est en place pour soutenir un processus efficace et sensible :

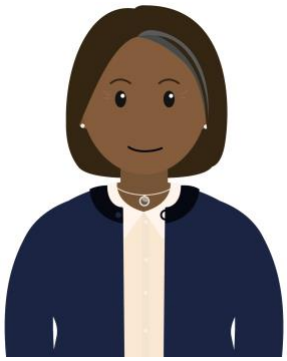


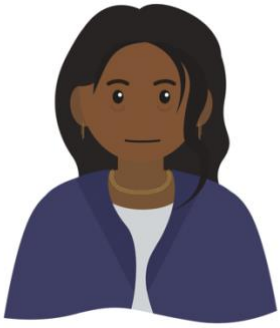
« Les entretiens doivent se dérouler dans un lieu confidentiel et neutre. Il n'est peut-être pas approprié d'utiliser le bureau. Nous avons également besoin d'un espace sûr pour l'entretien avec la mère de Cleo - un endroit où elle se sent à l'aise. »

« Je vais mettre en place un calendrier d'entretiens. »

« La définition des processus de communication entre moi-même et les autres personnes impliquées dans la réunion de planification de gestion de l'incident, ainsi que d'autres personnes clés si nécessaire, nous aidera à faire avancer l'enquête en temps voulu. »

« Je suis d'accord, et Miriam, dites-moi de quelles autres ressources vous avez besoin comme le transport, etc. nous pouvons organiser cela. »





« J'ai besoin de revoir toutes les notes des cas ou les rapports que vous avez jusqu'à présent. »

À retenir :
Il est très important, à toutes les étapes d'une enquête, de prendre des notes détaillées. Des notes précises sur les cas sont essentielles pour respecter les informations partagées par la victime/personne survivante et les témoins.

Il est également important de conserver des traces précises de toutes les communications. Les dossiers peuvent être demandés comme preuve si une affaire est transmise aux forces de l'ordre.
Ces éléments contribuent à garantir une approche centrée sur la victime/personne survivante.

Miriam est convaincue d'avoir recueilli les informations essentielles dont elle a besoin pour passer à l'étape 2 du processus d'enquête.

Grace a accepté que Freya, en tant que point focal de sauvegarde de FHF, soutienne Miriam sur le plan pratique uniquement. En tant que point focal, il est préférable que Freya reste indépendante du service l'enquête lui-même.

Étape 2 de l’enquête : Rassembler les preuves

Miriam lit tous les documents pertinents et décide de l'ordre de ses entretiens pour obtenir le plus d'informations possible.

Entretiens

1. Precious
2. La mère de Cleo
3. Personnel clé impliqué dans l'incident et les témoins
4. Révérend Charles

Preuves documentaires

- Rapport d’incident
- Rapport d'excursion
- Évaluation des risques avant l’événement
- Documentation de la liste de contrôle avant l’évènement
- Liste des participants et informations complémentaires
- Photographies de l’événement
- Toutes les informations disponibles sur le révérend Charles

Entretien d'enquête : Precious

Miriam veille à ce que Precious se sente en sécurité et à l'aise pour parler.

Precious partage les informations qu'elle a reçues de la mère de Cleo. Elle dit aussi qu'elle n'a peut-être pas été prise au sérieux parce que parfois les gens ne l'écoutent pas sous prétexte qu'elle est une femme et qu'elle est handicapée.

Elle s'inquiète de l'impact que ce processus pourrait avoir sur Cleo et sa mère. Miriam insiste sur le devoir de diligence de l'organisation et rassure Precious en lui disant que toutes les mesures nécessaires seront prises pour assurer la sécurité de Cleo et de sa mère. Elle dit également que tous les signalements d'incidents de sauvegarde doivent être pris au sérieux, peu importe celui ou celle qui effectue le signalement.

À retenir :
Precious a signalé l'incident à FHF parce que sa propre organisation SHA n'a pas réagi efficacement. C'est ce qu'on appelle la « dénonciation ». Elle a besoin d'être protégée de toutes représailles potentielles. Elle aura également besoin d'être rassurée et de bienveillance. Toutes les mesures raisonnables doivent être prises pour assurer sa sécurité et sa protection, y compris une communication sensible et transparente.

Les organisations doivent disposer d'une politique de dénonciation et de procédures pour soutenir toute personne qui s'exprime et fait un signalement dans le cadre de ses responsabilités en matière de sauvegarde. La politique doit permettre aux personnes de signaler des cas de manière anonyme et doit protéger toute personne signalant des problèmes réels contre les représailles.

Définition de lanceur/lanceuse d’alerte

Il n'existe aucune définition juridique commune de ce qui constitue une dénonciation. L'Organisation internationale du travail (OIT) la définit comme étant :

« le signalement par des employés ou des anciens employés de pratiques illégales, irrégulières, dangereuses ou contraires à l'éthique de la part des employeurs. »

Les principales caractéristiques communes à la dénonciation comprennent :

1. La divulgation d'actes répréhensibles liés au lieu de travail ;
2. Une dimension d'intérêt public, par exemple le signalement d'infractions pénales, de pratiques non éthiques, etc. plutôt qu'un grief personnel ;
3. Le signalement d'actes répréhensibles par des canaux désignés et/ou à des personnes désignées ; et
4. Les divulgations sont faites de « bonne foi » et sur la base de « motifs raisonnables » fondés sur la conviction que les informations divulguées sont vraies.

Source - OCDE, 2011 Plan d'action anti-corruption du G20. Protection des lanceurs/lanceuses d’alerte : Étude sur les cadres de protection des lanceurs/lanceuses d’alerte, recueil des meilleures pratiques et lignes directrices pour la Législation

Activité 2.3 Approche centrée sur le (a) survivant (e)

Miriam se prépare à interviewer la mère de Cleo. Bien que la mère de Cleo ne soit pas la victime/survivante, elle est la mère de la victime/survivante et Miriam doit réfléchir à ce qu'elle doit faire pour que la réponse soit centrée sur la survivante.

Tout d'abord, Miriam doit s'assurer que la mère est à l'aise pour être interviewée dans le cadre de ce processus. Une fois qu'elle en a la confirmation, Miriam peut alors planifier ce qu'elle doit demander à la mère de Cleo.

Identifiez un domaine de questionnement qui n'est pas centré sur les survivants ?

Donnez la priorité à la sécurité, à l'intimité et au bien-être de Cleo.

Demandez à la Mère pourquoi Cleo a quitté l'événement avec le révérend Charles.

Préservez la confidentialité de Cleo dans la mesure du possible.

Donnez à la mère de Cleo les moyens de raconter son histoire en gardant à l'esprit que cela peut être traumatisant pour elle.

Cliquez ici, pour voir la réponse

Entretien d'enquête : La mère de Cleo

Miriam s'assure que la mère de Cleo se sent en sécurité pour passer l'entretien et lui donne des informations sur le processus. Elle utilise précautionneusement ses compétences et son expérience pour éviter de traumatiser la mère de Cleo lorsqu'elle lui demande de raconter son histoire.

La mère de Cleo décrit ce que Cleo lui a dit. Sa mère dit que Cleo a eu un rapport sexuel avec le révérend Charles, mais qu'elle ne le voulait pas. Elle ne pouvait pas dire non.

La mère de Cleo a également confirmé les autres informations qu'elle a fournies à Precious.

Entretien d'enquête : Témoin

Miriam s’organise pour interviewer la journaliste Naomi qui a voyagé avec le révérend Charles. Miriam, Grace et Freya ont examiné les risques associés à cette démarche, et Miriam a décidé qu'elle pouvait être un témoin potentiel et devait donc être interrogée.

Naomi est interviewée par Miriam et dit qu'elle a remarqué que le révérend Charles était très amical avec tout le monde lors de l'événement.

« Le révérend a parlé à beaucoup de gens, mais il était particulièrement amical avec une jeune fille. Je l'ai vu quitter la soirée sociale avec une fille qui, je pense, était une danseuse. »

Elle décrit la fille, qui ressemblait à Cleo.

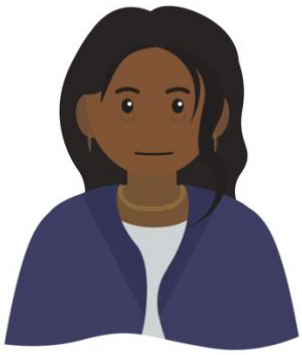
Entretien d'enquête : Révérend Charles

Enfin, Miriam s'arrange pour interviewer le révérend Charles. Miriam réfléchit soigneusement à la quantité d'informations à divulguer au révérend Charles afin de protéger Cleo. Elle prend également soin d'aborder l'entretien sans préjugés. Miriam dit au révérend Charles qu'il y a eu une allégation de comportement sexuel répréhensible et que cela concerne l'événement VIP. Elle ne fournit pas d'autres informations.

« J'ai apprécié l'événement. J'ai parlé avec de nombreuses personnes au cours de la soirée mais je ne me suis pas comporté de manière inappropriée avec qui que ce soit. »

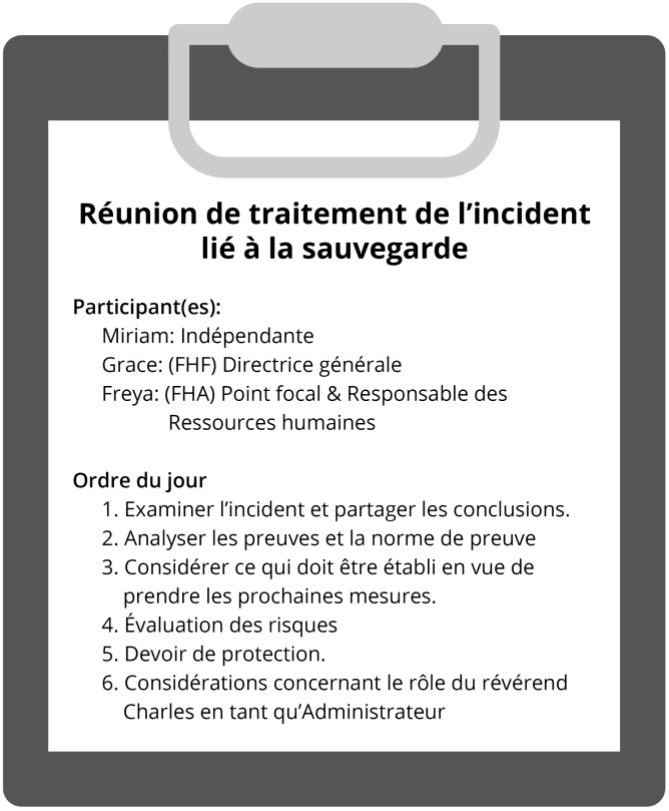
Étapes suivantes pour Miriam

1. Réfléchir aux conclusions.
2. Rapporter les premières conclusions à Freya et Grace, y compris les risques liés au révérend Charles.
3. Recommander une réunion urgente de gestion de l'incident.



Étape 3 de l'enquête : Analyser les résultats et prendre des décisions

Freya organise la réunion de gestion de l'incident. Grace prépare un ordre du jour et identifie les participants qui ont « besoin de savoir » ce qui s'est passé.



Réunion de traitement de l'incident lié à la sauvegarde

Participant(es):
Miriam: Indépendante
Grace: (FHF) Directrice générale
Freya: (FHA) Point focal & Responsable des Ressources humaines

Ordre du jour
1. Examiner l'incident et partager les conclusions.
2. Analyser les preuves et la norme de preuve
3. Considérer ce qui doit être établi en vue de prendre les prochaines mesures.
4. Évaluation des risques
5. Devoir de protection.
6. Considérations concernant le rôle du révérend Charles en tant qu'Administrateur

La réunion se penche sur la norme de preuve

Dans les enquêtes de sauvegarde, les décisions sont prises selon l'analyse des probabilités. Cela signifie que si l'incident est plus susceptible d'avoir eu lieu que de ne pas avoir eu lieu.

Dans une enquête criminelle, les normes de preuve doivent être « **au-delà du doute raisonnable**» et établies par les forces de l'ordre et le système judiciaire.

Analyse des résultats

- La révélation de Cleo à sa mère.
- Témoignage de Precious, la mère de Cleo et de Naomi, la journaliste.
- Pièces justificatives.
- Les relations de pouvoir, car Charles est un administrateur de FHF et un leader religieux, et Cleo est une enfant.

Grace se prépare à présider la réunion de gestion de l'incident.

Miriam rencontre Grace à l'avance pour la mettre au courant et lui dire que la réunion doit :

- suivre la procédure régulière pour garantir une audience équitable.
- tenir compte des faits et non des jugements.
- être attentive aux risques et au contexte local.
- tenir compte des besoins de protection de la victime/survivante et de la personne accusée.
- envisager un conseil juridique concernant les prochaines étapes.
- déterminer si l'allégation est malveillante.
- déterminer si un examen du cas est nécessaire pour tirer les leçons de l'expérience.

Après une discussion approfondie, les participants à la réunion décident que :

- le signalement reste valable en raison des preuves à l'appui (selon l'analyse des probabilités), compte tenu du témoignage de la mère de Cleo et de ce dont a été témoin la journaliste Naomi.
- soutenu par FHF, SHA effectuera une évaluation de la sécurité de Cleo et de sa famille.
- Cleo continuera de bénéficier d'un accompagnement psychosocial.
- un soutien sera mis à disposition pour Precious.
- La police sera à nouveau contactée pour connaître les résultats de l'enquête de FHF.
- Il sera demandé au révérend Charles de se retirer de ses responsabilités d'administrateur de FHF. Grace va contacter le président du conseil d'administration à ce sujet.
- SHA sera informé qu'une enquête a été menée concernant le signalement qui a été initialement fait à Abu et Victor.
- Une évaluation interne de la sauvegarde sera faite dès que possible, et inclura les implications pour le partenariat entre FHF et SHA.
- Le donneur IIP sera informé des résultats de l'enquête.

Activité 2.4 Étapes de l'enquête

Reliez la bonne étape de l'enquête aux déclarations.

Étape 1 de l'enquête	Les décisions prises dans le cadre d'une enquête de sauvegarde doivent être fondées sur une analyse approfondie des principaux résultats afin de garantir que des décisions sûres et équitables sont prises. Il est important de faire preuve d'objectivité.
Étape 2 de l'enquête	Recueillir des preuves, notamment en lisant les rapports et les notes de cas pertinents et en menant des entretiens planifiés. L'accès aux informations et aux personnes clés est essentiel.
Étape 3 de l'enquête	Une enquête autour de la sauvegarde doit être soigneusement planifiée. Les principales parties prenantes doivent être informées et tenues au courant des changements et des développements au fur et à mesure que l'enquête progresse. La planification et une bonne communication sont essentielles

Cliquez ici, pour voir la réponse

Évaluation interne de la sauvegarde et enseignements tirés

Partie 3

Dans cette section du module, vous suivrez Family Health Frontiers et Sure Health Africa dans leur réflexion et allez découvrir les pratiques de sauvegarde et les événements qui ont conduit à l'incident.

Une évaluation interne de la sauvegarde est une bonne pratique recommandée quand un incident relatif à la sauvegarde a eu lieu.

FHF, en tant que partenaire principal, examine ses processus et ses pratiques de sauvegarde. Ce faisant, ils tirent des enseignements importants sur les modes de fonctionnement de l'organisation et sur la manière dont ils peuvent améliorer les pratiques de sauvegarde et la supervision de la gestion.

Lancement de l'évaluation interne de sauvegarde

Peu de temps après la réunion de gestion de l'incident, Grace rencontre Miriam pour discuter de l'évaluation interne de sauvegarde. Elle est impatiente d'avoir l'opportunité de réfléchir sur ce qui s'est passé et d'apprendre comment FHF et SHA peuvent améliorer leurs pratiques de sauvegarde.

Miriam partage un court rapport qu'elle a rédigé sur les implications en termes de gestion. Il contient un retour critique sur les principaux risques de sauvegarde qui ont été identifiés au cours du processus d'enquête et de l'examen des documents. Grace décide de partager les risques avec son équipe lors d'une réunion interne d'évaluation de la sauvegarde.

Réunion interne d'évaluation de la sauvegarde

Grace commence la réunion en soulignant qu'elle souhaite avoir une discussion ouverte et honnête sur les pratiques de sauvegarde à FHF et dans le cadre du partenariat avec SHA. Elle affirme que chacun a un rôle important et une responsabilité en matière de sauvegarde. Grace explique que l'évaluation fournira aux personnes concernées une occasion importante d'apprendre et d'améliorer leurs pratiques. Elle souligne que l'objectif de l'évaluation est de porter un regard ouvert et critique sur les pratiques individuelles et organisationnelles.

Grace et Freya ont informé Victor et Abu que FHF a enquêté sur le signalement qui leur a été fait initialement. Bien que FHF ne puisse pas divulguer de détails, Grace demande à Victor et Abu de se joindre à la réunion interne d'évaluation de la sauvegarde afin qu'ils découvrent les leçons apprises pour le programme et le partenariat.

Participants

- Grace : Directrice générale (FHF)
- Freya : Responsable des ressources humaines & Point focal (FHF)
- Mosi : Responsable des Programmes (FHF)
- Abou : Chef de bureau (SHA)
- Victor : RH/Point focal (SHA)
- Josephine : Chargée de programme (FHF) présente uniquement pour les éléments de programmation

Questions d'orientation

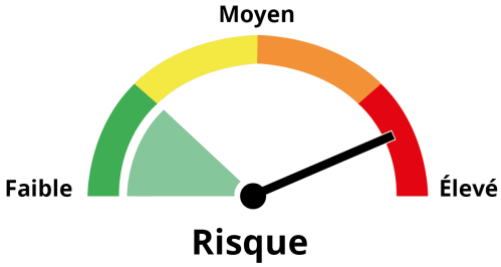
- Que peut-on apprendre de cet incident sur le fonctionnement de l'organisation et sur la façon dont la sauvegarde est gérée dans le programme ?
- Les systèmes et les processus de sauvegarde étaient-ils clairs ? Étaient-ils connus et compris ? Étaient-ils suivis ?
- Des décisions ont-elles été prises, ou des mesures entreprises, qui indiquent que le leadership ou la gestion pourraient être améliorés ?
- Y a-t-il des implications sur les façons de travailler, la formation, la gestion et la supervision ?
- Y a-t-il des messages précis concernant la gestion et la surveillance ?

À retenir :
Les exigences organisationnelles peuvent exercer une pression sur les performances et le comportement du personnel. Lorsqu'il y a trop de demandes et de pressions sur le personnel pour qu'il tienne le rythme, le risque que des incidents liés à la sauvegarde se traduisent par un préjudice réel est considérablement accru.

Exigences organisationnelles | Examen du comportement du personnel | Risques liés à la sauvegarde des personnes

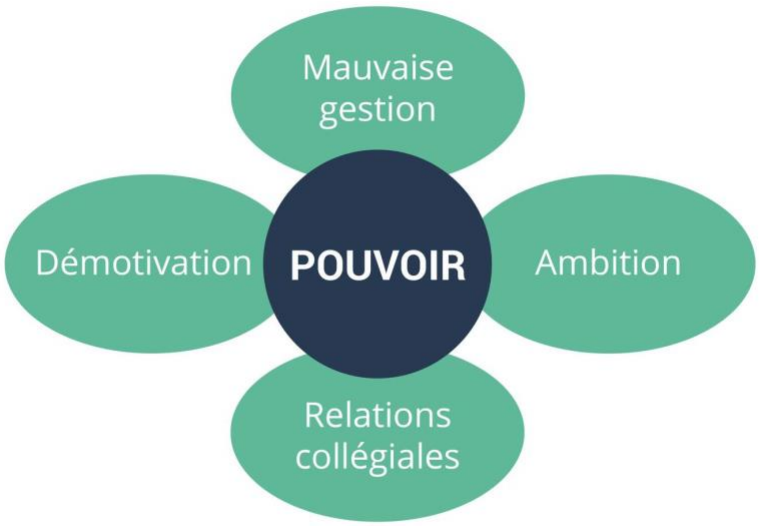
Pendant la réunion, Grace partage les principaux risques liés à la sauvegarde dans le tableau ci-dessous du rapport sur les implications de la gestion de Miriam. Elle déclare qu'il est devenu évident que d'importants processus de sauvegarde n'étaient pas en place et que cela avait un impact sur la sauvegarde au sein de SHA. Cela semble être principalement lié à de mauvais jugements et à une mauvaise prise de décision de la part des cadres supérieurs, au niveau de

SHA et de FHF. Les préoccupations soulevées par le personnel junior ont été soit minimisées soit ignorées.



Évaluation des risques du projet	FHF n'a pas procédé à une évaluation au début du programme de vaccination des nourrissons pour s'assurer que tous les risques ont été correctement identifiés et pris en compte.
Examen minutieux & Surveillance	Par les cadres supérieurs de FHF en tant que principal partenaire de mise en œuvre était insuffisant.
Diligence raisonnable	N'a pas été réalisée sur les partenaires, y compris SHA. Il semble que l'on ait trop compté sur FHF pour mener à bien l'évaluation du donateur avec diligence.
Auto-évaluation	Aider à identifier les lacunes en matière de sauvegarde et nourrir l'élaboration d'un plan de mise en œuvre de la sauvegarde n'a pas été fait par SHA.
Plan de mise en œuvre de la sauvegarde	Pour aider à suivre l'avancement et à maintenir la conformité n'était pas en place au sein de SHA.
Liste de contrôle préalable à l'événement	N'a pas été entièrement complété par le SHA en préparation de l'événement VIP.
Recrutement sûr	Les mesures n'étaient pas entièrement en place dans SHA ou FHF, notamment il n'a pas été demandé au révérend Charles de remplir un formulaire d'auto-déclaration.
Formation & Supervision	Était insuffisant pour les points focaux sur la sauvegarde, ce qui fait que la sauvegarde n'est pas priorisée par SHA.

Lors de la réunion interne d'évaluation de la sauvegarde, FHF et SHA doivent examiner tout lien entre la mauvaise pratique et les circonstances signalées. Grace souhaite également que la réunion explore les raisons possibles des mauvaises pratiques identifiées.



Mauvaise gestion : Mosi est ambitieux et veut impressionner Grace, la nouvelle Directrice générale. Il a présenté une fausse assurance à l'équipe de direction au sujet de SHA. Il a été dédaigneux et n'a pas écouté Josephine et Freya lorsqu'elles ont partagé des informations cruciales. Abu n'a pas écouté Precious quand elle a signalé l'incident de sauvegarde.

Ambition et leadership : Grace est ambitieuse en tant que nouvelle Directrice générale. Grace souhaite être reconnue à l'échelle nationale pour avoir dirigé une intervention dynamique. Elle espérait que le révérend Charles ferait un don au projet et apporterait une publicité positive. Elle lui faisait également confiance en tant que membre de son église et nouveau administrateur.

Relations collégiales : Mosi était plus intéressé par son amitié avec Abu et l'opportunité sociale au sein de SHA. Il ne s'est pas servi de sa relation avec Abu pour promouvoir les pratiques de sauvegarde. C'est une occasion manquée. Victor ne voulait pas aller à l'encontre du jugement d'Abu qui estimait que l'affaire était sans fondement.

Démotivation : Josephine et Freya ont cessé de présenter des demandes de sauvegarde pour l'événement VIP, car elles avaient fait part de leurs préoccupations mais ni Mosi ni Abu n'étaient satisfaits qu'elles le fassent. Ils ont décidé de ne pas aller jusqu'à Grace, car ils ne voulaient pas passer par-dessus la tête de Mosi. Malgré le risque d'être démotivée parce qu'elle n'est pas toujours écoutée, Precious a continué son travail et a signalé l'incident à FHF.

Considérations pour FHF à la suite de l'évaluation interne de la sauvegarde

Grace reconnaît que sa mauvaise supervision et son manque d'attention à l'égard de ses préoccupations concernant Mosi et SHA ont contribué de manière significative à ce que les choses tournent mal. Pour améliorer les pratiques dans l'ensemble de FHF, elle s'engage à prendre les mesures suivantes :

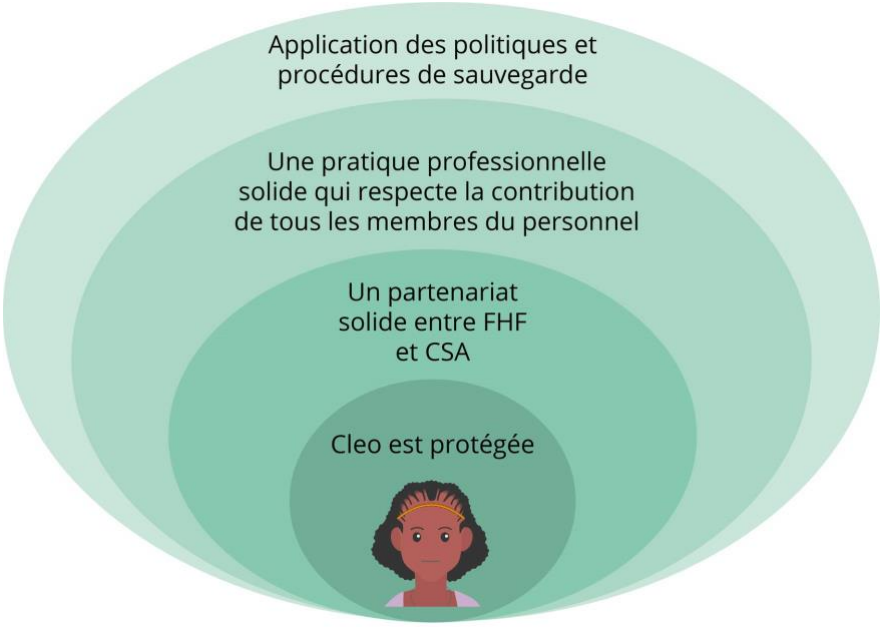
- Travailler avec l'équipe de direction et le conseil d'administration pour renforcer leurs capacités en matière de sauvegarde.
- Rappeler à l'ensemble du personnel et des partenaires leur responsabilité envers les lanceurs et lanceuses d'alerte et la protection des victimes d'abus.
- Rappeler à tous que l'organisation sera à l'écoute de leurs préoccupations.
- Effectuer un contrôle préalable de la sauvegarde chez tous les nouveaux partenaires et assurer une conformité, un suivi et un soutien suffisants des partenaires actuels.
- Améliorer les processus de recrutement du personnel et des administrateurs afin que les vérifications des antécédents et les formulaires d'auto-déclaration soient en place.
- Tout le travail de sauvegarde doit être activement examiné et contrôlé par l'équipe de direction et intégré dans le plan de suivi, d'évaluation et d'apprentissage permettant une surveillance et un examen suffisants.
- Envisager un plan de gestion des performances pour Mosi afin de mettre l'accent sur ses comportements sur le lieu de travail et son style de gestion.
- Organiser une journée de consolidation de l'esprit d'équipe animée par un spécialiste externe pour motiver et améliorer le moral du personnel.

Considérations pour SHA suite à l'évaluation interne de la sauvegarde

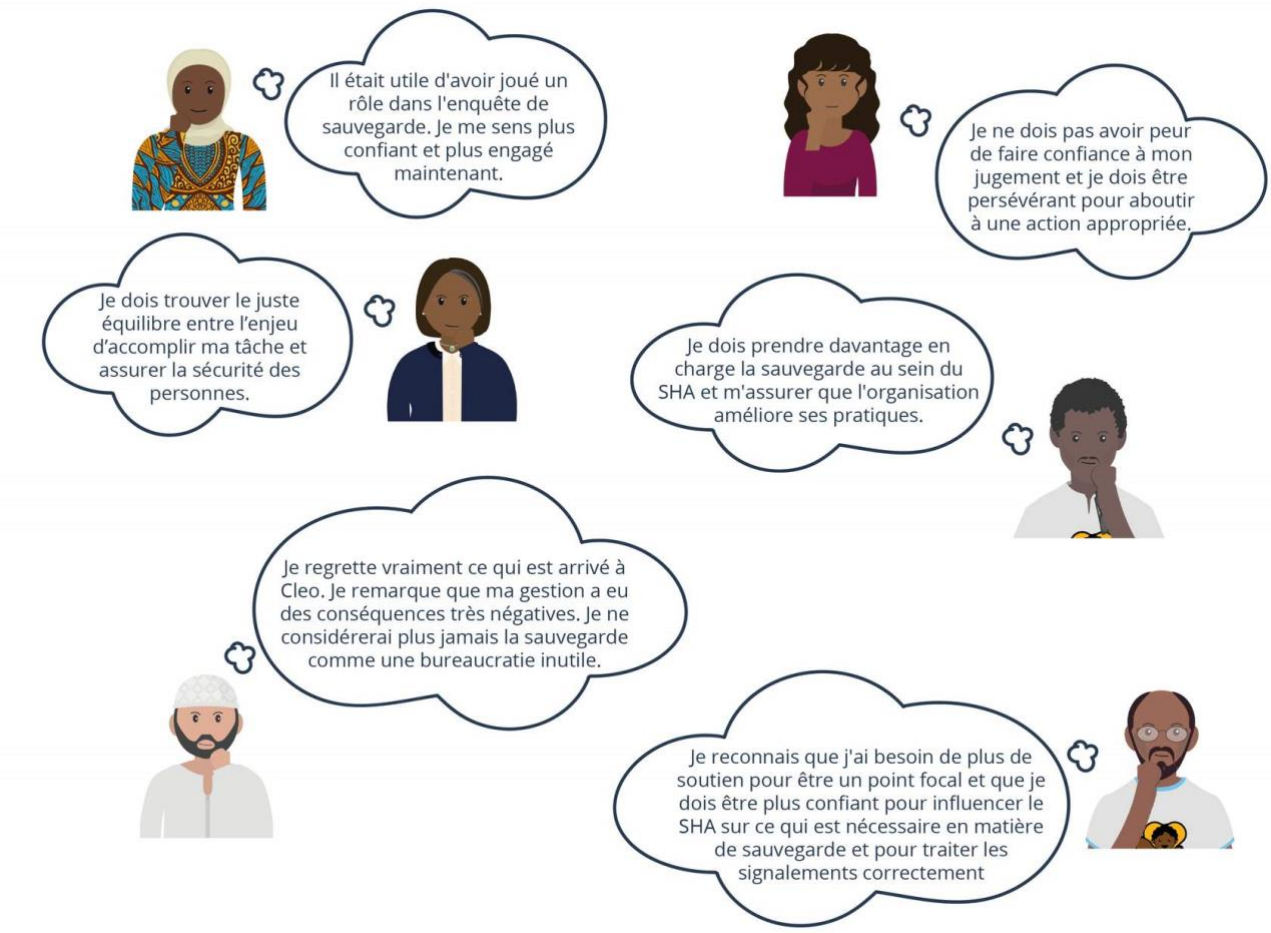
- Entreprendre une auto-évaluation pour identifier les lacunes et élaborer un plan de mise en œuvre pour améliorer les pratiques.
- Procéder à une évaluation des risques de sauvegarde pour le programme de vaccination des nourrissons afin de déterminer si tous les risques potentiels ont été identifiés et atténués.
- Examiner l'accord de partenariat avec FHF et le plan du programme de vaccination des nourrissons afin de déterminer si les mesures de sauvegarde sont reflétées de manière adéquate.
- Former l'ensemble du personnel à la sauvegarde, à ses responsabilités en matière de signalement des préoccupations et à la manière de recevoir les signalements.

Le pouvoir des bonnes pratiques pour protéger

Une approche solide de la protection des victimes/survivants place les enfants et tous les bénéficiaires au centre et assure leur protection.



Réflexions sur l'évaluation interne de la sauvegarde



Résumé

Qu'avez-vous appris ?

- L'importance de la planification de la gestion d'un incident de sauvegarde.
- L'importance de la collecte d'informations initiales et de l'évaluation des prochaines étapes immédiates.
- Les étapes clés d'un processus d'enquête avec une approche centrée sur la victime/personne survivante.
- La valeur d'une évaluation interne de la sauvegarde pour tirer des leçons et s'engager dans une amélioration continue.

Points de réflexion pour la préparation au prochain module.

Suite à l'évaluation interne de la sauvegarde, Grace rencontre Derick et Gloria de l'équipe de suivi, d'évaluation et d'apprentissage (MEL) pour s'assurer que les processus de MEL reflètent l'apprentissage critique autour de la sauvegarde.

- Comment pensez-vous que les leçons tirées de l'évaluation interne des cas seront reflétées dans les processus du MEL ?
- Quels changements pensez-vous qu'il y aura au sein de SHA pour améliorer le respect des procédures de sauvegarde de FHF par les partenaires ?
- Comment pensez-vous que ces changements peuvent être suivis au mieux ?

Félicitations ! Vous avez terminé le module 4 sur les questions de sauvegarde : Comment traiter les plaintes ?

Nous espérons que vous avez apprécié accompagner FHF dans leur parcours autour de la sauvegarde.

Nous espérons voir revoir pour le module 5. Il s'agit du dernier module et suite à la réponse à l'incident de sauvegarde dans ce module, Family Health Frontiers souhaite que la sauvegarde soit intégrée dans toutes les activités de suivi, d'évaluation et d'apprentissage (MEL) du programme.

Vous pouvez accéder au bulletin d'information RSH,aux ressources, webinaires, podcasts sur la sauvegarde et bien plus encore sur le Centre de ressources et de support.

Ensuite, complétez votre évaluation du module 4 pour obtenir votre certificat RSH personnel de réussite.

Feuille de réponses

Activité 1.1 Confidentialité

La confidentialité signifie que **les informations restent privées** … afin de respecter les personnes concernées et d'éviter tout préjudice potentiel.

Une bonne gestion des informations confidentielles protège également la **réputation de l'organisation**

Les informations confidentielles comprennent tout ce qui est sensible ou qui peut être
utilisé pour identifier une personne, par exemple le nom, le lieu précis et les détails d'un incident.

La confidentialité doit s'appliquer à : la victime/personne survivante, sa famille et sa communauté ; les témoins et **l'auteur présumé**.

Cliquez ici pour revenir à l'Activité 1.1

Activité : 1.2 Ordre du jour de la réunion de planification de gestion d'incident

Établir la nature et l'étendue de la préoccupation en partageant et en évaluant les informations connues. Cela permettra de comprendre qui est en danger et si une infraction pénale a été commise.

Décider des mesures immédiates à prendre afin de préserver le bien-être et la sécurité des personnes concernées. Il s'agira de prendre des décisions rapides en matière de suspension et d'assistance médicale si nécessaire.

Effectuez une évaluation des risques pour la victime/personne survivante, la personne accusée et l'organisation afin d'identifier les risques connus et de mettre en place des mesures d'atténuation dès que possible.

Identification des témoins afin de soutenir la planification des entretiens pour l'enquête, si l'organisation en mène une, et de s'assurer que des dispositions de soutien sont en place.

Les considérations relatives **au partage de l'information** afin de s'assurer que les personnes et les organismes essentiels qui ont besoin de savoir sont informés. Cela inclut le signalement d'incidents graves aux donateurs et aux organismes de réglementation.

Gestion des médias afin d'évaluer toute possibilité de fuite d'information concernant l'incident et de veiller à la mise en place d'une stratégie de communication externe adéquate.

Convenir des prochaines étapes à franchir. Toutes les décisions doivent être enregistrées avec les personnes responsables et les délais convenus pour chaque action.

Cliquez ici pour revenir à l'Activité 1.2

Activité 2.3 Approche centrée sur la personne survivante

✓ Demandez à la Mère pourquoi Cleo a quitté l'événement avec le révérend Charles.

Cliquez ici pour revenir à l'Activité 2.3

Activité 2.4 Étapes de l'enquête

Étape 1 de l'enquête Une enquête autour de la sauvegarde doit être soigneusement planifiée. Les principales parties prenantes doivent être informées et tenues au courant des changements et des développements au fur et à mesure que l'enquête progresse. La planification et une bonne communication sont essentielles
Étape 2 de l'enquête Recueillir des preuves, notamment en lisant les rapports et les notes de cas pertinents et en menant des entretiens planifiés. L'accès aux informations et aux personnes clés est essentiel.
Étape 3 de l'enquête Les décisions prises dans le cadre d'une enquête de sauvegarde doivent être fondées sur une analyse approfondie des principaux résultats afin de garantir que des décisions sûres et équitables sont prises. Il est important de faire preuve d'objectivité.

Cliquez ici pour revenir à l'Activité 2.4