ACADÉMIE HUMANITAIRE · HUMANITAIRES JOBS

Protection transversale, PSEA et sauvegarde de l'enfance

Manuel complet

Formation certifiante de 2 jours : intégrer la protection dans chaque activité, orienter une personne vers les services adaptés, appliquer les six principes fondamentaux de l'IASC sur la prévention de l'exploitation et des abus sexuels (PSEA) et protéger les enfants, avec une évaluation finale et un certificat vérifiable.

https://humanitairejobs.org/fr/academie/protection-psea/

Document gratuit de l'Académie Humanitaire. Il peut être imprimé et partagé librement à des fins de formation, sans modification.

Sommaire

1. Jour 1 : La protection dans toutes les activités
2. Jour 2 : PSEA et sauvegarde de l'enfance
3. Jour 3 : Piloter la PSEA et gérer les cas sensibles

Jour 1 : La protection dans toutes les activités

Objectifs

- Expliquer les quatre principes de la protection transversale.
- Utiliser un circuit d'orientation (référencement).
- Appliquer les principes directeurs face à une révélation de violence.

Qu'est-ce que la protection transversale ?

La **protection transversale** (*protection mainstreaming*) consiste à intégrer des principes de protection dans **toutes** les activités humanitaires (eau, santé, distributions, abris…), même quand le projet n'est pas un projet de protection. Ce n'est pas le travail des seuls spécialistes : c'est la responsabilité de chacun.

Le Cluster Protection mondial retient quatre éléments :

1. **Sécurité, dignité et « ne pas nuire »** : éviter que l'aide expose les personnes à des risques (site de distribution dangereux, latrines non éclairées, listes de bénéficiaires qui circulent).
2. **Accès réel** : l'aide atteint tout le monde, sans discrimination, y compris les personnes âgées, handicapées ou marginalisées.
3. **Redevabilité** : informer, recueillir les retours et les plaintes, et y répondre.
4. **Participation et autonomisation** : associer les personnes aux décisions et renforcer leurs propres capacités de protection.

Exemples concrets

- Latrines séparées hommes / femmes, avec verrou intérieur et éclairage.
- Distribution à des heures qui permettent de rentrer avant la nuit, files prioritaires pour les personnes vulnérables.
- Points d'eau placés après consultation des femmes et des filles sur les trajets sûrs.
- Données personnelles protégées : listes non affichées, fichiers protégés par mot de passe, partage uniquement si nécessaire.
- Information dans les langues locales et sous des formes accessibles (oral, images).

Orienter : le circuit de référencement

Un **circuit d'orientation** (*referral pathway*) est la liste à jour des services disponibles dans la zone (santé, soutien psychosocial, juridique, abri sûr, protection de l'enfance), avec contacts et conditions. Il est en général tenu par le Cluster Protection ou le sous-cluster VBG.

Le personnel non spécialisé n'enquête pas et ne fait pas de prise en charge lui-même : il **informe** la personne des services existants et, **avec son consentement**, l'oriente vers eux.

Face à une révélation : principes directeurs et premiers secours psychologiques

Si une personne vous révèle une violence (y compris une violence basée sur le genre), appliquez les **principes directeurs** :

- **Sécurité** de la personne avant tout ;
- **Confidentialité** : on ne partage l'information qu'avec son accord éclairé, et seulement le nécessaire ;
- **Respect** de ses choix et de sa dignité ;
- **Non-discrimination**.

Les **premiers secours psychologiques** (OMS) se résument en trois verbes : **observer** (sécurité, besoins urgents), **écouter** (sans forcer ni juger, sans poser de questions sur les détails), **orienter** (vers les services et les proches qui peuvent aider).

À éviter : demander de raconter les détails, prendre des photos, promettre ce qu'on ne peut pas tenir, confronter l'agresseur, en parler à des collègues non concernés.

Analyser les risques de protection d'une activité, pas à pas

L'intégration de la protection ne se décrète pas : elle se démontre activité par activité. La méthode ci-dessous reprend la logique de la boîte à outils d'intégration de la protection du Cluster Protection mondial (GPC) et de la politique de l'IASC sur la protection dans l'action humanitaire (2016) : identifier, pour chaque étape d'une activité, ce qui peut exposer les personnes à un risque ou les exclure, puis budgéter et suivre les mesures d'atténuation. Elle s'applique aussi bien à un projet WASH, à une clinique mobile qu'à un transfert monétaire.

Étape 1 : découper l'activité en étapes concrètes (une demi-journée, en équipe)

On ne raisonne pas sur « la distribution » mais sur ses étapes réelles : information de la communauté, enregistrement, vérification, convocation, trajet aller, attente, remise, trajet retour, usage du bien ou de l'argent, suivi post-distribution. Chaque étape a ses propres risques. L'exercice réunit le chef de projet, un membre de l'équipe terrain, le chargé de redevabilité, un logisticien et, idéalement, un spécialiste protection ou VBG. Une équipe qui fait cet exercice sans personne de terrain produit une analyse théorique.

Étape 2 : consulter les personnes concernées avant de décider

- Discussions de groupe séparées par sexe et par âge (femmes, hommes, adolescentes, adolescents, personnes âgées, personnes handicapées), 6 à 10 participants, animées par une personne du même sexe que le groupe.
- Questions portant sur les **lieux et moments perçus comme dangereux**, jamais sur des incidents individuels : « Où les femmes évitent-elles d'aller seules ? », « À quel moment de la journée les trajets sont-ils difficiles ? ».
- Marche exploratoire (*safety walk*) avec un petit groupe de femmes sur les trajets vers le site d'activité, de jour et en fin de journée.

- Vérification de l'accessibilité physique avec des personnes à mobilité réduite : distances, pentes, marches, toilettes, temps d'attente debout.

Étape 3 : remplir la matrice de risques

Pour chaque étape, on note le risque, les groupes les plus exposés, la probabilité et la gravité (échelle de 1 à 3), puis la mesure d'atténuation, son coût et son responsable. Un risque de gravité 3 (atteinte à l'intégrité physique, exploitation sexuelle, exclusion d'un groupe entier) appelle une mesure avant le démarrage, quelle que soit sa probabilité.

Élément de protection transversale	Question de vérification	Repère chiffré ou exigence
Sécurité, dignité, « ne pas nuire »	Le site, l'horaire et le trajet exposent-ils à des agressions, des vols, des tensions ?	Sphère 2018 : point d'eau à moins de 500 m des habitations, attente inférieure à 30 minutes ; toilettes à moins de 50 m des abris, au maximum 20 personnes par toilette, séparées par sexe, avec verrou intérieur et éclairage
Accès réel	Qui ne vient pas, et pourquoi ? Les personnes handicapées, âgées, cheffes de ménage, minorités sont-elles enregistrées en proportion de leur présence ?	Prévalence de référence du handicap : environ 16 % de la population (OMS, 2022) ; questions courtes du Groupe de Washington pour mesurer
Redevabilité	Les personnes savent-elles ce à quoi elles ont droit, que l'aide est gratuite et comment se plaindre ?	Norme humanitaire fondamentale (CHS 2024), engagement 1 (information et participation) et engagement 5 (plaintes) ; accusé de réception d'une plainte sous 7 jours au plus dans la plupart des procédures internes
Participation et autonomisation	Les personnes ont-elles influencé le choix du site, de l'horaire, de la modalité ?	Au moins une consultation séparée des femmes et des personnes handicapées avant chaque décision structurante

Étape 4 : budgéter et attribuer

Une mesure non budgétée reste une intention. Les postes typiques : éclairage solaire des latrines et des points d'eau, interprètes et supports accessibles, transport pour les personnes à mobilité réduite, abris d'attente avec eau potable, personnel féminin en nombre suffisant aux points d'enregistrement, ligne téléphonique gratuite, formation du personnel journalier. En pratique, ces mesures représentent souvent 2 à 5 % du budget d'activité ; les bailleurs les acceptent d'autant mieux qu'elles sont reliées à l'analyse de risques jointe à la proposition.

Étape 5 : suivre et réviser

La matrice est revue à chaque changement de contexte (nouveau site, déplacement, insécurité) et au moins tous les trois mois. Le suivi post-distribution comporte des questions

sur la sécurité perçue (« Vous êtes-vous senti en sécurité pendant le trajet et sur le site ? ») et sur la connaissance des mécanismes de plainte, désagrégées par sexe, âge et handicap.

> Une analyse de risques de protection est réussie lorsqu'elle a changé au moins une décision du projet (site, horaire, modalité, composition des équipes). Si rien n'a changé, soit le projet était parfait, soit l'analyse n'a pas été faite sérieusement.

Mesurer l'intégration de la protection : indicateurs et audits de sécurité

Les bailleurs et les évaluateurs demandent de plus en plus la preuve que la protection est intégrée, et non une simple déclaration dans la proposition. ECHO, par exemple, applique un marqueur genre et âge à ses projets et attend une analyse des risques de protection ; le FCDO et les agences des Nations Unies vérifient l'existence de mécanismes de plainte et de mesures de sauvegarde. Il faut donc des indicateurs simples, mesurables et désagrégés.

Indicateurs recommandés

Élément	Indicateur	Source de vérification	Cible indicative
Sécurité et dignité	% de personnes interrogées qui déclarent s'être senties en sécurité pendant le trajet et sur le site d'activité, par sexe, âge et handicap	Suivi post-distribution, enquête de satisfaction	90 % ou plus, sans écart de plus de 10 points entre groupes
Sécurité et dignité	% d'installations WASH conformes (séparation par sexe, verrou intérieur, éclairage)	Audit de sécurité, liste de contrôle	100 %
Accès réel	Proportion de personnes handicapées parmi les personnes assistées comparée à la prévalence estimée	Base de données d'enregistrement avec questions du Groupe de Washington	Écart inférieur à 5 points
Redevabilité	% de personnes qui connaissent au moins un canal pour se plaindre, et qui savent que l'aide est gratuite	Suivi post-distribution	80 % ou plus
Redevabilité	% de plaintes clôturées dans le délai prévu, avec retour au plaignant	Registre des plaintes	80 % ou plus
Participation	% de comités communautaires comptant au moins 40 % de femmes	Listes des comités	100 % des comités

Conduire un audit de sécurité d'un site

L'audit de sécurité est un outil issu des lignes directrices de l'IASC sur les interventions contre la violence basée sur le genre (2015). Il s'agit d'une observation structurée, pas d'une enquête

sur des violences. Mode opératoire :

1. **Préparation** : constituer une équipe mixte de deux à quatre personnes, dont au moins une femme ; informer les autorités du site et les leaders communautaires de l'objet de la visite.
2. **Observation de jour et en fin de journée** : éclairage, état des latrines et des douches, verrous, distance entre abris et installations, zones isolées, présence de groupes armés ou d'hommes désœuvrés près des points d'eau, fréquentation des espaces par les femmes et les enfants.
3. **Échanges informels** avec des femmes, des adolescentes et des personnes âgées sur leur perception de la sécurité, sans questions sur des incidents.
4. **Restitution** sous 72 heures aux secteurs concernés (WASH, abris, gestion de site), avec un tableau des constats, des responsables et des échéances.
5. **Suivi** : nouvel audit après trois mois ou après toute modification majeure du site.

Liste de contrôle réutilisable

Point vérifié	Oui / Non	Observation et mesure
Latrines et douches séparées par sexe, signalées par des pictogrammes		
Verrou intérieur fonctionnel sur chaque cabine		
Éclairage fonctionnel la nuit sur les installations et les trajets principaux		
Au moins une cabine accessible aux personnes à mobilité réduite par bloc		
Points d'eau à moins de 500 m, attente inférieure à 30 minutes		
Affichage dans les langues locales : gratuité de l'aide, numéro de plainte, interdiction de l'exploitation sexuelle		
Personnel féminin présent aux points d'enregistrement et de distribution		
Listes de bénéficiaires non affichées, stockées sous clé ou protégées par mot de passe		
Espace d'attente ombragé, eau potable, priorité pour les personnes vulnérables		

> Un indicateur de protection transversale n'a de valeur que désagrégé. Un taux global de 92 % de personnes « se sentant en sécurité » peut cacher un taux de 60 % chez les femmes qui reviennent seules après la distribution.

Construire et faire vivre un circuit de référencement

Dans la plupart des zones, le circuit de référencement existe sur le papier mais n'est pas à jour : numéros qui ne répondent plus, services fermés, critères d'admission inconnus. Une orientation vers un service inexistant cause un préjudice réel : la personne se déplace, s'expose, et perd confiance. Le circuit doit donc être vérifié, testé et maintenu.

Qui fait quoi

- Le **Cluster Protection** et ses domaines de responsabilité (VBG, protection de l'enfance, logement-terre-propriété, action contre les mines) tiennent la cartographie des services, souvent par zone géographique et mise à jour tous les trois mois.
- Les **organisations prestataires** communiquent leurs horaires, critères, capacité et points de contact, et signalent toute interruption.
- Chaque **organisation non spécialisée** désigne un point focal qui diffuse le circuit à ses équipes, vérifie les contacts et forme le personnel à l'orientation sûre.

Contenu minimal d'une fiche de service

Champ	Exemple
Type de service	Prise en charge clinique du viol, soutien psychosocial, aide juridique, abri sûr, gestion de cas de protection de l'enfance, assistance en espèces pour la protection
Prestataire et lieu	Centre de santé de référence, espace sûr pour femmes et filles, clinique juridique mobile
Jours et horaires	Lundi à samedi, 8 h - 16 h ; urgences médicales 24 h sur 24
Critères	Tous publics ; enfants accompagnés ou non ; gratuité
Langues disponibles	Langue nationale, deux langues locales
Contact d'orientation	Numéro d'un point focal nommé, et un numéro de remplacement
Date de dernière vérification	Indispensable : une fiche de plus de trois mois est à revérifier

Orienter de façon sûre : la séquence

1. **Informer** la personne des services disponibles, de ce qu'ils offrent concrètement, de leur coût (gratuité), de leur localisation et de ce qui se passera si elle s'y rend.
2. **Recueillir le consentement éclairé** : elle choisit le ou les services, et ce qui peut être transmis. Un refus est respecté et n'empêche pas de lui donner les informations pour plus tard.
3. **Choisir la modalité** : information seule (elle s'y rend quand elle veut), orientation accompagnée, ou appel au prestataire en sa présence. Pour les urgences médicales, l'accompagnement est privilégié.

4. **Transmettre le minimum** : pour une orientation inter-agences, on utilise le formulaire commun du cluster, rempli avec le seul nécessaire, transmis en main propre ou par voie chiffrée, jamais par messagerie de groupe.
5. **Assurer le suivi** dans la limite de son rôle : vérifier avec le prestataire que la personne a été reçue, sans demander de détails sur la prise en charge.

Quand il n'y a pas d'acteur VBG dans la zone

Le GBV AoR a publié en 2018 un guide de poche, *Comment soutenir les survivantes de violences basées sur le genre lorsqu'aucun acteur VBG n'est présent dans votre zone*. Il fournit un script pour le personnel non spécialisé : accueillir, écouter, donner des informations exactes sur les services existants (même éloignés), respecter les choix, ne rien promettre. L'absence de service n'autorise jamais à faire soi-même une prise en charge que l'on n'est pas formé à assurer. Elle doit en revanche être remontée au cluster comme un manque critique.

Tester le circuit

Une pratique simple, de plus en plus attendue par les coordinations : tous les trois mois, le point focal appelle chaque numéro de la liste, vérifie les horaires et la disponibilité, et met à jour la fiche. Un « client mystère » bien préparé (par exemple un collègue qui appelle la ligne en se présentant comme cherchant une information) permet de vérifier l'accueil réel, sans jamais simuler une révélation de violence auprès d'un service spécialisé.

> Le personnel non spécialisé a trois obligations : connaître le circuit à jour, donner une information exacte, respecter le consentement. Il n'a ni à enquêter, ni à documenter les faits, ni à décider à la place de la personne.

Recevoir une révélation : conduite détaillée, enfants et obligations de signalement

Le cours de base a posé les principes directeurs (sécurité, confidentialité, respect, non-discrimination) et la séquence des premiers secours psychologiques de l'OMS : observer, écouter, orienter. Cette section détaille la conduite à tenir minute par minute, puis les situations qui compliquent la réponse : enfants, révélations impliquant un collègue, obligations légales de signalement.

Les dix premières minutes

Moment	Ce qu'on fait	Ce qu'on dit (exemples)	Ce qu'on évite
Les premières secondes	Vérifier qu'aucune personne ne peut entendre ; proposer de s'éloigner vers un endroit visible mais discret ; vérifier s'il existe un danger ou une blessure urgente	« Voulez-vous que nous allions un peu plus loin pour parler tranquillement ? »	Faire venir d'autres collègues, appeler un responsable à voix haute
L'écoute	Laisser la personne dire ce qu'elle veut dire, à son rythme ; reformuler ses émotions et ses besoins, pas les faits	« Merci de m'en parler. Ce n'est pas de votre faute. »	Poser des questions sur les détails (qui, combien de fois, comment), exprimer de l'incrédulité, prendre des notes détaillées
Les besoins immédiats	Demander ce dont elle a besoin maintenant : soins, sécurité pour la nuit, parler à quelqu'un	« De quoi auriez-vous besoin aujourd'hui pour vous sentir plus en sécurité ? »	Décider pour elle ce qui est le mieux
L'information	Présenter les services disponibles, y compris l'urgence médicale si l'agression est récente	« Si cela s'est passé il y a moins de trois jours, un centre de santé peut donner un traitement qui protège du VIH. »	Promettre un résultat (« ils vont l'arrêter »), garantir une confidentialité absolue que l'on ne peut pas tenir
Le consentement	Lui demander ce qu'elle souhaite faire et ce qu'elle accepte que vous transmettiez	« Voulez-vous que je vous accompagne, ou préférez-vous y aller seule ? »	Transmettre sans accord (sauf exceptions ci-dessous)
La clôture	Vérifier qu'elle sait comment retrouver les services ; lui indiquer comment vous recontacter si elle change d'avis	« Vous pouvez revenir vers moi ou appeler ce numéro à tout moment. »	Laisser la personne repartir sans aucune information utilisable

Les délais médicaux à connaître

Le personnel non médical doit connaître trois repères issus du protocole OMS, HCR et UNFPA sur la prise en charge clinique des survivantes de viol et de violence entre partenaires intimes (2020) : la **prophylaxie post-exposition au VIH** doit commencer dans les **72 heures** ; la **contraception d'urgence** est efficace jusqu'à **120 heures** (5 jours) ; le traitement présomptif des infections sexuellement transmissibles et la vaccination contre l'hépatite B peuvent être proposés au-delà. Ces délais justifient d'informer rapidement, mais jamais de contraindre.

Lorsque la personne est un enfant

- Le principe directeur devient l'**intérêt supérieur de l'enfant** : la confidentialité reste la règle, mais une orientation vers un service de protection de l'enfance peut être nécessaire même sans l'accord de l'enfant si celui-ci est en danger.
- On adapte la parole à l'âge : phrases courtes, rassurer sur le fait qu'il a bien fait de parler, ne pas promettre de garder le secret (« Je vais devoir en parler à une personne dont le travail est d'aider les enfants, pour que tu sois en sécurité »).
- On ne questionne pas l'enfant : l'entretien relève d'un gestionnaire de cas formé, selon les orientations IRC et UNICEF *Caring for Child Survivors of Sexual Abuse* (2012).
- On ne présume pas que la famille est protectrice : l'auteur peut être un proche. L'information des parents se décide avec le gestionnaire de cas.

Obligations légales et limites de la confidentialité

Certaines législations nationales imposent un signalement obligatoire de certaines violences, en particulier envers les enfants. Le personnel doit connaître la règle applicable et les positions de son organisation, établies avec le sous-cluster VBG et le domaine de responsabilité Protection de l'enfance. La conduite recommandée : informer la personne, avant qu'elle n'en dise trop, des limites de la confidentialité ; consulter le point focal ou le juriste de l'organisation ; peser le risque réel pour la survivante d'un signalement aux autorités (représailles, criminalisation, mariage forcé avec l'auteur dans certains contextes).

Lorsque l'auteur présumé est un travailleur humanitaire

La situation bascule dans le champ de la PSEA, traité au jour 2 : la personne qui reçoit l'information a l'obligation de la signaler par les canaux internes, tout en continuant à appliquer l'approche centrée sur la survivante (assistance d'abord, consentement pour les services). Le signalement interne de l'allégation ne dépend pas du consentement de la survivante, mais son identité n'est transmise qu'au strict nécessaire.

> Une bonne réponse à une révélation se reconnaît à ce que la personne repart en sachant où aller, en ayant choisi elle-même, et sans avoir eu à raconter son histoire plus d'une fois.

Exemple complet : intégrer la protection dans une distribution à Kalimbo

Ce cas fictif suit une ONG internationale, Hora Relief, et son partenaire national, l'Association Solima, qui préparent une distribution de vivres et de kits d'hygiène sur le site de déplacés de Kalimbo, dans la province fictive de Tessaro. Il couvre l'analyse, les décisions, les coûts, le suivi et deux situations d'orientation.

Contexte

- Population du site : 12 400 personnes (2 310 ménages), dont 54 % de femmes et filles, 57 % de moins de 18 ans ; 31 % de ménages dirigés par une femme.
- Distribution prévue : rations mensuelles pour 2 310 ménages, kits d'hygiène pour 1 850 femmes et filles de 12 à 49 ans.

- Premier plan : un seul point de distribution à 2,8 km au nord du site, au dépôt de la mairie, de 10 h à 17 h, sur deux jours.
- Services présents : centre de santé (prise en charge clinique du viol, 24 h sur 24), espace sûr pour femmes et filles géré par une ONG nationale, gestion de cas de protection de l'enfance (UNICEF et partenaire), aucune aide juridique.

Consultations réalisées (5 jours)

Huit discussions de groupe (femmes, hommes, adolescentes, adolescents, personnes âgées, personnes handicapées, deux groupes mixtes de leaders), une marche exploratoire de jour et en fin de journée, un audit de sécurité du dépôt. Principaux constats : la route vers le dépôt longe un camp militaire et une zone boisée ; les femmes ne la parcourent pas seules après 16 h ; 140 personnes ne peuvent pas porter 25 kg sur 2,8 km ; les femmes signalent que des « intermédiaires » proposent de « faciliter » l'enregistrement contre de l'argent.

Matrice de risques (extrait)

Étape	Risque	Groupe exposé	P x G	Mesure retenue	Coût	Responsable
Enregistrement	Demande d'argent ou de faveurs par des intermédiaires pour figurer sur la liste	Femmes seules, ménages sans réseau	3 x 3	Enregistrement porte-à-porte par des binômes mixtes du personnel ; message de gratuité ; ligne de plainte gratuite ; vérification aléatoire de 10 % des listes	1 900 USD (ligne et messages)	Chargée de redevabilité
Trajet	Agressions sur la route boisée en fin de journée	Femmes, adolescentes	2 x 3	Deuxième point de distribution dans le site ; fin des remises à 14 h 30	3 200 USD (tentes, manutention)	Logisticien
Attente	Attente debout de plusieurs heures, chaleur	Personnes âgées, femmes enceintes, personnes handicapées	3 x 2	Créneaux horaires par bloc ; file prioritaire ; abri ombragé et eau	800 USD	Chef de site
Retour	Incapacité de porter la ration, vol	140 personnes identifiées	3 x 2	Livraison à domicile par l'équipe de Solima ; brouettes prêtées	1 400 USD	Partenaire
Kits d'hygiène	Gêne, remise en public d'articles intimes	Femmes et filles	2 x 2	Remise par du personnel féminin dans un espace séparé, emballage opaque	300 USD	Chargée de projet

Coût total des mesures : 7 600 USD, soit 3,1 % d'un budget d'activité de 245 000 USD. Le bailleur a accepté la réallocation au vu de la matrice jointe à la demande.

Résultats du suivi post-distribution (échantillon de 230 ménages)

Indicateur	Femmes	Hommes	Personnes handicapées
Se sont senties en sécurité pendant le trajet et sur le site	91 %	95 %	84 %
Savent que l'aide est gratuite	88 %	90 %	79 %
Connaissent au moins un canal de plainte	72 %	81 %	63 %

Lecture : les objectifs sont presque atteints pour la sécurité, mais l'écart sur la connaissance des canaux de plainte (72 % contre 81 %, et 63 % chez les personnes handicapées) conduit à ajouter des sessions d'information dans l'espace sûr pour femmes et filles et des visites à domicile pour les personnes ne pouvant se déplacer.

Deux situations d'orientation pendant la distribution

- **Situation 1** : une femme confie à une distributrice avoir été agressée la veille sur la route du dépôt. La distributrice l'emmène à l'écart, l'écoute, l'informe du délai de 72 heures pour la prophylaxie et de la présence du centre de santé, propose de l'accompagner. La femme accepte. Le seul enregistrement fait est une ligne anonyme dans le registre des orientations (date, type de service, accompagnement : oui). La matrice de risques est mise à jour : l'information « agression sur la route » est remontée de façon anonyme au cluster.
- **Situation 2** : trois plaintes sur la ligne gratuite citent un même « intermédiaire » qui demande 5 000 unités monétaires pour l'enregistrement. Il ne s'agit pas d'un employé mais d'un membre du comité du site. La chargée de redevabilité transmet au responsable de programme et au point focal PSEA, car la même personne est aussi accusée d'avoir demandé un « service » à une femme : ce volet relève de la procédure PSEA et du réseau PSEA inter-agences.

> Le raisonnement à retenir : chaque mesure est reliée à un risque identifié par les personnes concernées, chiffrée, attribuée, puis vérifiée par des données désagrégées qui déclenchent à leur tour un ajustement.

Erreurs fréquentes, attentes des bailleurs et variations de contexte

Erreurs fréquentes et pratiques correctes

Erreur	Conséquence	Pratique correcte
Copier un paragraphe générique sur la protection dans toutes les propositions	Aucune mesure réelle, perte de crédibilité auprès des bailleurs	Joindre une matrice de risques propre à l'activité, avec coûts
Consulter uniquement les leaders communautaires	Les risques vécus par les femmes, les jeunes et les minorités restent invisibles	Groupes séparés par sexe, âge et handicap, animés par du personnel du même sexe
Demander lors d'une évaluation multisectorielle « Avez-vous subi des violences ? »	Retraumatisation, risques pour les répondantes, données inutilisables, absence de services	Questions sur les lieux et moments perçus comme dangereux ; données de services agrégées par les acteurs VBG
Circuit de référencement distribué une fois et jamais vérifié	Orientations vers des services fermés	Vérification trimestrielle des contacts, date de mise à jour sur chaque fiche
Prendre en note le récit détaillé d'une révélation « pour ne rien oublier »	Données hautement sensibles hors de tout système sécurisé	N'enregistrer que l'orientation, de façon anonymisée
Recrutement exclusivement masculin aux postes de distribution « pour la manutention »	Les femmes n'osent ni se plaindre ni signaler	Au moins un binôme féminin à chaque point de contact
Afficher les listes de bénéficiaires « pour la transparence »	Exposition des ménages vulnérables, ciblage par des groupes armés	Vérification individuelle par code ou par SMS ; transparence sur les critères, pas sur les noms

Ce que vérifient les bailleurs, évaluateurs et auditeurs

- La présence d'une analyse des risques de protection propre au projet et sa mise à jour, et non seulement une mention dans le cadre logique.
- Des indicateurs désagrégés par sexe, âge et handicap, et la preuve qu'ils ont servi à ajuster l'intervention.
- Un mécanisme de plainte et de retour d'information fonctionnel, avec un registre, des délais et des retours aux plaignants (CHS 2024, engagements 1 et 5).
- Un circuit de référencement connu du personnel : les évaluateurs posent souvent la question directement à un agent de terrain.
- La formation du personnel et des journaliers, y compris des partenaires, aux principes de protection et au code de conduite.
- Pour ECHO, la cohérence avec la politique de protection humanitaire de la DG ECHO et le marqueur genre et âge ; pour les agences des Nations Unies, la cohérence avec la stratégie de protection de l'Équipe humanitaire pays.

Variations selon le contexte

Contexte	Ce qui change	Adaptations
Urgence soudaine (premières semaines)	Pas de temps pour des consultations complètes ; services peu cartographiés	Liste de contrôle rapide en une heure ; consultation minimale de deux groupes de femmes ; circuit de référencement provisoire construit avec le cluster sous 72 heures ; guide de poche du GBV AoR distribué à tout le personnel
Crise prolongée	Risque de routine, fatigue des communautés, normalisation des pratiques abusives	Révision trimestrielle de la matrice ; rotation des membres de comités ; analyse des tendances dans les plaintes
Camp ou site	Concentration, présence de comités, risques nocturnes	Audits de sécurité réguliers avec la gestion de site ; éclairage ; comités paritaires
Milieu urbain	Populations dispersées, peu visibles, souvent sans documents	Information par réseaux communautaires et téléphonie ; transferts monétaires avec attention aux risques de contrôle et de spoliation ; cartographie des services publics
Gestion à distance	Moins de présence internationale, contrôle réduit	Lignes de plainte gérées hors de la zone ; visites de tiers ; formation renforcée des partenaires ; vérification par appels aléatoires
Insécurité aiguë	Risques de ciblage liés à l'aide elle-même	Distributions courtes et non annoncées publiquement à l'avance ; données minimales ; évaluation du risque lié à la visibilité
Partenaires locaux à faible capacité	Absence de procédures écrites, personnel peu formé	Accompagnement plutôt que contrôle : modèles de procédures, budget dédié, formation en binôme, revue conjointe trimestrielle

> L'erreur la plus coûteuse n'est pas l'absence de mesure, mais une mesure qui crée un nouveau risque : une liste affichée, un comité qui contrôle l'accès à l'aide, une ligne de plainte gérée par la personne même qui fait l'objet des plaintes.

Questions d'entretien et références clés

Questions d'entretien

Question	Éléments d'une réponse solide
Comment intégreriez-vous la protection dans un projet WASH que vous reprenez en cours de mise en œuvre ?	Audit de sécurité des installations (séparation, verrous, éclairage, distances Sphère) ; consultations séparées par sexe et âge ; matrice de risques ; mesures budgétées ; indicateurs désagrégés ; mécanisme de plainte ; formation des équipes et des journaliers ; lien avec le cluster et le circuit de référencement.
Quels sont les quatre éléments de l'intégration de la protection ? Donnez un exemple concret pour chacun.	Sécurité, dignité et « ne pas nuire » ; accès réel ; redevabilité ; participation et autonomisation. Les exemples doivent être opérationnels (horaire de distribution, enregistrement des personnes handicapées, ligne de plainte, comité paritaire) et non génériques.
Un agent de distribution reçoit une révélation de viol survenu la veille. Que doit-il faire ?	Sécurité et discrétion ; écoute sans questions sur les détails ; information sur le délai de 72 heures et sur les services ; consentement ; accompagnement si souhaité ; aucune note détaillée ; informer son point focal selon la procédure, sans identifier la personne si elle ne le souhaite pas ; remonter de façon anonyme le risque lié au lieu.
Il n'existe aucun service VBG dans votre zone. Que faites-vous ?	Ne pas faire de prise en charge improvisée ; utiliser le guide de poche du GBV AoR ; informer sur les services les plus proches, même éloignés, et sur l'accès aux soins de santé ; signaler le manque au cluster ; plaider pour une présence ou une couverture mobile ; envisager une aide au transport.
Comment prouveriez-vous à un bailleur que votre projet intègre réellement la protection ?	Matrice de risques et révisions datées ; décisions modifiées grâce aux consultations ; budget des mesures ; indicateurs désagrégés et actions correctives ; registre des plaintes et délais ; personnel formé ; circuit de référencement à jour et utilisé.
Quelles limites à la confidentialité expliqueriez-vous à une personne qui veut se confier ?	Obligations légales éventuelles de signalement, en particulier pour les enfants ; obligation interne de signaler une allégation visant un travailleur humanitaire ; danger imminent pour la vie ; dans tous les cas, partage limité au strict nécessaire et information préalable de la personne.

Références clés

- Projet Sphère, *Le manuel Sphère : la Charte humanitaire et les standards minimums de l'intervention humanitaire*, édition 2018, en particulier les principes de protection et les standards WASH.
- CHS Alliance, Groupe URD et Projet Sphère, *Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité (CHS)*, version révisée de 2024.
- Comité permanent inter-organisations (IASC), *Politique sur la protection dans l'action humanitaire* (2016) et *Déclaration des principaux responsables de l'IASC sur la centralité de la protection* (2013).
- Cluster Protection mondial, *Boîte à outils pour l'intégration de la protection* (Protection Mainstreaming Toolkit, 2017).

- IASC, *Directives pour l'intégration d'interventions ciblant la violence basée sur le genre dans l'action humanitaire* (2015).
- GBV AoR, *Guide de poche : comment soutenir les survivantes de VBG lorsqu'aucun acteur VBG n'est disponible* (2018).
- GBV AoR, *Normes minimales inter-agences pour la programmation VBG dans les situations d'urgence* (2019).
- OMS, War Trauma Foundation et World Vision International, *Les premiers secours psychologiques : guide pour les travailleurs de terrain* (2011).
- OMS, HCR et UNFPA, *Prise en charge clinique des survivantes de viol et de violence entre partenaires intimes* (2020).
- IRC et UNICEF, *Caring for Child Survivors of Sexual Abuse* (2012).
- IASC, *Directives sur l'inclusion des personnes handicapées dans l'action humanitaire* (2019) ; Groupe de Washington sur les statistiques du handicap, jeu court de questions.
- CICR, *Standards professionnels pour les activités de protection* (édition 2018).

Exercice d'application : analyser une activité

Choisissez une activité de votre organisation (distribution, clinique mobile, point d'eau…). Pour chacun des quatre principes, notez un risque possible et une mesure simple pour le réduire. Repérez ensuite où trouver le circuit d'orientation de votre zone.

À retenir

- La protection transversale concerne chaque activité et chaque membre du personnel.
- Quatre principes : sécurité et dignité, accès réel, redevabilité, participation.
- On oriente avec le consentement de la personne, on n'enquête pas.
- Premiers secours psychologiques : observer, écouter, orienter.

Quiz

1. La protection transversale est la responsabilité :
   A. Uniquement du bailleur
   B. Des seuls spécialistes protection
   C. De tout le personnel, dans toutes les activités
   D. Des autorités seulement

2. Une femme vous révèle une agression. Que faites-vous ?
   A. Aller parler à l'agresseur
   B. Lui demander tous les détails
   C. L'écouter, respecter ses choix et l'informer des services, avec son accord
   D. Prévenir toute l'équipe

3. Afficher publiquement la liste nominative des bénéficiaires est contraire au principe :
   A. De participation
   B. D'efficacité
   C. De visibilité
   D. De sécurité, de dignité et de « ne pas nuire »

Corrigé du quiz : 1. B · 2. B · 3. B

Jour 2 : PSEA et sauvegarde de l'enfance

Objectifs

- Connaître les six principes fondamentaux de l'IASC.
- Savoir signaler une suspicion d'exploitation ou d'abus sexuels.
- Appliquer les règles de sauvegarde de l'enfance.

Exploitation et abus sexuels : de quoi parle-t-on ?

L'**exploitation sexuelle** est le fait de profiter d'une position de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de la confiance d'autrui à des fins sexuelles (par exemple exiger un rapport en échange d'une ration ou d'un emploi). L'**abus sexuel** est une atteinte physique de nature sexuelle, ou la menace d'une telle atteinte, par la force ou sous la contrainte.

Quand l'auteur est un travailleur humanitaire, c'est une trahison grave des personnes qu'on doit aider. Les organisations appliquent une **tolérance zéro** envers ces actes et un devoir d'agir lorsqu'ils sont signalés.

Les six principes fondamentaux de l'IASC

1. L'exploitation et les abus sexuels constituent des fautes graves et justifient le licenciement.
2. Toute activité sexuelle avec un enfant (moins de 18 ans) est interdite, quel que soit l'âge de la majorité ou du consentement localement ; se tromper sur l'âge n'est pas une excuse.
3. Il est interdit d'échanger de l'argent, un emploi, des biens ou des services (y compris l'aide due) contre des faveurs sexuelles.
4. Les relations sexuelles entre le personnel humanitaire et les bénéficiaires sont fortement déconseillées, car fondées sur un rapport de force inégal.
5. Tout membre du personnel qui a des soupçons ou des inquiétudes doit les **signaler** par les mécanismes prévus.
6. Le personnel humanitaire doit créer et maintenir un environnement qui prévient l'exploitation et les abus ; les responsables doivent soutenir et mettre en place les systèmes qui le permettent.

Signaler et assister

- Signalez par les canaux officiels de votre organisation (point focal PSEA, ligne dédiée, adresse e-mail confidentielle) ou par le mécanisme inter-agences de la zone. Vous n'avez pas besoin de preuves : un soupçon de bonne foi suffit.
- N'enquêtez pas vous-même, ne confrontez pas la personne soupçonnée.
- Gardez l'information confidentielle ; la personne qui signale de bonne foi est protégée contre les représailles.

- L'approche est **centrée sur la victime** : sa sécurité, ses choix et l'accès à l'assistance (santé, psychosocial, juridique) passent en premier, même si l'enquête n'a pas encore abouti.
- Les communautés doivent savoir que l'aide est gratuite et comment se plaindre : affiches, réunions, numéros de téléphone.

Sauvegarde de l'enfance

La **sauvegarde** (*safeguarding*) est l'ensemble des mesures qu'une organisation prend pour que son personnel, ses programmes et ses partenaires ne causent pas de tort aux enfants (et aux adultes vulnérables). Règles courantes d'un code de conduite :

- Ne jamais rester seul avec un enfant hors de la vue des autres ; appliquer la règle des deux adultes quand c'est possible.
- Pas de contact physique inapproprié, pas de langage ni de punition humiliante.
- Pas de photos d'enfants sans consentement des parents, ni d'images qui permettent de les identifier ou de les localiser dans un contexte sensible.
- Pas de contact privé (réseaux sociaux, téléphone) avec des enfants bénéficiaires.
- Recrutement plus sûr : vérification des références, questions sur la sauvegarde en entretien, signature du code de conduite.

Le cadre normatif de la PSEA en détail : textes, obligations et exigences des bailleurs

Les six principes fondamentaux de l'IASC sont le socle commun, mais un professionnel doit connaître l'ensemble des textes qui en découlent, car ce sont eux que les bailleurs, les auditeurs et les coordinations PSEA utilisent pour évaluer une organisation. Ces textes se complètent : certains fixent des règles de conduite individuelles, d'autres des obligations institutionnelles.

Les textes de référence

Texte	Origine et date	Ce qu'il impose
Bulletin du Secrétaire général ST/SGB/2003/13, *Dispositions spéciales visant à prévenir l'exploitation et les abus sexuels*	Nations Unies, 2003	Définitions de référence de l'exploitation et de l'abus sexuels ; normes de conduite pour le personnel des Nations Unies ; obligation pour les partenaires contractuels de s'y conformer
Six principes fondamentaux relatifs à l'exploitation et aux abus sexuels	IASC, 2002, révisés en 2019	Règles de conduite applicables au personnel des organisations membres de l'IASC ; la révision de 2019 a renforcé le principe 4 (relations avec les bénéficiaires fortement déconseillées)
Normes opérationnelles minimales en matière de PSEA (MOS-PSEA)	IASC, 2012	Obligations institutionnelles : politique, point focal, formation, mécanismes de plainte, enquête, assistance, coopération inter-agences
Protocole des Nations Unies sur les allégations d'exploitation et d'abus sexuels impliquant des partenaires de mise en œuvre	Nations Unies, 2018	Les agences évaluent la capacité PSEA de leurs partenaires, exigent le signalement des allégations et peuvent suspendre le financement
Évaluation de la capacité PSEA des partenaires de mise en œuvre (outil commun)	Nations Unies (UNICEF, HCR, PAM, UNFPA et autres), 2020	Huit normes essentielles évaluées et notées, assorties d'un plan de renforcement ; une évaluation reconnue par une agence peut être utilisée par les autres
Protocole des Nations Unies sur l'assistance aux victimes d'exploitation et d'abus sexuels	Nations Unies, 2019	Assistance aux victimes indépendante de l'issue de l'enquête et de la coopération de la victime
Recommandation du CAD de l'OCDE sur l'élimination de l'exploitation, des abus et du harcèlement sexuels (EAHS)	OCDE, 2019	Engagements des bailleurs membres du CAD : exigences envers les partenaires, approche centrée sur les victimes, partage d'information
Norme humanitaire fondamentale (CHS)	CHS Alliance, Groupe URD, Sphère, révisée en 2024	Aide qui ne cause pas de préjudice, y compris la prévention de l'exploitation, des abus et du harcèlement sexuels (engagement 4) ; mécanismes de signalement et de plainte sûrs (engagement 5) ; personnel respectueux, compétent et encadré (engagement 8)
Normes de sauvegarde de l'enfance de Keeping Children Safe	Coalition Keeping Children Safe, 2014	Quatre normes : politique, personnes, procédures, redevabilité

Définitions précises à maîtriser

- **Exploitation sexuelle** : le fait d'abuser ou de tenter d'abuser d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, y compris en

vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique (ST/SGB/2003/13).

- **Abus sexuel** : toute atteinte sexuelle commise avec force, contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, ou la menace d'une telle atteinte.
- **Harcèlement sexuel** : comportement à caractère sexuel non désiré, généralement entre collègues ; il relève des politiques internes de ressources humaines. On parle de PSEAH lorsque les dispositifs couvrent les trois notions, ce qui est désormais l'attente de nombreux bailleurs (FCDO, bailleurs du CAD de l'OCDE).

Ce que les bailleurs exigent concrètement

Bailleur	Exigences types
Agences des Nations Unies	Évaluation de capacité PSEA du partenaire avant ou au début de l'accord ; clause PSEA dans l'accord ; signalement immédiat des allégations ; mesures correctives ; possibilité de résiliation
DG ECHO	Politiques et procédures de PSEA et de sauvegarde vérifiées lors de l'évaluation du partenaire humanitaire ; obligation d'informer la Commission des cas d'abus ; exigences répercutées sur les partenaires de mise en œuvre
FCDO (Royaume-Uni)	Diligence raisonnable renforcée en matière de sauvegarde (politique, gouvernance, recrutement plus sûr, signalement, formation) ; notification des incidents dans des délais courts fixés par l'accord ; adhésion attendue au Misconduct Disclosure Scheme
Bailleurs américains	Clause standard de prévention de l'exploitation et des abus sexuels ; code de conduite conforme aux six principes de l'IASC ; signalement des allégations crédibles à l'officier contractant et à l'inspection générale dans le délai fixé par l'accord

> Les délais de notification varient selon les bailleurs et les accords (souvent entre 24 heures et quelques jours ouvrés). La règle professionnelle : relever ce délai dans chaque contrat au moment de la signature et l'inscrire dans la procédure interne, plutôt que de le découvrir le jour où une allégation arrive.

Analyser les risques d'exploitation et d'abus sexuels d'un programme

Le risque d'exploitation et d'abus sexuels naît d'une combinaison de trois facteurs : un **pouvoir** de décision sur l'accès à l'aide ou à l'emploi, un **contact** avec des personnes en situation de vulnérabilité, et une **faible surveillance**. L'analyse consiste à repérer, activité par activité, où ces trois facteurs se cumulent. Les coordinations PSEA en font une analyse collective (aperçu inter-agences des risques), mais chaque organisation doit aussi analyser ses propres programmes.

Méthode en cinq étapes

1. **Cartographier les points de contact** : enregistrement, ciblage, distributions, transferts monétaires, recrutement de journaliers, travaux contre rémunération, activités pour

enfants, cliniques, hébergement, transport, gestion de site.

2. **Identifier les détenteurs de pouvoir** à chaque point : personnel, journaliers, membres de comités, chefs de site, chauffeurs, gardiens, sous-traitants, agents de transfert monétaire, forces de sécurité.
3. **Repérer les facteurs aggravants** : rareté de l'aide, critères de sélection opaques, personnel exclusivement masculin, activités nocturnes ou isolées, rémunérations très faibles des journaliers, déplacements d'enfants non accompagnés, accès limité au téléphone pour les femmes.
4. **Coter le risque** selon la probabilité et la gravité, comme pour toute analyse de risques.
5. **Définir les mesures** et vérifier qu'elles sont budgétées, attribuées et suivies.

Matrice type par activité

Activité	Mécanisme de risque	Mesures de prévention
Enregistrement et ciblage	Un agent ou un membre de comité peut ajouter ou retirer un nom	Critères publiés ; enregistrement par binômes mixtes ; vérification aléatoire d'au moins 10 % des ménages ; séparation des fonctions entre enregistrement et validation ; ligne de plainte gratuite
Distribution en nature	Contrôle de la file et de la remise par des journaliers non formés	Code de conduite signé et expliqué oralement à tout journalier ; personnel féminin ; affichage de la gratuité ; supervision par du personnel permanent
Transferts monétaires	Agents de paiement ou commerçants qui exigent une contrepartie ; contrôle du téléphone ou de la carte	Clause PSEA dans le contrat du prestataire ; formation des agents ; information des bénéficiaires ; suivi post-distribution avec questions sur les demandes de contrepartie
Travail contre rémunération	Superviseurs qui décident de l'embauche et des jours de travail	Tirage au sort public parmi les éligibles ; listes vérifiées ; quotas de femmes supervisées par des femmes
Activités pour enfants	Adultes en contact direct et prolongé avec des enfants	Recrutement plus sûr ; règle des deux adultes ; espaces visibles ; mécanisme de signalement adapté aux enfants
Transport et hébergement	Chauffeurs, gardiens, logeurs disposant de moments isolés avec des bénéficiaires	Interdiction de transporter des bénéficiaires hors mission autorisée ; journal de bord ; présence d'un second membre du personnel

Consulter les communautés sur les risques et sur les canaux

Les consultations communautaires portent sur deux questions : où et comment des personnes pourraient être amenées à « payer » l'aide d'une façon ou d'une autre, et quels canaux de signalement elles utiliseraient en confiance. Les réponses varient fortement : dans un site, les femmes préfèrent parler à une femme de confiance de l'espace sûr ; ailleurs, les adolescents

préfèrent un numéro gratuit ; les personnes âgées préfèrent un contact en personne. On ne demande jamais à un participant s'il a lui-même été victime.

> Le risque le plus élevé se situe rarement là où se trouve le personnel expatrié. Il se concentre chez les intermédiaires qui contrôlent l'accès à l'aide au quotidien : journaliers, membres de comités, agents de prestataires, gardiens et chauffeurs.

Concevoir un mécanisme de signalement sûr et accessible

Un mécanisme de signalement se juge à un seul critère : les personnes l'utilisent-elles pour signaler des faits graves ? Un mécanisme qui ne reçoit que des plaintes sur la qualité des rations ne prouve pas l'absence d'abus ; il prouve souvent que les personnes ne font pas confiance au canal pour des sujets sensibles. Le guide de l'IASC sur les mécanismes de plainte communautaires inter-agences (2016) et l'engagement 5 de la CHS donnent le cadre.

Caractéristiques indispensables

- **Plusieurs canaux** : au moins un canal en personne (femme et homme formés), un canal téléphonique gratuit, un canal écrit (boîte fermée relevée par deux personnes), et un canal adapté aux enfants.
- **Indépendance** : les plaintes ne doivent jamais être reçues ou triées par les personnes qui gèrent directement l'activité visée. Une boîte à plaintes relevée par le chef de distribution est un mécanisme compromis.
- **Canal sensible distinct** : les allégations d'exploitation et d'abus sexuels sont isolées dès la réception et transmises au point focal PSEA, hors du circuit ordinaire des plaintes programmatiques.
- **Accessibilité** : langues locales, supports oraux et illustrés, accès pour les personnes handicapées (visites à domicile, interlocuteurs formés à la langue des signes locale si possible).
- **Information** : la communauté connaît les canaux, sait que l'aide est gratuite, que le personnel n'a pas le droit de demander une contrepartie et que le signalement est confidentiel.

Flux de traitement et délais

Étape	Qui	Délai cible	Points d'attention
Réception et identification du caractère sensible	Tout agent du mécanisme	Immédiat	Ne pas demander de détails ; noter le minimum
Transmission au point focal PSEA	Agent du mécanisme	Dans les 24 heures	Canal sécurisé, jamais par messagerie de groupe ni copie à la hiérarchie opérationnelle
Orientation de la victime vers l'assistance (avec consentement)	Point focal avec acteurs VBG ou protection de l'enfance	Dans les 24 heures, immédiatement en cas d'urgence médicale	L'assistance ne dépend ni de l'enquête ni de la volonté de porter plainte
Transmission à la direction désignée et à l'unité d'enquête	Point focal PSEA	Selon la procédure, en général sous 24 à 48 heures	Information limitée aux personnes qui ont besoin de savoir
Notification au bailleur et, le cas échéant, à l'agence des Nations Unies partenaire	Direction désignée	Délai prévu par l'accord	Informations anonymisées sur la victime
Retour au plaignant	Point focal	Accusé de réception rapide ; information sur l'issue dans la mesure du possible	Respecter la confidentialité due à toutes les parties

Fiche de réception minimale

Elle ne contient que ce qui est nécessaire pour assurer la sécurité, l'assistance et la transmission : date et canal de réception ; nature générale de l'allégation (exploitation, abus, harcèlement) ; organisation et fonction de l'auteur présumé si connues ; besoin d'assistance immédiate (oui ou non) et orientation proposée ; consentement de la victime à être contactée et par quel moyen ; nom de l'agent qui reçoit. Elle ne contient pas le récit détaillé des faits, qui relève de l'enquête.

Rendre le mécanisme accessible aux enfants

- Personnes de confiance identifiées et formées dans les espaces amis des enfants et les écoles soutenues.
- Messages adaptés à l'âge, testés auprès d'enfants : ce qui n'est pas acceptable de la part d'un adulte, à qui en parler.
- Consultations d'enfants menées par du personnel formé, avec le consentement des parents et l'assentiment des enfants, sur les canaux qu'ils utiliseraient.
- Procédure claire pour le personnel qui reçoit le signalement d'un enfant : orientation immédiate vers un gestionnaire de cas de protection de l'enfance.

> Une hausse des signalements après le lancement d'un mécanisme est souvent un signe de confiance, pas une dégradation de la situation. Les coordinations PSEA s'inquiètent davantage d'une organisation présente depuis des années qui ne déclare aucune allégation.

La sauvegarde de l'enfance en pratique : recrutement plus sûr, activités, images et numérique

Les normes de Keeping Children Safe s'organisent en quatre blocs : une **politique** approuvée par la gouvernance, des **personnes** recrutées et formées de façon sûre, des **procédures** de prévention et de réponse, et une **redevabilité** qui permet de vérifier que tout cela fonctionne. Les Standards minimums pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire (CPMS, Alliance pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire, 2019) consacrent par ailleurs un standard spécifique à la sauvegarde dans les programmes.

Le recrutement plus sûr, étape par étape

Étape	Pratique attendue	Erreur à éviter
Fiche de poste	Mention de l'engagement de l'organisation en faveur de la sauvegarde et de la PSEA ; niveau de contact avec les enfants précisé	Fiche silencieuse sur la sauvegarde
Annonce	Mention que les candidats retenus feront l'objet de vérifications de références, y compris sur les questions de conduite	Annonce qui n'avertit pas : moins dissuasive
Candidature	Explication des interruptions de carrière ; autorisation de contacter les employeurs précédents	CV seul, sans déclaration
Entretien	Au moins une question comportementale sur la sauvegarde (« Décrivez une situation où vous avez dû poser une limite avec un bénéficiaire ») et une question sur les valeurs	Entretien purement technique
Références	Au moins deux références, dont le dernier employeur, obtenues directement auprès des services RH ; question explicite sur d'éventuelles procédures disciplinaires liées à l'exploitation, aux abus ou au harcèlement sexuels	Références fournies par le candidat lui-même, contacts personnels, lettres non vérifiées
Misconduct Disclosure Scheme	Pour les organisations adhérentes au dispositif lancé par le SCHR en 2019, demande systématique aux employeurs précédents sur les sept dernières années environ, selon les règles du dispositif	Embaucher avant réception de la réponse
Vérification du casier judiciaire	Lorsque le droit local le permet et que le système est fiable, en complément	S'en contenter : dans de nombreux pays, elle est peu fiable
Prise de poste	Signature du code de conduite après explication orale ; formation PSEA et sauvegarde dans le premier mois ; période d'essai	Signature d'un document non lu, en langue non maîtrisée

Les agences des Nations Unies utilisent en outre la base ClearCheck, qui recense les personnes ayant quitté le système des Nations Unies à la suite d'allégations établies d'exploitation, d'abus ou de harcèlement sexuels, pour éviter leur réembauche.

Concevoir des activités sûres pour les enfants

- Analyse de risques de sauvegarde pour chaque activité impliquant des enfants (espaces amis des enfants, distribution scolaire, activités sportives, transport, hébergement).
- Au moins deux adultes formés présents, dont si possible une femme ; activités dans des lieux visibles ; pas de pièce fermée.
- Ratios d'encadrement adaptés à l'âge et au contexte ; les lignes directrices des espaces amis des enfants recommandent des groupes limités, de l'ordre de 15 à 20 enfants pour un animateur selon l'âge, avec un ratio plus serré pour les plus jeunes.

- Registre de présence et procédure de remise de l'enfant à un adulte connu à la fin de l'activité.
- Aucun transport d'enfant par un seul adulte ; aucun hébergement d'enfant au domicile d'un membre du personnel.

Images, récits et données

Règle	Application
Consentement éclairé	Consentement du parent ou tuteur et assentiment de l'enfant, après explication de l'usage prévu ; droit de refuser sans conséquence sur l'aide
Non-identification	Ni nom complet, ni localisation précise (site, école, village) pour un enfant ; jamais d'image d'un enfant identifié comme survivant, ancien enfant associé à un groupe armé ou enfant séparé
Dignité	Pas d'image d'enfant dénudé, en détresse, ou présenté comme une victime passive
Stockage	Images sur serveur de l'organisation, pas sur les téléphones personnels ; suppression des fichiers non utilisés
Prestataires	Photographes, journalistes et visiteurs signent le code de conduite et sont accompagnés

Sauvegarde numérique

Les risques numériques sont désormais au cœur de la sauvegarde : contacts privés par messagerie entre personnel et enfants ou bénéficiaires, groupes de messagerie de projet où circulent des numéros et des photos, applications de transfert monétaire révélant l'identité, harcèlement en ligne. Règles minimales : aucune communication privée entre personnel et enfants bénéficiaires ; groupes de projet administrés par l'organisation ; numéros de téléphone professionnels pour le personnel en contact avec les communautés ; procédure de signalement des contenus abusifs.

> La sauvegarde ne se limite pas aux enfants : la plupart des politiques actuelles couvrent aussi les adultes en situation de risque. Elle s'applique au personnel, aux volontaires, aux consultants, aux visiteurs, aux prestataires et aux partenaires.

Exemple complet : déployer la PSEA dans un programme de transferts monétaires à Bekora

Ce cas fictif suit l'ONG nationale Tamari Aide, partenaire d'une agence des Nations Unies, qui démarre un programme de transferts monétaires à usages multiples pour 4 200 ménages déplacés dans le district de Bekora. L'agence exige une évaluation de capacité PSEA avant le premier versement. Le programme emploie 46 personnes, dont 28 journaliers, et travaille avec un opérateur de monnaie mobile et 64 agents de paiement.

Point de départ : l'évaluation de capacité

Norme essentielle évaluée	Situation initiale	Statut	Action et échéance
Politique PSEA ou code de conduite conforme aux six principes	Code de conduite général sans mention de l'interdiction des relations avec des moins de 18 ans	Partiel	Révision du code, validation par le conseil d'administration, 1 mois
Clauses PSEA dans les contrats des sous-traitants et partenaires	Absentes du contrat de l'opérateur de monnaie mobile	Non conforme	Avenant au contrat, 6 semaines
Recrutement plus sûr	Références vérifiées pour les cadres seulement	Partiel	Procédure étendue aux journaliers (une référence vérifiée par téléphone), immédiat
Formation obligatoire du personnel	12 personnes formées sur 46	Partiel	Formation de 3 heures pour tous, en langue locale, 1 mois
Mécanisme de signalement	Boîte à suggestions au bureau, relevée par le chef de projet	Non conforme	Ligne gratuite, points d'écoute féminins, circuit séparé pour les allégations sensibles, 1 mois
Procédure d'enquête	Aucune procédure écrite	Non conforme	Procédure adoptée et accord avec l'agence pour l'appui à l'enquête, 2 mois
Assistance aux victimes	Pas de lien formel avec les services VBG	Partiel	Intégration au circuit de référencement du sous-cluster VBG, 2 semaines
Mesures correctives et sanctions	Règlement intérieur ne mentionnant pas l'exploitation sexuelle comme faute grave	Non conforme	Révision du règlement intérieur, 2 mois

Avec deux normes partiellement remplies et quatre non conformes au départ, l'agence classe Tamari Aide en capacité faible et conditionne la poursuite du partenariat à un plan de renforcement, qu'elle finance à hauteur de 18 500 USD (formation, ligne gratuite, appui juridique pour la révision des documents).

Analyse des risques propres au programme

- **Ciblage** : les comités de quartier proposent les listes. Mesure : vérification par l'équipe de Tamari Aide de 100 % des ménages proposés, puis contrôle aléatoire de 10 % par une équipe distincte.
- **Paiement** : les agents de paiement peuvent exiger une commission ou une contrepartie. Mesure : clause PSEA dans le contrat de l'opérateur ; formation d'une heure des 64 agents ; message SMS à chaque versement rappelant la gratuité et le numéro de la ligne.

- **Accès au téléphone** : 38 % des femmes cheffes de ménage n'ont pas de téléphone personnel. Mesure : distribution de cartes SIM enregistrées au nom de la bénéficiaire, information sur la confidentialité du code.

Six mois plus tard : le tableau de suivi

Indicateur	Mois 1	Mois 6
Personnel et journaliers formés (sur 46)	12	46
Agents de paiement formés (sur 64)	0	59
Bénéficiaires connaissant la gratuité et un canal de signalement (suivi post-distribution, n = 320)	41 %	83 % (femmes 79 %, hommes 88 %)
Plaintes reçues, toutes catégories	14	212 (cumul)
Allégations d'exploitation sexuelle reçues	0	3 (cumul)
Allégations transmises au point focal dans les 24 heures	-	3 sur 3
Victimes orientées vers l'assistance avec leur consentement	-	2 sur 3 (la troisième a refusé, information laissée)

Lecture et décisions

Les trois allégations visent des agents de paiement, et non le personnel de Tamari Aide, ce qui confirme l'analyse initiale. L'organisation notifie l'agence partenaire dans le délai contractuel, l'opérateur retire les agents concernés à titre conservatoire pendant l'enquête, et le sujet est porté au réseau PSEA du pays, car le même opérateur travaille pour trois autres organisations. L'écart femmes-hommes sur la connaissance des canaux conduit à ajouter des séances d'information dans les espaces sûrs pour femmes et filles.

> Le résultat à retenir n'est pas « trois allégations », mais la chaîne complète : risque identifié, mesure de prévention, canal connu, signalement reçu, transmission dans les délais, assistance proposée, action sur l'auteur présumé et partage inter-agences.

Erreurs fréquentes, attentes des auditeurs et variations de contexte

Erreurs fréquentes

Erreur	Conséquence	Pratique correcte
Formation PSEA réduite à un module en ligne en anglais pour tout le personnel	Les journaliers et le personnel de terrain ne comprennent pas les règles	Session en présentiel, en langue locale, avec études de cas ; rappel annuel
Point focal PSEA désigné parmi les cadres de la hiérarchie opérationnelle, sans temps dédié ni formation	Conflits d'intérêts, signalements bloqués	Points focaux formés, des deux sexes, avec du temps alloué et un accès direct à la direction et au siège
« Vérification préalable » discrète par la direction locale avant transmission	Contamination des preuves, pression sur la victime, violation des procédures et des accords de financement	Transmission immédiate selon la procédure ; aucune démarche d'enquête par le personnel non mandaté
Code de conduite non applicable aux partenaires, sous-traitants et journaliers	Les personnes les plus en contact avec les bénéficiaires ne sont pas couvertes	Clauses contractuelles et formation pour tous
Messages communautaires qui parlent de « tolérance zéro » sans dire concrètement ce qui est interdit	Les communautés ne savent pas ce qu'elles peuvent signaler	Messages concrets : « Personne n'a le droit de vous demander de l'argent, un service ou une relation sexuelle en échange de l'aide »
Photos d'enfants sur les réseaux sociaux de l'organisation avec nom et lieu	Identification et localisation possibles	Politique d'images, revue avant publication
Référence positive donnée à un employé ayant quitté l'organisation pendant une enquête	Réembauche d'un auteur présumé ailleurs	Réponse factuelle conforme au Misconduct Disclosure Scheme et à la politique RH

Ce que regardent les auditeurs et les bailleurs

- Politique PSEA et sauvegarde approuvées par l'organe de gouvernance, datées, accessibles en langue locale.
- Preuves de recrutement plus sûr dans un échantillon de dossiers du personnel : références vérifiées, code signé, formation dans le premier mois.
- Registre des allégations tenu de façon confidentielle, avec dates de réception, de transmission, de notification et de clôture.
- Connaissance des canaux par les communautés, vérifiée par des entretiens directs.
- Clauses PSEA dans les contrats des partenaires et des prestataires, et preuves de suivi.
- Participation au réseau PSEA du pays et contribution aux analyses de risques communes.

Variations selon le contexte

- **Urgence soudaine** : recrutement massif et rapide de journaliers ; prévoir un briefing PSEA obligatoire de 30 minutes avant toute prise de fonction, une signature du code expliqué

oralement, et des messages de gratuité dès la première distribution.

- **Crise prolongée** : risque de relations durables de dépendance entre personnel local et bénéficiaires ; rotations, supervision croisée, rappel annuel de la formation.
- **Camps** : comités et gestionnaires de site détiennent un pouvoir quotidien ; intégration de la PSEA dans les termes de référence des comités et dans la gestion de site.
- **Milieu urbain et transferts monétaires** : risques déplacés vers les prestataires, les propriétaires et les employeurs ; clauses contractuelles et information directe des bénéficiaires.
- **Gestion à distance** : canaux de signalement gérés hors zone, appels de vérification aléatoires, visites de tiers, formation des partenaires en priorité.
- **Partenaires à faible capacité** : utiliser l'évaluation de capacité comme outil de renforcement, financer le plan d'action, partager les modèles, éviter de transférer le risque sans les moyens.

Questions d'entretien et références clés

Questions d'entretien

Question	Éléments d'une réponse solide
Quelle différence faites-vous entre exploitation sexuelle, abus sexuel et harcèlement sexuel ?	Définitions du bulletin ST/SGB/2003/13 ; l'exploitation repose sur un abus de vulnérabilité ou de pouvoir, l'abus sur une atteinte par la force ou la contrainte ; le harcèlement concerne généralement des collègues et relève aussi des politiques RH ; notion de PSEAH.
Comment mettriez-vous en place un mécanisme de signalement dans un nouveau programme ?	Consultations communautaires sur les canaux préférés ; plusieurs canaux dont un canal en personne féminin et un canal adapté aux enfants ; indépendance par rapport aux équipes opérationnelles ; circuit séparé pour les allégations sensibles ; délais ; fiche minimale ; information des communautés ; suivi de la connaissance des canaux.
Un partenaire local n'a aucune politique PSEA. Le bailleur veut démarrer dans un mois. Que proposez-vous ?	Évaluation de capacité ; mesures minimales immédiates (code de conduite signé, point focal, canal de signalement, lien avec les services) ; plan de renforcement budgété ; accompagnement plutôt que simple conditionnalité ; suivi conjoint.
Quelles vérifications faites-vous avant de recruter un animateur pour un espace ami des enfants ?	Références vérifiées directement, dont le dernier employeur, avec question explicite sur la conduite ; Misconduct Disclosure Scheme ; entretien avec question de sauvegarde ; vérification judiciaire si fiable ; code de conduite ; formation avant le contact avec les enfants.
Votre programme n'a reçu aucune allégation d'exploitation sexuelle en deux ans. Est-ce une bonne nouvelle ?	Pas nécessairement : vérifier la connaissance et la confiance dans les canaux, l'accessibilité pour les femmes et les enfants, l'indépendance du mécanisme ; comparer avec d'autres organisations ; consulter les communautés.
Un collègue entretient une relation avec une bénéficiaire adulte, qui se dit consentante. Que faites-vous ?	Rappeler que le principe 4 de l'IASC déconseille fortement ces relations en raison du rapport de pouvoir inégal, et que certaines organisations les interdisent ; signaler au point focal selon la politique de l'organisation ; ne pas juger soi-même du consentement ; vérifier si un avantage lié à l'aide est en jeu.

Références clés

- Secrétaire général des Nations Unies, *Dispositions spéciales visant à prévenir l'exploitation et les abus sexuels*, ST/SGB/2003/13 (2003).
- IASC, *Six principes fondamentaux relatifs à l'exploitation et aux abus sexuels* (2002, révisés en 2019).
- IASC, *Normes opérationnelles minimales en matière de protection contre l'exploitation et les abus sexuels* (MOS-PSEA, 2012).
- IASC, *Guide des meilleures pratiques : mécanismes de plainte communautaires inter-agences* (2016).
- Nations Unies, *Protocole sur les allégations d'exploitation et d'abus sexuels impliquant des partenaires de mise en œuvre* (2018) et *Évaluation de la capacité PSEA des partenaires de mise en œuvre* (2020).

- Nations Unies, *Protocole sur l'assistance aux victimes d'exploitation et d'abus sexuels* (2019).
- OCDE, *Recommandation du CAD sur l'élimination de l'exploitation, des abus et du harcèlement sexuels dans la coopération pour le développement et l'aide humanitaire* (2019).
- CHS Alliance, *PSEA Implementation Quick Reference Handbook* (2017) et *Norme humanitaire fondamentale* (2024).
- Keeping Children Safe, *Normes de sauvegarde de l'enfance et comment les mettre en œuvre* (2014).
- Alliance pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire, *Standards minimums pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire* (édition 2019).
- Steering Committee for Humanitarian Response, *Misconduct Disclosure Scheme* (2019).

Exercice d'application : études de cas

Pour chaque situation, dites si c'est une violation, ce que vous faites et à qui vous le signalez : (1) un collègue propose à une bénéficiaire de l'aider « en échange d'un service » ; (2) un chauffeur ramène seul chaque jour une adolescente chez elle ; (3) un partenaire publie des photos d'enfants avec le nom de leur camp. Retrouvez ensuite le contact du point focal PSEA de votre organisation.

À retenir

- Tolérance zéro : l'exploitation et les abus sexuels sont des fautes graves.
- Aucune activité sexuelle avec une personne de moins de 18 ans, quelle que soit la loi locale.
- Pas d'échange d'aide, d'argent ou d'emploi contre des faveurs sexuelles.
- Tout soupçon doit être signalé par les canaux officiels ; on n'enquête pas soi-même.
- L'approche est centrée sur la victime.

Quiz

1. Une activité sexuelle avec une personne de 17 ans, dans un pays où la majorité sexuelle est à 15 ans, est :
   A. Une affaire privée
   B. Interdite pour le personnel humanitaire
   C. Autorisée avec l'accord des parents
   D. Autorisée

2. Vous soupçonnez un abus, sans preuve. Vous devez :
   A. Confronter la personne
   B. Enquêter vous-même
   C. Attendre d'avoir des preuves
   D. Signaler par les canaux officiels

3. Ne jamais rester seul avec un enfant hors de la vue des autres relève :
   A. De la communication
   B. De la logistique
   C. De la sauvegarde de l'enfance
   D. Du suivi budgétaire

Corrigé du quiz : 1. B · 2. B · 3. B

Jour 3 : Piloter la PSEA et gérer les cas sensibles

Objectifs

- Mettre en place et piloter un dispositif PSEA complet.
- Gérer un cas selon l'approche centrée sur la survivante.
- Intégrer la protection dans la stratégie et le plaidoyer.

Un dispositif PSEA qui fonctionne

Un dispositif solide repose sur quatre piliers : **prévention** (code de conduite, vérification des références, formation, analyse des risques des activités), **signalement** (canaux multiples, sûrs, accessibles aux enfants et aux personnes handicapées), **réponse** (assistance aux victimes, enquête, sanctions) et **redevabilité** (information des communautés, rapport aux bailleurs, participation au réseau PSEA du pays).

Le **point focal PSEA** reçoit les signalements et les transmet ; il n'enquête pas seul. Les engagements de l'IASC et la norme CHS (engagement 5 sur les plaintes) en fixent les attentes.

L'approche centrée sur la survivante

Quatre principes guident la gestion d'un cas : **sécurité**, **confidentialité**, **respect** des choix de la personne, **non-discrimination**. La survivante décide des services qu'elle souhaite recevoir ; pour un enfant, on agit selon son intérêt supérieur, en l'associant selon son âge.

On ne demande jamais de raconter plusieurs fois les faits (risque de retraumatisation), on ne confronte pas l'auteur présumé, et l'on oriente vers les services spécialisés (santé dans les 72 heures pour la prophylaxie post-exposition, soutien psychosocial, aide juridique) identifiés par le sous-cluster VBG.

Protection, stratégie et plaidoyer

L'**intégration de la protection** (sécurité et dignité, accès effectif, redevabilité, participation et autonomisation) s'applique à chaque secteur. Au niveau stratégique, l'organisation analyse les risques de protection dans ses programmes, budgète les mesures (éclairage, accompagnement, interprètes), et forme ses partenaires.

Le **plaidoyer** sur les violations s'appuie sur des données agrégées et sûres, en concertation avec le cluster Protection, en pesant toujours le risque pour les personnes et pour l'accès.

Gouvernance d'un dispositif PSEA : rôles, budget et indicateurs de pilotage

Les quatre piliers vus dans le module (prévention, signalement, réponse, redevabilité) ne fonctionnent que si les responsabilités sont réparties clairement, financées et suivies. Les normes opérationnelles minimales de l'IASC (MOS-PSEA) et les évaluations des bailleurs

partent toutes du même constat : les défaillances viennent rarement d'une absence de politique, mais d'une absence de pilotage.

Qui fait quoi

Fonction	Responsabilités	Ce qu'elle ne fait pas
Organe de gouvernance (conseil d'administration)	Approuve la politique ; reçoit un rapport au moins annuel anonymisé sur les allégations et les suites ; désigne un administrateur référent sauvegarde	N'intervient pas dans les cas individuels
Direction pays	Responsable de la mise en œuvre ; garantit les ressources ; reçoit les allégations transmises par le point focal ; décide des mesures conservatoires ; notifie les bailleurs	N'enquête pas ; ne filtre pas les allégations
Point focal PSEA (au moins une femme et un homme par bureau)	Reçoit et transmet les signalements ; organise l'orientation des victimes ; anime la formation et la sensibilisation ; représente l'organisation au réseau PSEA	N'enquête pas ; ne détermine pas la crédibilité des faits
Responsable sauvegarde au siège ou unité d'enquête	Évalue la recevabilité ; mandate et supervise les enquêtes ; tient le registre central ; contrôle la qualité	Ne prend pas la décision disciplinaire finale
Ressources humaines	Recrutement plus sûr ; code de conduite ; procédures disciplinaires ; réponses aux demandes de référence (Misconduct Disclosure Scheme)	Ne mène pas l'enquête sur les faits
Responsables de programme	Analyse des risques EAS des activités ; mesures de prévention budgétées ; information des communautés ; clauses dans les accords de partenariat	Ne reçoivent pas le détail des allégations

Budgéter la PSEA

Les postes à prévoir pour un bureau pays de taille moyenne (150 à 300 personnes, plusieurs bases) : temps dédié des points focaux (souvent 10 à 20 % de leur temps, davantage pour un coordinateur PSEA à temps plein dans les grands programmes) ; formations annuelles et briefings des journaliers ; ligne gratuite et supports de communication en langues locales ; fonds d'assistance aux victimes pour couvrir transport, hébergement temporaire ou frais non pris en charge par les services ; coûts d'enquête (déplacements, enquêteurs externes, interprètes) ; accompagnement des partenaires. Une ligne budgétaire dédiée est désormais acceptée par la plupart des bailleurs, qui préfèrent la voir explicitement plutôt que diluée dans les frais de fonctionnement.

Indicateurs de pilotage

Indicateur	Fréquence	Cible indicative
% du personnel, des journaliers et du personnel des partenaires formés dans le premier mois	Trimestrielle	100 %
% des dossiers de recrutement avec deux références vérifiées	Semestrielle (échantillon)	100 %
% de bénéficiaires connaissant au moins un canal de signalement et la gratuité de l'aide	Chaque suivi post-distribution	80 % ou plus, par sexe, âge, handicap
Délai médian entre réception et transmission d'une allégation	Trimestrielle	24 heures ou moins
% de victimes ayant reçu une offre d'assistance dans les 24 heures	Trimestrielle	100 %
Délai médian de clôture d'une enquête	Semestrielle	Selon la politique, souvent 60 à 90 jours
% des accords de partenariat avec clause PSEA et évaluation de capacité	Annuelle	100 %

> Le pilotage se fait sur des données agrégées et anonymisées. Aucune réunion de coordination, même de direction, n'est le lieu pour discuter d'un cas nominatif.

Traiter une allégation de bout en bout : réception, enquête, décision, clôture

La gestion d'une allégation suit deux circuits parallèles qui ne doivent jamais se confondre : le circuit de l'**assistance** à la victime, guidé par ses besoins et ses choix, et le circuit **administratif et disciplinaire**, qui établit les faits et décide des mesures à l'encontre de l'auteur présumé. Les lignes directrices de la CHS Alliance sur les enquêtes et le guide de l'IASC sur les mécanismes de plainte décrivent les étapes suivantes.

Les étapes et leurs délais

Étape	Contenu	Délai indicatif
1. Réception	Fiche minimale ; aucune question sur les détails ; orientation immédiate vers l'assistance si la victime le souhaite	Jour 0
2. Transmission	Du point focal à la personne désignée (direction pays et responsable sauvegarde) par canal sécurisé	Sous 24 heures
3. Évaluation de la recevabilité	L'allégation vise-t-elle une personne couverte par le code (personnel, partenaire, prestataire) et décrit-elle un comportement prohibé ? Sinon, orientation vers l'entité compétente, en informant la victime	Sous 48 à 72 heures
4. Évaluation des risques et mesures conservatoires	Risque pour la victime, les témoins, d'autres bénéficiaires ; suspension, réaffectation hors contact ou congé administratif de l'auteur présumé, sans préjuger du résultat	Dès que possible, sous 72 heures
5. Notifications	Bailleur(s), agence des Nations Unies partenaire, assureur le cas échéant ; informations anonymisées sur la victime	Selon les accords
6. Mandat d'enquête	Termes de référence écrits : allégations précises, périmètre, enquêteurs, délai, protection des données	Sous une semaine
7. Enquête	Collecte des preuves documentaires ; entretiens dans l'ordre : plaignant ou victime (si elle y consent), témoins, auteur présumé en dernier	Souvent 30 à 60 jours
8. Rapport	Faits établis ou non établis, au regard de la norme de preuve de la politique (souvent la prépondérance de la preuve) ; aucune recommandation de sanction dans certaines politiques	Sous deux semaines après la fin des entretiens
9. Décision	Prise par une autorité distincte des enquêteurs ; procédure disciplinaire conforme au droit du travail local ; droits de la défense respectés	Selon le droit du travail
10. Clôture et retour	Information de la victime sur l'issue dans la mesure permise ; notification finale au bailleur ; enregistrement pour le Misconduct Disclosure Scheme ; leçons apprises anonymisées	Au plus tard 90 jours en moyenne

Les exigences de qualité d'une enquête

- **Compétence** : enquêteurs formés aux entretiens avec des survivantes et aux règles de preuve ; pour un enfant, entretien par une personne spécialement formée, ou recours exclusif à d'autres preuves.
- **Indépendance** : aucun lien hiérarchique ou personnel avec l'auteur présumé ou la victime ; recours à un enquêteur externe ou à l'unité d'enquête du siège si l'auteur présumé est un cadre supérieur.

- **Binôme** : deux enquêteurs, dont au moins une femme lorsque la victime est une femme ; interprète formé et lié par un engagement de confidentialité.
- **Consentement** : la victime choisit de participer ou non ; l'enquête peut avancer sans elle sur la base d'autres preuves.
- **Équité** : l'auteur présumé est informé des allégations, entendu, peut produire des éléments ; présomption d'innocence.
- **Sécurité des données** : dossiers chiffrés, accès nominatif, conservation selon la politique, jamais sur des appareils personnels.

Relation avec la justice pénale

L'enquête interne est administrative : elle ne remplace pas une procédure pénale. La saisine des autorités judiciaires dépend du droit local, de la volonté de la victime adulte, de l'intérêt supérieur de l'enfant et de l'évaluation des risques (fiabilité du système judiciaire, risques de représailles, possibilité de mariage forcé imposé à la victime, criminalisation de certaines relations). La décision est documentée et prise avec un conseil juridique.

> Une enquête mal conduite est pire que l'absence d'enquête : elle expose la victime, alerte l'auteur présumé, détruit les preuves et rend impossible une sanction légale. Le personnel non mandaté ne pose aucune question d'enquête.

Accompagner la survivante : assistance, plan de sécurité, consentement des enfants

Le Protocole des Nations Unies sur l'assistance aux victimes d'exploitation et d'abus sexuels (2019) fixe une règle simple : l'assistance est fournie **sans condition**, quelle que soit l'issue de l'enquête et que la victime participe ou non à la procédure. Les enfants nés d'exploitation ou d'abus sexuels sont également couverts. Dans le système des Nations Unies, la défenseure des droits des victimes et les coordinations PSEA veillent à l'application de ce principe.

Le paquet d'assistance

Domaine	Contenu	Repère de délai
Santé	Prise en charge clinique du viol : prophylaxie post-exposition au VIH, contraception d'urgence, traitement des IST, vaccination contre l'hépatite B, soins des blessures, certificat médical si la victime le souhaite	PPE dans les 72 heures ; contraception d'urgence jusqu'à 120 heures
Soutien psychosocial	Gestion de cas VBG, soutien individuel ou en groupe, orientation vers la santé mentale spécialisée si nécessaire	Premier contact dans les 24 à 72 heures
Sécurité	Plan de sécurité individuel, hébergement temporaire sûr, relocalisation dans les cas graves	Immédiat en cas de menace
Juridique	Information sur les droits et les procédures, accompagnement si la victime souhaite porter plainte, aide pour la reconnaissance de paternité et la pension alimentaire	Selon la demande
Besoins matériels	Transport vers les services, aide en espèces, maintien de l'accès à l'aide humanitaire sans interruption	Dès l'orientation
Enfant né d'EAS	Enregistrement de naissance, soins, appui à la mère, démarches de paternité et de soutien financier	Selon la situation

Construire un plan de sécurité

Réalisé par un gestionnaire de cas formé avec la survivante, il répond à des questions pratiques : l'auteur présumé connaît-il son domicile ou son lieu d'aide ? Qui, dans son entourage, est informé et protecteur ? Quels trajets éviter ? Comment recevoir l'aide sans croiser l'auteur présumé (changement de point de distribution, livraison à domicile) ? Quel numéro appeler en cas de menace ? Le plan est revu après chaque étape de la procédure, en particulier lorsque l'auteur présumé est informé des allégations, moment de risque accru de représailles.

Consentement et assentiment des enfants

Les orientations IRC et UNICEF sur la prise en charge des enfants survivants proposent une grille selon l'âge, à adapter au droit national et à la maturité de chaque enfant :

Âge	Qui consent	Pratique
0 à 5 ans	Parent ou tuteur non agresseur, ou autre adulte de confiance ou gestionnaire de cas si ce n'est pas possible	On explique à l'enfant ce qui va se passer avec des mots simples
6 à 11 ans	Consentement écrit du parent ou tuteur et assentiment éclairé de l'enfant	On recherche activement l'avis de l'enfant
12 à 14 ans	Assentiment de l'enfant et consentement du parent ou tuteur ; si le parent n'est pas protecteur, autre adulte de confiance	Le poids de l'avis de l'enfant augmente avec sa maturité
15 à 17 ans	L'adolescent peut consentir lui-même s'il est jugé suffisamment mûr, selon le droit applicable ; un parent est associé avec son accord si cela sert son intérêt	On recherche le consentement du parent seulement si l'adolescent l'accepte et que c'est sûr

Dans tous les cas, la décision finale se fonde sur l'intérêt supérieur de l'enfant ; lorsque le parent est l'auteur présumé ou n'est pas protecteur, le gestionnaire de cas ou l'autorité de protection de l'enfance prend le relais, conformément aux lignes directrices inter-agences sur la gestion de cas de protection de l'enfance (2014).

Ce que la survivante doit savoir

- Qu'elle n'a pas à raconter son histoire à plusieurs personnes et qu'elle peut refuser un entretien d'enquête.
- Que son aide humanitaire ne sera ni suspendue ni réduite.
- Qui est son interlocuteur unique et comment le joindre.
- Ce que l'organisation peut et ne peut pas lui communiquer sur l'issue de l'enquête.

> Un seul interlocuteur, un seul récit, une assistance inconditionnelle : ce sont les trois garanties concrètes de l'approche centrée sur la survivante. Toute procédure qui oblige la victime à répéter les faits devant plusieurs personnes doit être revue.

Exemple complet : gérer une allégation visant un chauffeur à Moranga

Ce cas fictif prolonge l'étude de cas du module. L'ONG internationale Lumen Aid conduit un programme de santé et de nutrition dans la province fictive de Moranga (210 employés, 3 bases). Un bailleur exige une notification sous 48 heures ; une agence des Nations Unies cofinance le programme. Une adolescente de 15 ans, bénéficiaire d'un centre nutritionnel, est décrite comme victime d'abus sexuels par un chauffeur employé depuis huit ans.

Chronologie de la réponse

Moment	Événement	Décision et responsable	Raisonnement
J0, 15 h	La tante de l'adolescente se confie à une infirmière du centre	L'infirmière écoute, ne pose pas de questions sur les faits, informe de l'existence des services et transmet au point focal PSEA de la base, avec l'accord de la tante pour être recontactée	Signalement obligatoire de toute allégation visant un membre du personnel ; minimum d'informations
J0, 17 h	Le point focal contacte le partenaire de gestion de cas de protection de l'enfance	Rendez-vous le lendemain matin avec un gestionnaire de cas formé ; vérification que les faits les plus récents datent de plus de cinq jours	Hors délai PPE et contraception d'urgence, mais examen médical et traitement IST proposés
J0, 19 h	Transmission chiffrée à la directrice pays et au responsable sauvegarde du siège	Ouverture d'un dossier dans le registre central	Délai de 24 heures respecté
J1, 9 h	Le directeur de base propose de « vérifier discrètement » auprès des collègues du chauffeur	La directrice pays refuse et rappelle la procédure	Risque de destruction des preuves, de pression sur la famille et de violation de l'accord avec le bailleur
J1, 11 h	Évaluation des risques	Le chauffeur est placé en congé administratif rémunéré, avec motif neutre, et son badge et ses clés sont récupérés	Mesure conservatoire, sans préjuger du résultat ; il conduisait les équipes vers le quartier de l'adolescente
J1, 14 h	Le gestionnaire de cas rencontre l'adolescente et sa tante	Assentiment de l'adolescente, consentement de la tante (la mère est décédée, le père absent) ; examen médical, soutien psychosocial, plan de sécurité ; aide maintenue au centre avec un nouveau trajet	Intérêt supérieur de l'enfant ; un seul récit, recueilli par le gestionnaire de cas
J1, 18 h	Notifications	Bailleur et agence des Nations Unies notifiés : nature de l'allégation, fonction de l'auteur présumé, mesures prises ; aucune donnée identifiant la victime	Délai de 48 heures respecté
J4	Termes de référence de l'enquête	Enquête confiée à deux enquêteurs du siège, dont une femme, avec une interprète externe ; pas d'entretien de l'adolescente prévu, sauf si elle le demande, compte tenu des éléments disponibles par ailleurs	Éviter la retraumatisation ; indépendance vis-à-vis de la base

Moment	Événement	Décision et responsable	Raisonnement
J10 à J35	Enquête	Analyse des journaux de bord et du suivi GPS des véhicules, des registres de mission ; entretiens avec 7 témoins ; entretien du chauffeur en dernier, avec information complète des allégations	Les journaux montrent 11 trajets non autorisés vers le quartier de l'adolescente
J42	Rapport	Allégation établie selon la prépondérance de la preuve	Norme de preuve prévue par la politique
J50	Décision	Licenciement pour faute grave par une commission disciplinaire distincte des enquêteurs, selon le droit du travail local	Six principes de l'IASC, principe 1 et principe 2
J52	Suites judiciaires	Avec la tante, l'adolescente et un conseil juridique, examen de l'opportunité d'une plainte pénale ; la famille décide de porter plainte, accompagnée par une clinique juridique	Décision informée, risques de représailles évalués, plan de sécurité mis à jour
J55	Clôture administrative	Notification finale au bailleur et à l'agence ; inscription au registre pour le Misconduct Disclosure Scheme ; retour à la tante sur l'issue dans les limites permises	Éviter la réembauche ailleurs ; redevabilité envers la famille
J90	Leçons apprises	Revue anonymisée : contrôle mensuel des journaux de bord, règle de deux adultes dans les véhicules transportant des enfants, rappel de formation pour tous les chauffeurs et gardiens	Corriger la faille de contrôle qui a permis les trajets non autorisés

Coûts directs de la réponse

Poste	Montant (USD)
Mission des deux enquêteurs (déplacements, hébergement, 12 jours)	9 400
Interprète externe	1 300
Fonds d'assistance (transport, frais médicaux non couverts, appui à la famille pendant trois mois)	1 150
Conseil juridique local	2 000
Total	13 850

Ces coûts étaient couverts par la ligne PSEA du budget pays, ce qui a évité toute discussion au moment de l'urgence.

> À retenir de ce cas : le refus de la « vérification discrète », la mesure conservatoire immédiate, un seul récit recueilli par un professionnel, des preuves objectives (journaux de bord) qui évitent d'entendre l'enfant, une décision distincte de l'enquête, et une correction systémique à la fin.

Le réseau PSEA inter-agences, la stratégie de protection et le plaidoyer

Aucune organisation ne peut traiter seule la PSEA : les communautés ne distinguent pas toujours les organisations entre elles, les auteurs présumés passent de l'une à l'autre, et les prestataires sont partagés. Depuis le plan d'accélération de la PSEA adopté par l'IASC en 2018, chaque Équipe humanitaire pays doit disposer d'un dispositif collectif.

Architecture type au niveau pays

- Le **Coordonnateur humanitaire** est responsable de la stratégie collective PSEA et rend compte devant l'Équipe humanitaire pays.
- Un **coordinateur PSEA** à temps plein, souvent rattaché au bureau du Coordonnateur résident ou humanitaire, anime le réseau.
- Le **réseau PSEA** réunit les points focaux des agences, des ONG internationales et nationales ; il adopte un plan d'action annuel, des procédures opérationnelles standard inter-agences pour la transmission des allégations, et des messages communs.
- Des **mécanismes de plainte communautaires inter-agences** permettent à une personne de signaler une allégation contre toute organisation par un canal commun ; l'allégation est transmise à l'organisation concernée selon des règles convenues.
- Les liens avec le **sous-cluster VBG** et le domaine de responsabilité **Protection de l'enfance** garantissent l'assistance aux victimes.

Ce qu'une organisation apporte au réseau

Contribution	Pratique
Données	Nombre d'allégations reçues, par type et par catégorie d'auteur, sans élément identifiant, selon le format convenu
Analyse de risques	Participation à l'aperçu inter-agences des risques EAS : zones, activités et prestataires à risque
Transmission	Respect des procédures inter-agences lorsqu'une allégation reçue vise une autre organisation : transmission sous 24 heures au point focal de cette organisation, avec le consentement de la victime pour les données la concernant
Communication	Utilisation des messages communs testés auprès des communautés
Formation	Mutualisation des formations des partenaires nationaux

Intégrer la PSEA et la protection dans la stratégie de l'organisation

- Inscription de la PSEA et de la sauvegarde dans le plan stratégique pays, avec des objectifs, un budget et un responsable au comité de direction.
- Prise en compte des risques EAS dans le choix des modalités (en nature, monétaire, via des prestataires) et des partenaires.
- Cohérence avec la stratégie de protection de l'Équipe humanitaire pays et avec les priorités de la centralité de la protection.
- Revue annuelle par la direction : allégations, délais, enquêtes, mesures correctives, connaissance des canaux, plan d'amélioration.

Plaidoyer : règles de prudence

Le plaidoyer sur l'exploitation et les abus sexuels vise des changements systémiques : financement des services VBG, présence de personnel féminin, conditions de travail des journaliers, règles applicables aux forces de sécurité et aux autorités qui gèrent les sites. Il s'appuie sur des données agrégées et des tendances, jamais sur des cas individuels reconnaissables. Avant toute prise de parole, on évalue trois risques : pour les survivantes et les témoins, pour l'accès humanitaire, et pour le personnel. Le plaidoyer public est en général porté collectivement, par le réseau PSEA, le cluster Protection ou le Coordonnateur humanitaire, plutôt que par une organisation isolée.

> Une organisation qui refuse de transmettre au réseau des données agrégées par crainte pour sa réputation affaiblit le dispositif collectif et prend un risque plus grand : celui d'être découverte plus tard, par un audit ou par la presse.

Erreurs, regard des auditeurs, variations de contexte et questions d'entretien

Erreurs fréquentes dans la gestion des cas sensibles

Erreur	Conséquence	Pratique correcte
Laisser l'auteur présumé en poste au contact de la communauté pendant l'enquête	Risque de représailles, de nouvelles victimes, de pression sur les témoins	Mesure conservatoire immédiate, neutre et documentée
Accepter une démission pendant l'enquête et clore le dossier	L'auteur présumé est réembauché ailleurs sans information	Poursuivre l'enquête quand c'est possible et consigner l'issue pour les vérifications de références
Faire entendre la victime par plusieurs personnes (point focal, directeur, enquêteurs, bailleur)	Retraumatisation, perte de confiance, retrait de la victime	Un interlocuteur unique ; preuves alternatives recherchées en priorité
Conditionner l'aide à la coopération à l'enquête	Violation du Protocole d'assistance des Nations Unies ; nouvelle forme de pression	Assistance inconditionnelle, distincte de la procédure
Confier l'enquête à un collègue du même service	Partialité, enquête contestable en justice	Enquêteurs indépendants et formés
Informer la communauté ou les médias de l'identité des parties	Stigmatisation, danger pour la victime, diffamation	Communication factuelle, anonymisée, coordonnée avec le réseau PSEA
Notifier le bailleur après la fin de l'enquête	Violation contractuelle, perte de confiance, suspension possible des financements	Notification dans le délai contractuel, puis mises à jour

Ce que regardent les auditeurs et les évaluateurs

- Le registre des allégations : dates de réception, de transmission, de notification, de clôture ; cohérence avec les délais de la politique et des accords.
- Les termes de référence et rapports d'enquête (sur échantillon, dans le respect de la confidentialité) : indépendance, compétence, équité, norme de preuve.
- La preuve de l'assistance offerte aux victimes, indépendamment des résultats.
- Les mesures systémiques prises après chaque cas : correction des failles de contrôle, formation, changements de procédures.
- La participation effective au réseau PSEA du pays et le partage de données agrégées.
- Le rapport annuel à l'organe de gouvernance.

Variations selon le contexte

- **Urgence soudaine** : afflux de personnel et de journaliers, réseau PSEA parfois inexistant ; activer dès les premiers jours un point focal par base, un canal de signalement simple et un accord minimal avec les acteurs VBG présents ; prévoir un renfort de l'unité d'enquête du siège.

- **Crise prolongée** : cas anciens qui émergent tardivement ; procédures permettant de traiter des allégations historiques et d'assister des victimes dont les enfants sont nés d'EAS.
- **Gestion à distance** : enquêtes difficiles à conduire sur place ; recours à des enquêteurs nationaux formés et indépendants, entretiens à distance seulement si la sécurité et la confidentialité sont garanties.
- **Insécurité** : l'auteur présumé peut être lié à un groupe armé ou à une autorité ; la sécurité de la victime et du personnel prime ; le dossier est souvent traité au niveau du siège et du réseau.
- **Allégation visant un partenaire local** : le partenaire enquête selon sa politique avec l'appui de l'organisation ou de l'agence financeuse ; si sa capacité est insuffisante ou s'il y a conflit d'intérêts, l'enquête est confiée à un tiers, comme le prévoit le Protocole des Nations Unies de 2018.
- **Allégation visant un cadre supérieur ou un expatrié** : enquête obligatoirement confiée au siège ou à un prestataire externe ; signalement direct possible à l'organe de gouvernance.

Questions d'entretien

Question	Éléments d'une réponse solide
Vous êtes point focal PSEA. Une allégation vise le directeur de base. Que faites-vous ?	Contourner la hiérarchie concernée : transmission directe à la direction pays ou au siège selon la procédure ; assistance à la victime ; mesures conservatoires décidées au niveau supérieur ; enquête externe ; notification du bailleur ; confidentialité stricte.
Quelles sont les étapes d'une enquête PSEA et qui intervient à chacune ?	Réception et transmission (point focal) ; recevabilité et mandat (responsable sauvegarde) ; mesures conservatoires et notifications (direction) ; enquête (enquêteurs indépendants, ordre des entretiens) ; rapport ; décision par une autorité distincte ; clôture, retour à la victime, Misconduct Disclosure Scheme, leçons apprises.
Une victime refuse de participer à l'enquête. L'organisation peut-elle continuer ?	Oui, si d'autres preuves existent et si cela ne la met pas en danger ; son choix est respecté ; l'assistance est maintenue ; elle est informée des démarches qui la concernent.
Comment sauriez-vous qu'un dispositif PSEA fonctionne réellement ?	Connaissance des canaux par les communautés, désagrégée ; signalements reçus, y compris sensibles ; délais de transmission et d'assistance ; qualité et durée des enquêtes ; mesures systémiques ; participation au réseau ; formation du personnel et des partenaires.
Comment concilier transparence envers le bailleur et confidentialité envers la victime ?	Notification des faits essentiels sans données identifiantes ; principe du besoin d'en connaître ; accords préalables avec les bailleurs sur le format ; information de la victime sur ce qui est partagé.

Références clés

- IASC, *Normes opérationnelles minimales en matière de PSEA* (2012) et *Plan d'accélération de la PSEA dans l'action humanitaire* (2018).

- Nations Unies, *Protocole sur l'assistance aux victimes d'exploitation et d'abus sexuels* (2019) et *Protocole sur les allégations impliquant des partenaires de mise en œuvre* (2018).
- CHS Alliance, *Lignes directrices pour les enquêtes* et *PSEA Implementation Quick Reference Handbook* (2017).
- IASC, *Guide des meilleures pratiques : mécanismes de plainte communautaires inter-agences* (2016).
- OMS, HCR et UNFPA, *Prise en charge clinique des survivantes de viol et de violence entre partenaires intimes* (2020).
- IRC et UNICEF, *Caring for Child Survivors of Sexual Abuse* (2012) ; groupe de travail sur la gestion de cas de protection de l'enfance, *Lignes directrices inter-agences pour la gestion de cas et la protection de l'enfance* (2014).
- GBV AoR, *Normes minimales inter-agences pour la programmation VBG dans les situations d'urgence* (2019).
- Steering Committee for Humanitarian Response, *Misconduct Disclosure Scheme* (2019).
- IASC, *Politique sur la protection dans l'action humanitaire* (2016).

Exercice d'application : la carte des services et le circuit d'un signalement

Pour une zone de votre choix, dessinez le circuit d'un signalement d'exploitation sexuelle : qui le reçoit, sous quel délai il est transmis, qui enquête, quels services (santé, psychosocial, juridique) sont proposés à la survivante, et comment la communauté est informée des canaux de signalement.

À retenir

- Quatre piliers : prévention, signalement, réponse, redevabilité.
- Le point focal reçoit et transmet ; il n'enquête pas seul.
- Survivante : sécurité, confidentialité, respect de ses choix, non-discrimination.
- Moins de 18 ans : toute activité sexuelle est interdite, quel que soit le consentement.

Quiz

1. Dans quel délai orienter une survivante de viol vers les soins pour la prophylaxie post-exposition ?
   A. Un mois.
   B. 72 heures.
   C. Une semaine.
   D. Aucun délai.
2. Le point focal PSEA :
   A. Reçoit les signalements et les transmet selon la procédure.
   B. Enquête seul sur toutes les allégations.
   C. Informe les médias.
   D. Décide des sanctions.
3. Quel engagement de la CHS porte sur les plaintes ?
   A. L'engagement 1.
   B. L'engagement 5.
   C. L'engagement 3.
   D. L'engagement 9.

Corrigé du quiz : 1. A · 2. B · 3. C