**Procédures Opérationnelles Standards : Protection Contre l’Exploitation et l’Abus Sexuel**

**République Démocratique du Congo**

**Mars 2022**

# OBJECTIF ET CHAMP D’APPLICATION

## Objectif

Les présentes procédures opérationnels standards (POS) visent à opérationnaliser la Stratégie pour la Protection Contre l’Exploitation et les Abus Sexuels (PEAS) en RDC. Ces POS sont basés sur l’approche globale du système des Nations Unies et de la communauté humanitaire en matière de PEAS à travers le UNCT et le EHP. Les « Procédures Opérationnelles Standard pour la RDC » définissent les **rôles et responsabilités** de toutes les parties prenantes afin d’assurer une approche cohérente et prévisible pour la **documentation et le traitement des plaintes EAS** reçues par canaux de signalement, ainsi qu’une approche centrée sur la survivante.

Ces POS reflètent les nombreux standards et engagements en matière PEAS, notamment la Circulaire du Secrétaire général sur les “Dispositions spéciales visant à prévenir l’exploitation et les abus sexuels” et le rapport du Secrétaire général A/71/818 du 28 février 2017 sur « Mesures spéciales de protection contre l'exploitation et les abus sexuels : une approche », qui met l'accent sur l'importance de : (1) donner la priorité aux survivantes; (2) mettre fin à l'impunité; (3) l’engagement de la société civile et des partenaires ; et (4) améliorer la communication stratégique pour l'éducation et transparence.

Ces Procédures sont validées par l’Equipe Humanitaire Pays (HCT: *Humanitarian Country Team*) et l’Equipe Pays des Nations Unies (UNCT: *UN Country Team*). Elles sont adoptées au niveau national et s’appliquent également aux hubs et pôles humanitaires.. Elles ne sont pas figées et pourront être adaptées, et actualisées conformément aux évolutions de la situation et des besoins constatées en matière de PEAS.

## Champ d’application

Ces POS s’appliquent à l’ensemble de l’EHP et UNCT, dans le contexte du triple nexus en RDC. Elles seront appliquées à tous les Partenaires opérationnels des membres de l’EHP et UNCT. Les organisations non-membre de l’EHP et de l’Equipe Pays des Nations Unies pourront adhérer à ces POS en envoyant une correspondance pour signaler leur intérêt au coordonnateur du Réseau PEAS de leurs Provinces. Les organisations non-membre du EHP et de l’Equipe Pays des Nations Unies n’ayant pas adhéré formellement à ces POS sont toutefois encouragé à les respecter dans la mesure du possible. Ces POS ne remplacent pas les procédures internes de membres pour le traitement et réponse aux incidents.

# RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES SIGNATAIRES DU PROTOCOLE OPERATIONNEL STANDARD

Selon la stratégie PEAS, l’EHP et le UNCT, tous deux présidés par le CR/CH, assureront régulièrement des fonctions de supervision au Réseau National PEAS. Le Réseau National PEAS rendra compte directement au UNCT sur une base mensuelle à travers sa Coordinatrice. Pour l’EHP et le UNCT, le comité directeur, présidé par le CR/CH, s’assure de la bonne mise en œuvre de la stratégie pays PEAS et du plan d’action et rapporte régulièrement sur l’avancée de la mise en œuvre de la stratégie PEAS au UNCT et à l’EHP. L’EHP (à travers le comité directeur) et le UNCT seront chargés de superviser les progrès réalisés par rapport à l’opérationnalisation des présentes .

Tous les membres de l’équipe humanitaire pays et l’Equipe Pays des Nations Unies de la RDC, leurs partenaires opérationnels et les organismes qui adhérent à ces POS s’engagent collectivement à :

* Maintenir un environnement exempt d’EAS pour toutes les personnes affectées, particulièrement vulnérables et communautés marginalisées ;
* Adhérer aux normes et principes de base de la PEAS, le Circulaire du Secrétaire général ST/SGB/2003/13 et les directives de l'IASC et conformément aux codes de conduite (CdC), sur la PEAS ;
* Nommer un point focal PEAS (et un suppléant) pour représenter leur organisation dans le réseau PEAS inter-agence et contribuer activement à la mise en œuvre du plan d'action et de la stratégie globale ;
* Signaler et référer les incidents d'EAS connus ou présumés aux organisations concernées. Ces signalements doivent se faire en bonne foi et en respectant la confidentialité, la dignité et les droits de tous les survivants de l'EAS, en particulier l'intérêt supérieur des enfants. Veiller à ce que toutes les personnes affectées aient accès à des informations sûres et confidentielles, des moyens de fournir des commentaires et porter plaintes, y compris les incidents sur l'exploitation et l'abus sexuel;
* Veiller à ce que les survivants de l'EAS reçoivent assistance et soutien, conformément à leur consentement éclairé, et au Protocole des Nations Unies sur la prise en charge et l’accompagnement des victimes d’exploitation et d’abus sexuel ;
* Prendre les mesures appropriées pour prévenir et réduire le risque EAS dans leurs zones d'intervention et programmes, y compris à travers les activités de sensibilisation, de formation, d’évaluations des risques EAS, mesures de sauvegarde et autres ;
* Prendre des mesures disciplinaires en réponse à l’inconduite, conformément aux règles internes pertinentes et les politiques et procédures administratives.

# PRINCIPES DIRECTEURS

En conformité avec la Stratégie pour la Protection Contre l’Exploitation et les Abus Sexuels en RDC, tous les acteurs acceptent de coopérer et de s’entraider, dans la mesure du possible, pour prévenir et répondre aux cas d’exploitation et d’abus sexuels en respectant les principes fondamentaux suivants :

**Sécurité et bien-être :** La sécurité du survivant et d’autres personnes impliquées doit être garantie à tout moment, y compris lors du signalement, pendant l’enquête menée par l’organisme intéressé, et lors de la fourniture de l’aide.

**Confidentialité :** Toutes les informations relatives aux allégations (y compris les identités des personnes) doivent demeurer confidentielles. Le partage se fera uniquement pour les besoins de prise en charge avec le consentement éclairé des survivants.

**Transparence :**

Les membres de la communauté affectée doivent être informés des mécanismes de plainte, des services disponibles, du processus de gestion des plaintes, et des informations sur les conclusions des investigations. Les plaignants et les survivants ont le droit d’être tenus informés pendant toute la durée de traitement de leur dossier de l’évolution et de l’issue de leur dossier.

**Accessibilité :** Les mécanismes de plainte doivent être accessibles à tous les plaignants potentiels. En outre, des informations suffisantes doivent être données sur la façon d’y accéder, afin que le processus de plainte soit à la portée du plus grand nombre. A cette fin, il y a lieu d’identifier et d’instituer divers points d’accès, adaptés tant à la culture qu’au contexte. Pour faciliter les signalements et éviter la stigmatisation, les signalements anonymes doivent être traités avec le même sérieux que les signalements spontanés.

**Approche axée sur les survivants :** Toutes les mesures prises doivent être motivées par le respect des choix, des souhaits, des droits et de la dignité du survivant.

**Considérations particulières concernant les enfants :** Tous les principes susmentionnés s’appliquent aux enfants, y compris le droit de participer aux décisions qui les concernent. Si une décision est prise au nom d’un enfant, l’intérêt supérieur de celui-ci doit en être la motivation principale.

**Signalement obligatoire :** Le personnel des Nations Unies et les partenaires d’exécution, et tous les acteurs humanitaires, sont tenus de signaler sans délai, par l’intermédiaire des mécanismes prévus à cet effet, toute préoccupation ou suspicion d’exploitation ou d’abus sexuels impliquant le présumé auteur travaillant pour leur organisation, ou un autre organisme, en utilisant les canaux de signalement appropriés.[[1]](#footnote-2)

## PROCÉDURES OPÉRATIONNELLES STANDARDS

### Mécanismes de plaintes

Chaque organisation s’engage à mettre en place des mécanismes de plainte sûrs et adaptés à leurs contextes spécifiques de travail. Les principes de sécurité, transparence, confidentialité, accessibilité et partenariat doivent être appliqués à tout moment. Les mécanismes communautaires de plaintes seront priorisés et respecteront les POS sur la mise en place des mécanismes communautaires de plainte.

Les mécanismes de plainte inter-agences en place y compris la ligne verte contribuent à atteindre l’obligation de mettre en place les mécanismes surs et accessibles pour les communautés affectés et le référencement des plaintes aux organisations concernés pour actions appropriés. (Voir annexe sur les POS mécanismes communautaires de plainte pour plus d’information).

### Réception et examen des plaintes

Les organisations traiteront toutes les plaintes reçues à travers les mécanismes de plaintes, y compris les plaintes non EAS et les rumeurs avec sérieux et célérité. Les membres de la communauté et les travailleurs humanitaires ont le droit de choisir par quelle voie signaler les allégations. Néanmoins la principale voie de signalement pour les acteurs humanitaires est celui mis en place par l’organisation concernée. Quand une plainte est déposée, un formulaire type de signalement d’incident doit être mis à disposition du plaignant.[[2]](#footnote-3) Toutes les plaintes doivent être référées aux organismes concernés qui initieront une enquête conformément à leurs procédures internes. **Les plaintes dont l’affiliation de l’auteur reste inconnue doivent être référées au coordonnateur du Réseau PSEA.** Il appartient à l’organisation concernée avec le consentement de la victime de décider du référencement aux autorités étatiques des infractions pénales.

### Traitement des allégations de SEA aux fins de renvoi

Tout membre signataire du POS utilisera le formulaire prévu à cet effet[[3]](#footnote-4) pour renvoyer directement toutes les plaintes d’EAS au service chargé de recevoir les plaintes de l’organisation employant la personne visée par la plainte, afin qu’elle prenne des mesures de suivi, telles que l’examen de la recevabilité de la plainte, l’ouverture d’une enquête et le retour d’informations aux survivants/plaignants conformément à la politique interne de l’organisation. Le renvoi à l’organisme concerné doit être fait dans un délai maximum de 24H à 48h après réception de la plainte.

Il est fortement recommandé que chaque organisation qui entame une procédure d’enquête informe le Coordonnateur PEAS pour le suivi des données, selon les procédures spécifiées dans le Protocole de Partage d’Information en annexe.

# 4.2 Assistance aux victimes

En conformité avec la Stratégie pour la Protection Contre l’Exploitation et les Abus Sexuels en RDC, et les obligations qui incombent aux organisations de fournir une assistance rapide aux victimes ou aux survivants d'EAS, et conformément au Protocole d'assistance aux victimes des Nations Unies, l'UNCT et le EHP prendront toutes les mesures nécessaires pour garantir qu’une assistance rapide et de qualité soit fournie aux victimes d'EAS, qu'une plainte officielle soit déposée ou non.

Il incombe à toutes les entités des Nations Unies, tous les membres de l’équipe humanitaire et à tous leurs partenaires opérationnels, de disposer d’une procédure bien définie et clairement énoncée, pour que les personnes concernées soient orientées rapidement vers des prestataires de services qualifiés situés là où les activités de programme se déroulent, et de faire en sorte que des membres du personnel connaissent la procédure à suivre pour orienter les victimes de manière sûre et confidentielle.[[4]](#footnote-5)

La prise en charge se fait conformément aux dispositifs du Protocol d’assistance aux survivant(e)s d’EAS pour la RDC en annexe et dans le cadre des dispositifs de référencement existants et disponibles en matière de VBG et de protection de l’enfance.

La coordonnatrice ou le coordonnateur PEAS travailleront avec les mécanismes de coordination compétents (par exemple, les coordonnatrices et coordonnateurs des sous-clusters/domaines de responsabilité ou groupes de travail sur la VBG et la protection de l’enfance) afin que toutes les victimes d’actes d’exploitation et d’abus sexuels aient accès à des services de qualité centrés sur les survivantes.

Dès réception d’une plainte, le réseau PEAS et la coordonnatrice ou le coordonnateur de la PEAS veillent à ce que toute victime se manifestant soit immédiatement orientée aux fins de prise en charge (généralement dans un délai de 24 à 48 heures).

La personne qui reçoit la plainte doit indiquer à la victime les services de prise en charge et d’accompagnement disponibles et faciliter l’accès à ces services (ou, si tel est le choix de la victime, à d’autres services), avec le plein consentement de la victime.

La personne qui reçoit et enregistre la plainte doit s’assurer que la victime ou la plaignante ou le plaignant soit informée de la politique de confidentialité et des limites éventuelles qu’ elles comportent en raison des obligations de signalement, et doit fournir des informations claires sur l’usage qui sera fait des renseignements indiqués ainsi que sur les personnes auxquelles sera transmise la plainte, afin que la victime ou la plaignante ou le plaignant puisse décider de manière éclairée des informations qu’elle ou il souhaite divulguer. Il convient d’obtenir le consentement et l’autorisation de la victime avant tout échange d’informations confidentielles. Une fois le consentement de la victime obtenu, les informations peuvent être communiquées uniquement à des fins de référencement, de planification des interventions et de coordination.

Les organisations qui n’ont pas de mandat de protection ou de prise en charge prendront des mesures spécifiques au préalable pour renforcer leur redevabilité. Il leur est conseillé d’entrer en partenariat avec les agences qui ont le mandat de prise en charge et qui pourront éventuellement leur apporter un appui en cas d’allégation. l’EHP et le UNCT doteront les fournisseurs des services de derniers recours, UNFPA (pour les femmes adultes) et l’UNICEF (pour les enfants), de fonds spéciaux pour appuyer les Agences sans mandat de protection avec la prise en charge des victimes.

Une cartographie des services VBG/EAS actualisée est attachée en annexe et précise les services disponibles pour les survivants par localité.

# Investigations et retour d’information

Le CR/CH en tant que premier responsable de PEAS dans le pays, s’assure que les allégations sont investiguées. Chaque organisation a la responsabilité d’investiguer les allégations qui le concernent selon ses procédures internes. Toute organisation s’engage à prioriser le bien-être et la sécurité des survivants et autres personnes concernées dans le processus d’investigation. Toute autre mesure prise (mesure disciplinaire) relève de la responsabilité interne de l’organisme en question.

Les organisations sans capacité d’enquête pourront accéder au pool d’investigateurs nationaux en faisant une demande par le biais du coordonnateur du réseau PEAS. Pour y accéder, les organisations pourront : demander d’enquêter à leur place, ou demander une aide pour leurs enquêtes, en renforçant leurs capacités internes.

Il est recommandé aux agences/organismes d’informer régulièrement le Coordonnateur Humanitaire des statuts des investigations. Ces informations seront saisies dans la base de données des allégations EAS en RDC. Un soutien psychosocial doit être fourni avant, pendant et après les entretiens avec les victimes ainsi que les enfants survivants /témoins par les enquêteurs de l'EAS. La clôture de la plainte dépendra de l’organisation et la durée de son processus d’investigation.

Les organisations doivent informer les parties intéressées de l’état d’avancement des plaintes déposées ainsi que de la décision finale à la fin des investigations. Le plaignant et le survivant (si ce dernier n’est pas le plaignant) ont intérêt à avoir des informations sur la plainte déposée en leur nom. La personne visée par la plainte a également intérêt à être mise au courant de la plainte déposée à son encontre. Le degré de précision des informations communiquées aux intéressés variera selon les procédures internes de l’organisme chargé des enquêtes. Elles peuvent porter sur la communication de l’issue de l’enquête ou des mesures disciplinaires prises, ou être plus générales, comme la confirmation de l’ouverture d’une enquête administrative.

# Partage de l’information (avec le RC/HC et le SG)

## Rapportage Inter-Agence au HC/RC

Compte tenu de la gravité des allégations d'EAS, la SRSG en tant que chef de l'ONU et porte-parole au niveau du pays, doit être informés des allégations d'EAS pouvant impliquer le personnel des Nations Unies et le personnel affilié. Cela ne modifie pas l'obligation de rendre compte et la responsabilité des entités individuelles pour l'enquête et le suivi des allégations d'EAS prétendument perpétrées par leur personnel et la fourniture d'une assistance aux victimes.[[5]](#footnote-6)

Dans le même sens, le partage d’informations sur des allégations par les membres de l’EHP et le UNCT avec le CR/CH est fortement encouragé.[[6]](#footnote-7) Le partage d'informations avec le CR/CH doit se faire (i) uniquement sur la base du besoin d'informer, (ii) conformément à l'approche des droits des victimes des Nations Unies et/ou des entités des Nations Unies et au principe de ne pas nuire, (iii) sans préjudice du processus d'enquête indépendant (y compris les droits de toutes les personnes impliquées dans l'enquête), et (iv) sans impact négatif sur la sûreté et la sécurité des victimes et des témoins. Le partage de l’information permettra au CR/CH de communiquer au gouvernement, au public, aux donateurs et aux autres parties prenantes le sérieux avec lequel les allégations d'EAS sont prises ; (b) confirmer que des mesures appropriées sont prises pour traiter les allégations actuelles dans les plus brefs délais ; (c) se tenir au courant des tendances et des développements concernant cette question dans le pays ; et (d) fournir des réponses sur l'état de préparation et la compétence de l'UNCT et de L’EHP pour prévenir et répondre aux EAS et informer le renforcement du système si nécessaire. [[7]](#footnote-8)

Lorsque des allégations d'EAS ont été reçues par le coordinateur ou le réseau inter-agences PSEA, et lorsque le niveau d'information est insuffisant pour renvoyer ces allégations à une entité responsable des Nations Unies ou un membre de l’EHP, ces allégations seront partagées directement avec le CR/HC. Dans le cas où l'entité pour laquelle travaille l'auteur présumé de l'infraction est connue, le CR/HC doit transmettre l'allégation au directeur/représentant de pays, pour transmission aux services d'enquête de l'entité concernée.

En lien avec cette exigence, le HC / RC pourrait requérir l'appui du coordonnateur du réseau PSEA pour faire le suivi des statistiques des cas EAS, en son nom, en prenant en compte toutes les obligations liées à la protection des données et à la confidentialité.

Conformément aux obligations en matière de PEAS en vigueur dans l’ensemble du système des Nations Unies, **tous les organismes onusiens** doivent faire part des allégations d’exploitation et d’abus sexuels au Secrétaire général des Nations Unies, et l’informer sur l’assistance fournie aux victimes. Ils utilisent à cette fin l’outil iReport SEA Tracker, qui garantit la confidentialité des données. Les informations sont généralement recueillies par l’intermédiaire des partenaires d’exécution, qui doivent respecter le principe de confidentialité et le droit à la vie privée des victimes, et s’abstenir de partager toute information nominative.

# Coordination avec le gouvernement

# En conformité avec la Stratégie pour la Protection Contre l’Exploitation et les Abus Sexuels en RDC, le comité directeur PEAS, au nom de l'EHP/UNCT et sous la direction générale du CR/CH, développera une stratégie d’engagement et de coordination avec le gouvernement en RDC sur la PEAS et offrira un soutien technique pour son opérationnalisation.

# Liste des Annexes (à venir) :

* Définitions clé
* Principes Directeurs EAS
* Engagements minimums des membres du réseau PSEA
* Mécanismes de plaintes inter-agences
* Protocol de partage de l’information
* Protocole de partage d’informations sur les allégations EAS en RDC
* Fiche de consentement
* Formulaire de signalement
* Circuit de référencement VBG/PE
* TDR des points focaux PSEA
* Support person guidelines

1. ST/SGB/2003/13; IASC Six Principles on PSEA [↑](#footnote-ref-2)
2. (Formulaire à valider) Aux fins d’harmonisation, le formulaire de signalement d’incident doit être rempli de manière cohérente par toutes les personnes qui s’en servent. Les personnes chargées de recueillir des informations auprès des plaignants doivent avoir reçu une formation appropriée sur la façon de renseigner le formulaire et la marche à suivre conformément aux principes directeurs. Une formation régulière doit être dispensée pour faire en sorte que tous les champs soient complétés de la même façon. [↑](#footnote-ref-3)
3. A valider [↑](#footnote-ref-4)
4. L’importance du rôle du SRVO (Senior Victims' Rights Officer) dans ce contexte ne peut pas être surestimé [↑](#footnote-ref-5)
5. Guidance Note from the UN Secretary-General’s Office of the Special Coordinator on PSEA: Requirements and procedures for all United Nations entities on information on allegations of sexual exploitation and/or abuse related to United Nations staff and related personnel with the most senior United Nations official in country; 26 November 2021 [↑](#footnote-ref-6)
6. Les membres du IASC encouragent l’exigence d’un partage d’informations sur toutes les allégations d’EAS avec le CH/CR. [↑](#footnote-ref-7)
7. Ibid, para. 5 & 6 [↑](#footnote-ref-8)