

Protection CANADEM :

Procédure de traitement des signalements

Mars 2020

Objectif et portée

L'objectif de ce document est de mettre à disposition des procédures permettant de traiter des signalements d'infraction à la politique de protection de CANADEM, notamment en cas d'infraction :

- À l'encontre d'employés, du personnel associé ou de membres du public.
- Commis par des employés, des partenaires ou du personnel associé. Est entendu par personnel associé, mais de manière non-exhaustive, les consultant(e)s, bénévoles, personnes sous contrat, les visiteurs/ses dans le cadre de nos programmes dont les journalistes, les célébrités et les personnalités politiques.

Principes

- Priorité donnée aux survivant(e)s : l'intérêt de la victime doit être prépondérant.
- Ne causer aucun préjudice : toute action entreprise dans la précipitation ou sans information suffisante préalable peut porter davantage préjudice aux survivant(e)s.
- Justice : les allégations seront prises au sérieux, mais ne peuvent remplacer l'équité procédurale et écarter la présomption d'innocence.
- *Sui Generis* : chaque survivant(e) et sa situation est suffisamment unique pour être digne de solutions uniques.
- Prévention : des mesures doivent être prises pour empêcher les agresseurs en série.

Procédures

1. Réception du signalement

1.1 Les signalements peuvent être émis auprès de CANADEM selon différentes modalités. Il peut s'agir d'un document structuré comme une lettre, un courriel, un SMS ou un commentaire sur les réseaux sociaux. Il peut également s'agir d'une discussion informelle ou d'une rumeur. Si un(e) employé(e) entend quelque chose au cours d'un échange informel ou d'une discussion et qu'il/elle estime qu'il s'agit d'un problème lié à la protection, il/elle est dans l'obligation de le signaler au membre du personnel compétent en la matière.

1.2 Si un problème lié à la protection est porté directement à l'attention d'un(e) employé(e), cette personne doit se rappeler qu'en vertu du guide de Première intervention de CANADEM, elle doit :

- Écouter.
- Entrer en empathie avec la personne.

- S'enquérir des questions suivantes : « qui? », « quand? », « où? » et « quoi? », mais pas « pourquoi? ».
- Répéter/s'assurer qu'il/elle a bien compris la situation.
- Signaler le problème au membre du personnel approprié (voir plus bas).

1.3 La personne recevant le signalement doit documenter les renseignements suivants :

- Nom de la personne effectuant le signalement.
- Nom(s) de la/des personne(s) survivante(s) présumée(s) du/des incident(s) lié(s) à la protection, si différent du point précédent.
- Nom(s) de(s) l'(l')auteur(s) de(s) l'(l')acte(s) présumé(s).
- Description de(s) l'incident(s).
- Date(s), heure(s) et lieu(x) de(s) l'incident(s).

1.4 La personne recevant le signalement doit ensuite transmettre ces informations au Point Focal de la protection/le Directeur exécutif adjoint de CANADEM, ou un(e) membre du personnel approprié(e) au cours des 24 heures qui suivent.

1.5 En raison de la nature sensible des préoccupations liées à la protection, il est essentiel de maintenir la confidentialité à tous les niveaux du processus et les informations liées au dossier ne doivent être partagées qu'avec les personnes ayant besoin d'en prendre connaissance. Cela inclut les membres de la haute direction qui pourraient, autrement, avoir le droit de connaître les détails d'un incident grave.

1.6 Si l'employé(e) ou membre du personnel associé n'est pas satisfait(e) de la gestion du signalement par l'organisation, il/elle est en droit de porter son signalement plus haut, soit à un niveau hiérarchiquement plus élevé, auprès du Conseil d'administration ou d'un régulateur externe. L'employé(e) ou membre du personnel associé sera protégé(e) de toute retombée négative potentielle résultant de ce signalement, conformément à la Politique de traitement des plaintes de CANADEM.

2. Évaluation du traitement du signalement

2.1 CANADEM nommera un(e) gestionnaire primaire dans le traitement du signalement. Dans la plupart des cas, ce(tte) gestionnaire primaire sera le Point Focal de la protection/le Directeur exécutif adjoint de CANADEM, mais ce dernier peut éventuellement déléguer cette responsabilité à une personne de la haute direction, ou la transmettre au Directeur exécutif qui, à son tour, pourrait mandater un membre du Conseil d'administration, afin qu'il/elle soit le/a gestionnaire primaire.

2.2 Déterminer s'il est possible de faire passer ce signalement à l'étape suivante :

- Le(s) incident(s) signalé(s) représente(nt)-il(s) une infraction de la politique de protection de CANADEM ?
- Dispose-t-on d'informations suffisantes pour effectuer un suivi dans le cadre de ce signalement ?

2.3 Si l'incident qui a fait l'objet d'un signalement ne représente pas une infraction aux principes exposés dans la politique de protection de CANADEM, mais représente un risque quant à la protection d'autres

parties, transmettre le signalement aux interlocuteurs appropriés (par ex. : agences de l'ONU, autorités locales), s'il est possible de le faire en toute sécurité.

2.4 S'enquérir de la possibilité d'avoir recours à des voies alternatives et éventuellement plus efficaces pour apporter une résolution immédiate au problème, l'apaiser ou y remédier. Bien que CANADEM doive toujours agir et faire preuve de conséquence, l'organisation n'est pas toujours la mieux placée pour assister les survivant(e)s ou agir contre leur(s) agresseur(s). De fait, parfois, une réaction précipitée de la part de CANADEM pourrait potentiellement aggraver la situation ou retarder son apaisement et sa résolution.

2.5 Si les informations sont insuffisantes pour effectuer un suivi du signalement, et s'il n'est pas possible de vérifier ces informations (par exemple, si la personne effectuant le signalement n'a pas laissé ses coordonnées), conserver le signalement au dossier pour tout usage éventuel à l'avenir et pour contribuer à tout enseignement futur que CANADEM pourrait en retirer.

2.6 Si le signalement porte sur des préoccupations relatives à des enfants de moins de 18 ans, **il est essentiel d'immédiatement se référer à un expert**. S'il devient apparent, à tout moment de la gestion du signalement (par exemple au cours de l'enquête), qu'une partie au dossier est un enfant de moins de 18 ans, le/a preneur/se de décision afférent(e) doit immédiatement être informé(e) et s'adresser à un(e) expert(e) avant de poursuivre.

2.7 Si la décision est prise de procéder à un suivi du signalement, il faut s'assurer de la capacité effective d'expertise et de gestion de ce dossier lié à une problématique de protection. **Si CANADEM ne dispose pas de cette expertise en interne, s'adresser immédiatement à une aide extérieure.**

2.8 Clarifier quelle information relative au dossier sera partagée, de quelle façon et avec qui. La confidentialité doit être maintenue tout au long du processus et les informations ne doivent être partagées qu'avec les personnes ayant besoin d'en prendre connaissance. Il faudra donc arbitrer quelle information il est nécessaire de partager, avec quelle partie prenante – les besoins en matière d'information peuvent s'avérer différenciés.

2.9 Vérifier vos obligations d'information auprès des organismes appropriés sur réception d'un signalement liée à une problématique de protection. Ces organismes sont (mais ne se limitent pas à) :

- Les organismes donateurs.
- Les organismes/réseaux de coordination.
- Les organismes régulateurs.
- Les organismes d'application des lois.

Certains de ces organismes pourraient demander à CANADEM de les informer de la réception d'un signalement, alors que, pour d'autres, il s'agira de communiquer sur la résolution d'un dossier ou de fournir des rapports annuels recensant les dossiers. Lors de la soumission des informations à l'un de ces organismes, il faudra porter une attention particulière aux implications en termes de confidentialité.

3. Désignation des rôles et responsabilités dans la gestion des dossiers

3.1 Un(e) gestionnaire primaire sera désigné(e) pour chaque dossier. Cette personne doit être un(e) membre de la haute direction, non impliqué(e) ou concerné(e) par le dossier en quelque façon que ce soit, à moins qu'il soit jugé approprié qu'un(e) membre du Conseil d'administration soit le/a gestionnaire primaire. Par défaut, le Directeur exécutif adjoint sera le gestionnaire primaire, mais il/elle peut choisir de

mandater un(e) autre membre de la haute direction, le Directeur exécutif ou un membre du Conseil d'administration.

3.2 Si le signalement contient de sérieuses allégations concernant des infractions à la protection, il est prévu l'organisation d'une conférence relative au dossier à laquelle devraient participer :

- Le/a gestionnaire primaire.
- La personne ayant reçu le signalement (par ex., le Point Focal ou un(e) directeur/trice).
- Des membres de la haute direction les plus au fait des enjeux liés aux ressources humaines, par ex. le Directeur financier.
- Le Directeur de l'obligation de diligence ou l'un des conseillers de CANADEM concernant l'obligation de diligence.

Cette conférence devra statuer sur les étapes consécutives dans la gestion du dossier, dont toute mesure concernant la protection et le soutien qui pourront être apportés au/à la survivant(e) et aux autres parties prenantes (voir plus bas).

4. Soutien au/à la survivant(e) si nécessaire/requis

4.1 Fournir un soutien approprié, dans la mesure du possible, au(x) survivant(es) d'incidents liés à la protection. Ce soutien doit être fourni en vertu de l'obligation de diligence, même si le signalement n'a pas encore fait l'objet d'une enquête. Les formes de soutien incluent, sans se limiter à :

- Les aides psycho-sociales et les consultations thérapeutiques.
- L'assistance médicale.
- La protection ou l'aide sécuritaire (par exemple, la relocalisation dans un endroit sûr).

4.2 Toute décision concernant les formes de soutien doit être pilotée par le/a survivant(e).

5. Évaluation des risques liés à la protection ou la sécurité des parties prenantes

Les signalements relatifs à des incidents graves doivent faire l'objet d'une évaluation des risques afin de déterminer si une (ou plusieurs) partie prenante dans le dossier est exposée à des risques réels ou potentiels et un plan d'atténuation doit être élaboré si le besoin s'en fait ressentir. Une mise à jour de l'évaluation des risques et du plan doit être régulièrement établie.

6. Décision des étapes suivantes

6.1 Le/a gestionnaire primaire, en accord avec le Directeur exécutif doit décider des étapes suivantes. Ces dernières peuvent être (mais ne se limitent pas à) :

- Aucune action nécessaire (par exemple, si l'information fournie ne permet pas de faire un suivi ou si le signalement porte sur des faits qui ne relèvent pas de la compétence de CANADEM).
- Enquête, s'il est nécessaire de collecter des informations supplémentaires.
- Sanction disciplinaire immédiate si aucune information supplémentaire ne s'avère nécessaire.
- En référer aux autorités compétentes.

6.2 Si une enquête est nécessaire et CANADEM ne dispose pas de la capacité de la mener en interne, des experts externes seront dépêchés pour conduire l'investigation.

7. Protocoles d'enquête

7.1 CANADEM dispose d'un protocole général de réponse capable de s'adapter selon divers scénarios. Il a été élaboré afin de permettre au personnel de CANADEM de bénéficier de suffisamment de marge de manœuvre pour personnaliser les mesures en fonction de l'intérêt du/de la survivant(e), tout en tenant compte d'autres obligations, comme la nécessité d'informer les donateurs afférents ou d'empêcher les agresseurs en série.

7.2 La prise de décision ou la mise en œuvre d'actions critiques impliquent la nécessité d'informer d'autres parties, souvent en accord avec ce que le/a survivant(e) ou survivant(e) présumé(e) a déterminé/demandé. Souhaitent-ils que d'autres personnes soient impliquées ? Et si ce n'est pas le cas, d'autres personnes doivent-elles être impliquées ? La liste qui suit comporte les membres de l'équipe et du Conseil d'administration de CANADEM qui pourraient éventuellement être partie prenante dans le dossier. À chaque niveau, il est recommandé de faire preuve de discernement et de s'appuyer sur les principes et facteurs exposés précédemment.

7.3 Premier/ère intervenant(e) de CANADEM

Il s'agit de la personne, employé(e) de CANADEM, mise au fait de la situation/l'incident en premier. Si l'incident concerne des personnes déployées par CANADEM, a minima, le premier/ère intervenant(e) informera l'agent(e) principal(e) de déploiement de CANADEM dont c'est la responsabilité. À noter que pour la plupart des personnels associés de CANADEM, CANADEM a obtenu une couverture médicale relative à la santé mentale qui inclut des consultations thérapeutiques confidentielles et que ces professionnels de la santé n'informeront pas CANADEM au sujet d'une situation ou d'un incident, mais encourageront le/a survivant(e) à contacter directement CANADEM.

7.4 Agent primaire de déploiement de CANADEM

- Il s'agit généralement d'un(e) membre du personnel de CANADEM qui est le/a principal(e) agent(e) responsable d'une personne déployée par CANADEM, par ex. il/elle a déployé la/les personne(s) ou fait office de premier contact lors du déploiement, ou est son/a supérieur(e) immédiat(e). Il est entendu que l'agent(e) primaire est le/a plus à même de comprendre la personne en question et est donc le/a mieux placé(e) afin de prendre des mesures initiales et/ou en référer à d'autres collègues de CANADEM.
- À noter également que plusieurs membres du personnel de CANADEM font office d'agent primaire dans le cadre de fonctions spécifiques comme l'obligation de diligence, et il est donc impératif de les impliquer dès les toutes premières étapes. Selon les circonstances, ils pourraient également être le/a premier/ère intervenant(e) s'ils sont, pour la personne émettant le signalement, le premier point de contact au sein de CANADEM.

7.5 Haute direction de CANADEM

Si le/a gestionnaire primaire de CANADEM n'est pas membre de la haute direction, il est attendu que le/a gestionnaire primaire envisagera sérieusement de porter la situation/l'incident à l'attention du membre de la haute direction approprié, lequel sera éventuellement plus apte à décider de la meilleure manière d'intervenir ou de la nécessité de porter la situation à l'attention du Conseil d'administration et/ou d'experts externes.

7.6 Directeur exécutif de CANADEM

En tant que Président directeur général, le Directeur exécutif dispose de la responsabilité opérationnelle ultime et, bien qu'il s'appuie sur l'équipe de la haute direction, il doit s'assurer qu'une action suffisante soit mise en œuvre par le personnel de CANADEM ou bien de l'implication du Conseil d'administration, voire de personnalités extérieures.

7.7 Conseil d'administration de CANADEM

Janet Zukowsky, membre du Conseil d'administration, possède une expérience professionnelle en matière de gestion de victimes d'abus. Elle est la personne ressource désignée au sein du Conseil pour les survivants membres du personnel qui souhaiteraient faire porter leurs préoccupations au niveau du Conseil. Tout le personnel de CANADEM a été informé qu'il est possible de contacter directement Janet Zukowsky en cas d'abus par un(e) collègue de CANADEM. Le personnel de CANADEM a été informé qu'en cas de manque de confiance dans le Directeur exécutif ou les collègues de CANADEM compétents dans le domaine, il est possible de directement s'adresser à Janet Zukowsky.

7.8 Les allégations d'abus et de harcèlement sont, de par leur nature, extrêmement critiques et indubitablement complexes à évaluer et traiter. Étant donné que les bonnes intentions ne sont pas toujours suffisantes, CANADEM se doit toujours d'envisager en référer aux professionnels ayant compétence en la matière, comme les médiateurs, les thérapeutes, les consultants thérapeutiques, etc. Toutefois, il peut arriver que le meilleur intérêt ou la demande d'un(e) survivant(e) plaide en faveur d'une intervention et du soutien du personnel/Conseil d'administration de CANADEM à son niveau. En même temps, le personnel de CANADEM est encouragé à éviter le culte du secret et toute confidentialité injustifiée qui pourraient concourir à dissimuler des agresseurs. Il est nécessaire de tenir et conserver des dossiers, en particulier afin d'éviter les agresseurs en série et les identifier, et c'est là l'un des points forts du registre de CANADEM.

8. Prise de décision en vertu des informations de l'enquête

8.1 Le gestionnaire primaire, après consultation avec le Directeur exécutif, prend une décision s'appuyant sur les informations tirées de l'enquête.

8.2 Si à cette ou toute autre étape du processus, il existe un soupçon d'activité délictuelle, le cas doit être porté aux autorités compétentes, *à moins que cela pose un risque à l'une des parties prenantes dans le dossier*. Dans ce cas, le gestionnaire primaire ainsi que d'autres membres de la haute direction décideront de la manière de procéder. Cette décision devra être prise en tenant compte d'une évaluation des risques liées à la protection de toutes les parties concernées, dont le/a survivant(e) et le/l'enquêté.

9. Conclusion du dossier

9.1 Documenter de manière claire et confidentielle toutes les décisions prises suite à l'enquête.

9.2 Conserver toute les informations relatives au dossier de manière confidentielle et en accord avec la politique de CANADEM et la législation locale sur la protection des données.

9.3 Enregistrer des données anonymisées relatives au dossier, par ex. en n'identifiant pas directement ou indirectement les survivants, afin de contribuer aux besoins organisationnels en termes de production de rapports (par ex. rapports des incidents sérieux signalés au Conseil, rapports sur la protection soumis aux donateurs) et aux fins de servir d'enseignement dans le traitement de futurs dossiers.