

# LA SECURITE DES ENFANTS EST L'AFFAIRE DE TOUS

Les procédures de signalement et de réaction en  
matière de protection de l'enfance dans les  
associations membres

Mars 2016 - Version 1.0

DOCUMENT D'APPUI À LA POLITIQUE INTERNATIONALE



**LA SÉCURITÉ DES ENFANTS EST L'AFFAIRE DE TOUS  
LES PROCÉDURES DE SIGNALEMENT ET DE RÉACTION EN MATIÈRE DE PROTECTION DE L'ENFANCE DANS  
LES ASSOCIATIONS MEMBRES**

**PRINCIPAUX UTILISATEURS**

Obligatoire pour :	Tous les collaborateurs, associés et partenaires SOS au niveau des programmes et au niveau national
Recommandé pour :	Les personnes de référence en matière de protection de l'enfance dans tous les bureaux du GSC, les directeurs internationaux des régions, le Conseil de direction, le Sénat international

**POLITIQUES LIÉES**

Politique de base :	Qui Nous Sommes
Politique fondamentale :	Politique de protection de l'enfant Politique du Programme SOS Villages d'Enfants

**DOCUMENTS, OUTILS ET SYSTÈMES LIÉS**

Lignes directrices des Nations unies relatives à la protection de remplacement pour les enfants
Keeping Children Safe : normes relatives à la protection de l'enfant
Code de conduite de SOS Villages d'Enfants
Œuvrer ensemble pour la protection de l'enfance. Les rôles et les responsabilités du GSC dans le cadre du signalement et des réactions
SOS Villages d'Enfants ; enquêtes liées à la protection de l'enfance

**RESPONSABLE DU CONTENU**

Fonction :	Centre de compétences international Programme et Stratégie
Département :	Prise en charge et protection

**PROCESSUS DE DÉVELOPPEMENT**

Approuvé par :	Conseil de direction
Processus de développement :	Ce document a été élaboré par le centre de compétences Programme et Stratégie du Bureau international. Le processus de rédaction a été pris en charge par un groupe de travail composé de collaborateurs SOS provenant des AM de toutes les régions. Les personnes de référence en matière de protection de l'enfance de tous les Bureaux internationaux des régions et d'autres fonctions au sein du Bureau international ont fait part de leurs observations. Les directeurs des programmes de tous les BIR ont été sollicités pour apporter leur contribution. Des experts ont également participé à l'élaboration du document par l'intermédiaire de Keeping Children Safe.
Adresse Intranet :	<a href="https://intranet.sos-kd.org/areasofwork/PD/Content/Crosscutting/Childprotection/Pages/Child-safeguarding-reporting-and-responding-procedures-in-member-associations.aspx">https://intranet.sos-kd.org/areasofwork/PD/Content/Crosscutting/Childprotection/Pages/Child-safeguarding-reporting-and-responding-procedures-in-member-associations.aspx</a>

**LA SÉCURITÉ DES ENFANTS EST L'AFFAIRE DE TOUS  
LES PROCÉDURES DE SIGNALEMENT ET DE RÉACTION EN MATIÈRE DE PROTECTION DE L'ENFANCE DANS  
LES ASSOCIATIONS MEMBRES**

**HISTORIQUE DES MODIFICATIONS**

Version	Date	Modifications
1.0	31.3.2016	Document approuvé par le Conseil de direction

**ABRÉVIATIONS UTILISÉES DANS LE DOCUMENT**

AM	Association membre
BI	Bureau international
BIR	Bureau international région
DN	Directeur national
GSC	Secrétariat général

**LA SÉCURITÉ DES ENFANTS EST L'AFFAIRE DE TOUS  
LES PROCÉDURES DE SIGNALEMENT ET DE RÉACTION EN MATIÈRE DE PROTECTION DE L'ENFANCE DANS  
LES ASSOCIATIONS MEMBRES**

**DÉFINITIONS DES TERMES UTILISÉS DANS LE DOCUMENT**

<b>Protection de l'enfant</b>	Dans son sens le plus large, la protection de l'enfant est un terme utilisé pour décrire les mesures adoptées par les individus, les organisations, les pays et les communautés pour protéger les enfants de tout acte de maltraitance (violences) et d'exploitation, notamment de la violence domestique, du travail des enfants, de l'exploitation commerciale et sexuelle, du VIH, de la violence physique. Ce terme est également utilisé pour décrire le travail des organisations dans les communautés, les environnements ou les programmes visant à protéger les enfants de subir des préjudices en raison du contexte dans lequel ils vivent.
<b>Protection de l'enfance</b>	La protection de l'enfance comprend toutes les activités entreprises par une organisation pour garantir que ses collaborateurs, opérations et programmes ne nuisent pas aux enfants et ne les exposent pas au risque de subir des violences ; que des réactions adaptées et qu'une gestion efficace des inquiétudes liées à la protection de l'enfance soient en place ; et que toute inquiétude que l'organisation aurait concernant la sécurité de l'enfant dans ses programmes et au sein de la communauté soit signalée auprès des autorités compétentes.
<b>Incident lié à la protection de l'enfance</b>	Un incident lié à la protection de l'enfance correspond à une situation dans laquelle la Politique de protection de l'enfant ou le Code de conduite n'ont pas été respectés. Un incident lié à la protection de l'enfance peut impliquer plusieurs victimes et auteurs.
<b>Évaluation initiale d'un incident</b>	Il s'agit de l'analyse initiale réalisée par l'équipe chargée de la protection de l'enfance sur le signalement d'un incident ou d'une inquiétude. Elle est axée sur les trois questions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>- La sécurité de l'enfant ou du rapporteur est-elle directement menacée ?</li> <li>- Les critères de détermination d'un incident de premier plan sont-ils applicables ?</li> <li>- Existe-t-il un conflit d'intérêts au niveau de l'organisation chargé de traiter l'incident, qui nécessiterait la mise en place d'une procédure d'escalade vers le niveau supérieur ?</li> </ul>
<b>Évaluation complète d'un incident</b>	En se fondant sur les résultats de l'évaluation initiale d'un incident, le signalement d'un incident ou d'une inquiétude concernant la protection de l'enfance est examiné en détail. En fonction de la nature de l'incident, cette évaluation complète de l'incident se fait au niveau du programme ou au niveau national. Cependant, la personne de référence au niveau national est systématiquement informée des résultats. L'équipe chargée de la protection de l'enfance concernée se réunit et analyse les informations disponibles sur l'incident, ainsi que les risques pour les victimes, le rapporteur ou l'organisation. En fonction des résultats de l'évaluation, l'équipe prend des décisions concernant de nouvelles mesures, notamment une enquête sur la protection de l'enfance ou d'autres mesures correctives.
<b>Enquête sur la protection de l'enfance</b>	Afin de confirmer ou de rejeter le signalement d'un incident ou d'inquiétude, il est possible de commander une enquête sur la protection de l'enfance. Dans le cadre de cette procédure structurée où les rôles et les responsabilités sont bien définis, des éléments de preuves sont recueillis sous différentes formes (documents écrits, entretiens, enregistrements vidéos et audio). Le cadre global de l'ensemble de la procédure d'enquête est défini dans les termes de référence. Les conclusions de l'enquête sur la protection de l'enfance et les recommandations sont résumées dans un rapport d'enquête.
<b>Niveau du programme</b>	Lorsque le niveau du programme est mentionné dans le présent document, il s'agit du terme tel que défini dans la Politique du Programme SOS Villages d'Enfants, c'est-à-dire que « programme » correspond à tous les types d'interventions mises en place par l'AM compétente sur un site. Ensemble, les différentes composantes existant sur un site constituent un programme.
<b>Rapporteur</b>	Il s'agit de la personne effectuant le signalement d'un incident, d'une inquiétude, d'une allégation ou d'une suspicion.

## TABLE DES MATIÈRES

<b>RÉSUMÉ EXÉCUTIF</b> .....	<b>6</b>
<b>1 PREMIERE ETAPE</b> .....	<b>7</b>
<b>1.1 Nommer les personnes de référence et les équipes spécialisées en matière de protection de l'enfance</b> .....	<b>7</b>
1.1.1 L'équipe chargée de la protection de l'enfance au niveau du programme .....	7
1.1.2 La personne de référence en matière de protection de l'enfance au niveau national .....	8
1.1.3 L'équipe chargée de la protection de l'enfance au niveau national .....	8
<b>1.2 Impliquer les enfants et les jeunes</b> .....	<b>8</b>
<b>1.3 Réaliser une cartographie locale</b> .....	<b>9</b>
<b>1.4 Évaluer et atténuer les risques</b> .....	<b>9</b>
<b>2 DEFINITION DES INCIDENTS LIES A LA PROTECTION DE L'ENFANCE</b> .....	<b>9</b>
<b>2.1 Incident lié à la protection de l'enfance à l'échelle interne</b> .....	<b>9</b>
<b>2.2 Incident lié à la protection de l'enfance à l'échelle externe</b> .....	<b>10</b>
<b>3 PROCEDURE DE SIGNALEMENT ET DE REACTION AU SEIN DES AM</b> .....	<b>11</b>
<b>3.1 Signalement</b> .....	<b>12</b>
3.1.1 Signalement anonyme .....	12
3.1.2 Conséquences du non-signalement .....	12
3.1.3 Faux signalement et signalement diffamatoire .....	12
<b>3.2 Enregistrement</b> .....	<b>13</b>
3.2.1 Confidentialité .....	13
<b>3.3 Évaluation initiale d'un incident</b> .....	<b>13</b>
3.3.1 Critères de détermination d'un incident de premier plan .....	14
3.3.2 Critères de détermination d'un conflit d'intérêts .....	14
<b>3.4 Mesures adoptées</b> .....	<b>14</b>
3.4.1 Sécurité de l'enfant ou du rapporteur .....	14
3.4.2 Incident de premier plan .....	14
3.4.3 Procédure d'escalade .....	14
3.4.4 Renvoi vers le niveau responsable .....	14
<b>3.5 Évaluation complète d'un incident</b> .....	<b>15</b>
3.5.1 Responsabilités .....	15
3.5.2 Domaines d'évaluation .....	16
<b>3.5.2.1 Évaluation des risques</b> .....	<b>16</b>
3.5.3 Plan d'action .....	16
<b>3.6 Mesures mises en œuvre</b> .....	<b>17</b>
3.6.1 Commander une enquête relative à la protection de l'enfance .....	17
<b>3.7 Examen périodique</b> .....	<b>17</b>
3.7.1 Incidents ordinaires .....	17
3.7.2 Incidents de premier plan .....	17
<b>4 CLOTURE D'UN INCIDENT</b> .....	<b>18</b>
4.1.1 Incidents ordinaires .....	18
4.1.2 Incidents de premier plan, autres incidents exigeant une attention particulière et incidents traités au niveau national .....	18
<b>4.2 Rapport final</b> .....	<b>18</b>
<b>4.3 Informations transmises au rapporteur</b> .....	<b>18</b>
<b>4.4 Enseignements</b> .....	<b>18</b>

**LA SÉCURITÉ DES ENFANTS EST L'AFFAIRE DE TOUS  
LES PROCÉDURES DE SIGNALEMENT ET DE RÉACTION EN MATIÈRE DE PROTECTION DE L'ENFANCE DANS  
LES ASSOCIATIONS MEMBRES**

<b>4.5 Appel des décisions et mesures adoptées .....</b>	<b>19</b>
4.5.1 Comité de médiation national en matière de protection de l'enfance .....	19
4.5.2 Membres du comité de médiation .....	19
4.5.3 Anonymat du rapporteur.....	19
<b>4.6 Rapport périodique .....</b>	<b>19</b>
4.6.1 Rapports de données statistiques ventilées.....	20
<b>5 GESTION MEDIATIQUE .....</b>	<b>20</b>
<b>6 ANNEXES.....</b>	<b>22</b>
<b>Annexe 1 - Profil de la personne de référence en matière de protection de l'enfance au niveau national .....</b>	<b>22</b>
<b>Annexe 2 - Les principales exigences en matière de qualité dans le cadre des procédures de signalement et de réaction pour la protection de l'enfance dans les associations membres.....</b>	<b>23</b>

**LA SÉCURITÉ DES ENFANTS EST L'AFFAIRE DE TOUS  
LES PROCÉDURES DE SIGNALEMENT ET DE RÉACTION EN MATIÈRE DE PROTECTION DE L'ENFANCE DANS  
LES ASSOCIATIONS MEMBRES**

## **RÉSUMÉ EXÉCUTIF**

SOS Villages d'Enfants s'engage à prévenir les cas de violence et de négligence à l'encontre des enfants aussi souvent que possible et à avoir une réaction rapide et adaptée en cas de problème. L'objectif principal de ce document d'appui à la politique est de garantir des réactions appropriées et une gestion efficace en matière de protection de l'enfance au niveau des programmes et au niveau national. Ce document est juridiquement contraignant pour toutes les associations membres et les procédures décrites doivent être appliquées dans tous les programmes de SOS Villages d'Enfants.

Ce document s'appuie sur les principes énoncés ci-dessous.

### **En cas de doute, il faut agir**

- Chaque collaborateur, associé et partenaire doit protéger les enfants de toutes les formes de maltraitance, d'abandon, d'exploitation, de violence et de discrimination.
- Chaque collaborateur doit immédiatement signaler toute suspicion, inquiétude, allégation ou tout incident liés à la protection de l'enfance : **EN CAS DE DOUTE, EXPRIMEZ-VOUS.**
- Chaque collaborateur doit agir sans délai. La non-intervention risque de précariser davantage la situation de l'enfant.
- Faites intervenir les bonnes personnes au bon moment : au niveau des programmes, les rapports concernant la protection de l'enfance doivent être rédigés à l'attention de l'équipe spécialisée dans ce domaine ou du responsable concerné.

### **Adopter une approche axée sur l'enfant**

- La protection de l'enfance est le sujet de préoccupation le plus important.
- Les besoins de l'enfant en matière de santé et de bien-être sont traités comme une priorité de premier ordre.
- Les décisions prises dans le cadre de la procédure de signalement et de réaction sont fondées sur « l'intérêt supérieur de l'enfant ».
- Dans la mesure du possible, il faut chercher à connaître et tenir compte des opinions et des souhaits exprimés par les enfants avant de prendre des décisions les concernant.

### **Avoir une réaction appropriée en temps opportun**

- La réaction des collaborateurs responsables doit être rapide, efficace et appropriée en cas de doute ou d'incident concernant la protection de l'enfance.
- La confidentialité est garantie et les informations ne seront communiquées qu'aux personnes qui en ont besoin.
- La procédure de réaction est fondée sur une connaissance approfondie et sur la pleine reconnaissance du contexte local, notamment des lois et du système de protection de l'enfance à l'échelle locale.
- La collaboration avec d'autres organismes, y compris les organismes statutaires/nationaux pour la protection de l'enfance est essentielle.

Les procédures décrites dans le présent document s'appliquent pleinement à tous les enfants<sup>1</sup> et les jeunes adultes bénéficiant des programmes SOS. Pour les jeunes adultes âgés de plus de 18 ans, les décisions sont prises dans le cadre d'un dialogue avec eux.

Ce document d'appui à la politique complète les documents suivants : [Œuvrer ensemble pour la protection de l'enfance. Les rôles et les responsabilités du GSC dans le cadre du signalement et des réactions](#) et [Enquête liées à la protection de l'enfance](#), et ne remplace en aucun cas les lignes directrices existantes.

<sup>1</sup> Selon la définition de la CIDE, un enfant est « tout être humain âgé de moins de dix-huit ans, sauf si la majorité est atteinte plus tôt en vertu de la législation qui lui est applicable ».

**LA SÉCURITÉ DES ENFANTS EST L'AFFAIRE DE TOUS  
LES PROCÉDURES DE SIGNALEMENT ET DE RÉACTION EN MATIÈRE DE PROTECTION DE L'ENFANCE DANS  
LES ASSOCIATIONS MEMBRES**

## **1 Première étape**

Les procédures de signalement et de réaction décrites dans le présent document s'appliquent à toutes nos associations membres (AM) travaillant avec des enfants. Chaque AM doit adapter ces procédures au système de protection de l'enfance et au contexte juridique à l'échelle locale. À cet égard, la Politique de protection de l'enfant de SOS Villages d'Enfants tient lieu de droit interne.

### **1.1 Nommer les personnes de référence et les équipes spécialisées en matière de protection de l'enfance**

Les associations membres définissent des voies de communication précises et efficaces pour que les rapporteurs, internes et externes, puissent signaler toute inquiétude ou tout incident relatif à la protection de l'enfance. Tous les enfants et les jeunes, et toutes les familles participant aux programmes SOS, tous les collaborateurs, associés et partenaires, ainsi que les tuteurs légaux des enfants (parents, autorité chargée de la protection de l'enfance) reçoivent régulièrement des informations sur la façon de signaler un problème ou un incident relatif à la protection de l'enfance. Dans le même temps, les informations sur la façon de signaler un problème ou un incident relatif à la protection de l'enfance doivent toujours être facilement accessibles.

Idéalement, chaque enfant a au moins une personne de confiance vers qui se tourner lorsqu'il ne se sent pas en sécurité ou mal à l'aise par rapport à une situation donnée. C'est à l'enfant de désigner cette personne qui ne peut pas être nommée ou recommandée par l'organisation. Toutefois, l'enfant doit être tenu au courant de tous les dispositifs de signalement disponibles.

Si un enfant fournit des informations sur un incident présumé à un collègue ou un collaborateur SOS, cette personne doit signaler l'incident dans les 24 heures à un collaborateur désigné pour gérer les problèmes liés à la protection de l'enfance.

#### **1.1.1 L'équipe chargée de la protection de l'enfance au niveau du programme**

Conformément à la Politique de protection de l'enfant de SOS, chaque AM assigne des collaborateurs au sein de tous les programmes et du bureau national auprès desquels les incidents relatifs à la protection de l'enfance peuvent être signalés.

À l'échelle des programmes, cette équipe est composée de trois collaborateurs chargés de :

- sensibiliser aux principes de la Politique de la protection de l'enfant de SOS ;
- développer une stratégie locale pour la mise en œuvre de cette politique ;
- prévenir et atténuer les risques éventuels en matière de protection de l'enfance ;
- intervenir dans tous les cas et pour tous les incidents signalés dans le programme.

Les membres de l'équipe chargée de la protection de l'enfance au niveau du programme sont nommés par le directeur national en consultation avec la personne de référence en matière de protection de l'enfance au niveau national et en fonction des personnes nommées dans le cadre du programme. Concernant ces nominations, les enfants, les jeunes et les familles participant au programme sont consultés et leur avis est pris en considération. Ils sont, au minimum, invités à donner leur avis par l'intermédiaire d'un sondage anonyme et ne sont pas obligés de révéler le nom des personnes qu'ils ont nommées. Le directeur du programme fait automatiquement partie de l'équipe chargée de la protection de l'enfance. Il/Elle coordonne le travail de l'équipe, prend les décisions concernant les mesures à appliquer et fournit les informations sur tous les signalements (inquiétudes et incidents) à la personne de référence en matière de protection de l'enfance au niveau national.

Le directeur du programme est chargé d'organiser et de gérer la mise en œuvre de la Politique de la protection de l'enfant et des mesures de protection de l'enfance au niveau des programmes, en fournissant par exemple des informations sur le statut actuel de la mise en œuvre de cette politique à la personne de référence en matière de protection de l'enfance au niveau national.



## **LA SÉCURITÉ DES ENFANTS EST L'AFFAIRE DE TOUS LES PROCÉDURES DE SIGNALEMENT ET DE RÉACTION EN MATIÈRE DE PROTECTION DE L'ENFANCE DANS LES ASSOCIATIONS MEMBRES**

### **1.1.2 La personne de référence en matière de protection de l'enfance au niveau national**

Au niveau national, la personne de référence nommée est chargée :

- de coordonner le développement et la hiérarchisation des mesures de protection de l'enfance nationales au cours du processus de planification annuelle ;
- de coordonner les activités de sensibilisation et de prévention en matière de protection de l'enfance ;
- d'assurer le suivi des inquiétudes et incidents signalés avec l'équipe de protection de l'enfance au niveau du programme ;
- de tenir le Registre national des incidents liés à la protection de l'enfance (voir chapitre 3.2) ;
- d'améliorer les procédures de signalement et de réaction existantes.

La fonction de la personne de référence en matière de protection de l'enfance au niveau national et les procédures de signalement et de réaction dans ce domaine se reflètent dans la structure organisationnelle de l'AM. La personne de référence en matière de protection de l'enfance fait partie de l'équipe nationale chargée de la protection de l'enfance.

### **1.1.3 L'équipe chargée de la protection de l'enfance au niveau national**

L'équipe chargée de la protection de l'enfance au niveau national est composée de deux à quatre personnes. Elle travaille en étroite collaboration avec l'équipe de direction nationale. Le DN préside systématiquement l'équipe chargée de la protection de l'enfance au niveau national. Il/Elle a toute responsabilité en ce qui concerne la mise en œuvre de la Politique de protection de l'enfant de SOS au sein de l'AM. Outre le DN et la personne de référence en matière de protection de l'enfant au niveau national, l'équipe chargée de la protection de l'enfance au niveau national comprend jusqu'à deux autres membres de l'équipe de direction nationale. Les membres de l'équipe chargée de la protection de l'enfance au niveau national sont nommés par le directeur national.

## **1.2 Impliquer les enfants et les jeunes**

Lors de la mise en œuvre de la Politique de protection de l'enfant et de la définition des mesures et actions connexes, il importe de prendre en compte le point de vue des enfants et des jeunes participant à nos programmes. Cela peut se faire de différentes manières qui dépendent aussi du contexte culturel et de l'organisation de l'AM. Cependant, il est fortement recommandé d'avoir des discussions ouvertes et honnêtes avec les enfants et les jeunes au sein de toute la fédération.

Le directeur du programme joue un rôle essentiel dans la promotion de la participation des enfants dans la protection de l'enfance, puisqu'il/elle est responsable de l'organisation et de la gestion de la mise en œuvre de la Politique de protection de l'enfant au niveau du programme. Les équipes chargées de la protection de l'enfance au niveau du programme organisent régulièrement des activités de prévention pour les enfants et les jeunes. Tous les enfants et les jeunes participant à nos programmes sont informés des principes de la Politique de protection de l'enfant et des procédures de signalement et de réaction connexes. Ils sont invités à poser des questions et proposer des améliorations dès qu'ils le jugent nécessaire. Les initiatives permettant aux enfants de discuter des questions relatives à la protection de l'enfance sont toujours encouragées, dans d'autres contextes formels, mais aussi informels, tels que des clubs pour les enfants et les adolescents. Les enfants et les jeunes doivent aussi avoir la possibilité d'apporter leur contribution anonymement, notamment grâce à des boîtes à suggestions. L'équipe chargée de la protection de l'enfance au niveau national est régulièrement informée des suggestions émises par les enfants et les jeunes. Ces suggestions sont prises en compte pour la planification annuelle des activités de protection de l'enfance à différents niveaux de l'organisation.

Les enfants et les jeunes sont également invités à signaler toute inquiétude ou tout incident dont ils auraient connaissance. Les informations sur l'identité des membres de l'équipe chargée de la protection de l'enfance au niveau du programme et la manière de signaler des incidents auprès de ces personnes sont largement diffusées. Les signalements anonymes doivent également être possibles, par exemple grâce à une adresse électronique spécifique ou par l'intermédiaire de boîtes prévues à cet effet. En outre, les enfants et les jeunes doivent savoir vers quels partenaires externes se tourner lorsqu'ils ne se sentent pas en sécurité, comme Child Help Line, qui propose une assistance téléphonique.

## **LA SÉCURITÉ DES ENFANTS EST L'AFFAIRE DE TOUS LES PROCÉDURES DE SIGNALEMENT ET DE RÉACTION EN MATIÈRE DE PROTECTION DE L'ENFANCE DANS LES ASSOCIATIONS MEMBRES**

### **1.3 Réaliser une cartographie locale**

Pour parvenir à une réaction adaptée et efficace concernant les inquiétudes en matière de protection de l'enfance, il faut avoir une idée précise du contexte local en matière de protection de l'enfance, de sorte que la réaction soit conforme à la situation juridique et sociale. Toutes les AM sont invitées à réaliser l'exercice de cartographie locale tel que décrit ci-dessous.

Le processus de cartographie est appliqué par chaque équipe chargée de la protection de l'enfance au niveau du programme. Il sert à établir des liens vers les autorités locales responsables. L'équipe chargée de la protection de l'enfance au niveau national, dirigée par la personne de référence en matière de protection de l'enfance au niveau national, réalise la cartographie en appliquant au niveau national les procédures et les connexions existantes pour l'ensemble de l'AM. Toutes les équipes chargées de la protection de l'enfance et les membres de la direction de l'AM peuvent consulter les résultats de l'exercice de cartographie.

Les résultats de l'analyse constituent l'un des principaux intrants permettant de définir les mesures de protection de l'enfance au niveau national et au niveau des programmes. La cartographie locale est mise à jour tous les trois à cinq ans ou en cas d'évolution substantielle du contexte national en matière de protection de l'enfance. Les modèles de cartographie au niveau local et national sont fournis dans un document distinct (Outils 1 et 2).

### **1.4 Évaluer et atténuer les risques**

Il importe de gérer et d'atténuer les risques éventuels en matière de protection de l'enfance liés aux procédures et pratiques dans différents domaines de travail à tous les niveaux de l'organisation. Pour identifier ces risques, chaque association membre réalise une évaluation des risques en matière de protection de l'enfance. L'évaluation des risques est effectuée au moins une fois par an et les résultats constituent un intrant dans le processus de planification annuelle.

L'évaluation des risques est réalisée par chaque équipe chargée de la protection de l'enfance au niveau du programme. L'équipe nationale dirigée par la personne de référence au niveau national complète l'évaluation des risques et couvre le niveau national. Les résultats de l'évaluation des risques sont insérés dans le registre national des risques en matière de protection de l'enfance. Ce registre est tenu par la personne de référence au niveau national.

Il faut prévoir une mesure préventive adaptée pour traiter et atténuer chaque risque identifié. Les résultats des mesures de prévention sont régulièrement examinés par l'équipe chargée de la protection de l'enfance au niveau de l'organisation concerné. Les résultats de cet examen sont transmis à la personne de référence au niveau national qui met à jour le registre national des risques en conséquence.

Les modèles de l'outil d'évaluation des risques et du registre national des risques en matière de protection de l'enfance sont fournis dans un document distinct (Outils 3 et 4). L'outil d'évaluation des risques a été initialement mis au point par Keeping Children Safe dans le cadre de leurs normes sur la protection des enfants (intitulées *Normes de protection infantile*).

## **2 Définition des incidents liés à la protection de l'enfance**

Un incident lié à la protection de l'enfance correspond à une situation dans laquelle la politique ou le Code de conduite n'a pas été respecté. Conformément à la Politique de protection de l'enfant de SOS, tout signalement d'une inquiétude ou d'un incident est pris au sérieux et soigneusement examiné. Nous classons les incidents liés à la protection de l'enfance selon les catégories décrites ci-après.

### **2.1 Incident lié à la protection de l'enfance à l'échelle interne**

Un incident lié à la protection de l'enfance à l'échelle interne concerne les cas suivants :

- La victime ou l'auteur présumé de l'incident signalé est un enfant bénéficiant d'une prise en charge directe de SOS ;
- Un employé ou un associé SOS est cité dans le signalement d'un incident en tant qu'auteur présumé.

L'organisation doit traiter tout signalement d'une inquiétude ou d'un incident à l'échelle interne, et ce, même si l'autorité externe (autorité chargée de la protection de l'enfance, police ou tribunal) décide que l'affaire n'est pas contraire à la législation nationale. Nous respectons systématiquement le cadre interne de la Politique de protection de l'enfant de SOS et le Code de conduite.

**LA SÉCURITÉ DES ENFANTS EST L'AFFAIRE DE TOUS  
LES PROCÉDURES DE SIGNALEMENT ET DE RÉACTION EN MATIÈRE DE PROTECTION DE L'ENFANCE DANS  
LES ASSOCIATIONS MEMBRES**

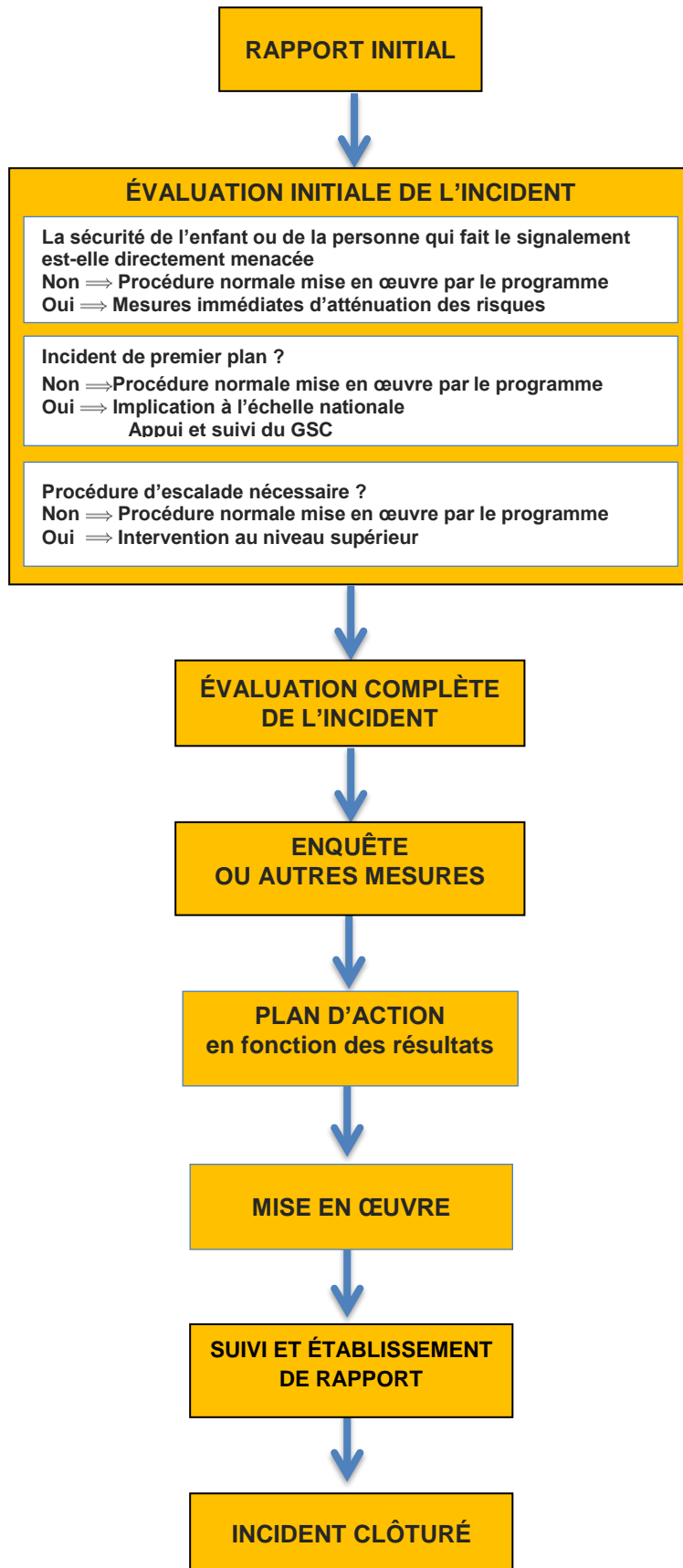
**2.2 Incident lié à la protection de l'enfance à l'échelle externe**

Un incident lié à la protection de l'enfance à l'échelle externe concerne un incident dans le cadre duquel l'enfant ne bénéficie pas d'une prise en charge directe de SOS ; et l'auteur présumé n'a aucun lien, de quelque manière que ce soit, avec notre organisation.

Un incident à l'échelle externe n'est pris en compte que lorsque SOS Villages d'Enfants est impliquée dans la gestion de l'incident (c'est-à-dire le signalement ou l'appui fourni à l'autorité externe compétente).

L'organisation doit signaler l'incident « externe » à l'autorité externe compétente (autorité chargée de la protection de l'enfance, police ou tribunal) et continuer à coopérer avec l'autorité dès que nécessaire. Cependant, SOS Villages d'Enfants n'enquête pas davantage.

### 3 Procédure de signalement et de réaction au sein des AM



## **LA SÉCURITÉ DES ENFANTS EST L'AFFAIRE DE TOUS LES PROCÉDURES DE SIGNALEMENT ET DE RÉACTION EN MATIÈRE DE PROTECTION DE L'ENFANCE DANS LES ASSOCIATIONS MEMBRES**

### **3.1 Signalement**

En cas de signalement d'une inquiétude ou d'un incident à l'échelle du programme auprès d'un collaborateur, ce dernier dispose de 24 heures pour en faire part à l'équipe chargée de la protection de l'enfance du programme concerné. Les détails de l'incident signalé sont enregistrés dans le formulaire de signalement initial d'un incident. En cas d'impossibilité de contacter un membre de l'équipe chargée de la protection de l'enfance dans le programme, le rapport est transmis directement à la personne de référence au niveau national.

En cas de signalement d'une inquiétude ou d'un incident au niveau national auprès d'un collaborateur, ce dernier dispose de 24 heures pour en faire part à la personne de référence au niveau national qui informera l'équipe nationale. Les détails de l'incident signalé sont enregistrés. Si l'incident signalé concerne un programme spécifique, la personne de référence au niveau national transmet les informations à l'équipe chargée de la protection de l'enfance du programme concerné, sauf en cas de conflit d'intérêts. Dans ce cas, l'équipe nationale décidera de la manière dont l'incident sera traité.

En cas d'impossibilité de contacter la personne de référence au niveau national, le rapport sera transmis à tout autre membre de l'équipe nationale chargée de la protection de l'enfance, notamment au DN puisqu'il/elle préside cette équipe. En cas d'impossibilité, le rapport sera transmis à la personne de référence du BIR.

Toute information sur les incidents ou les inquiétudes concernant la protection de l'enfance peut également être envoyée confidentiellement au Secrétariat général (GSC) grâce à un formulaire de signalement disponible sur le site de SOS Villages d'Enfants International. Le modèle du formulaire de signalement initial est fourni dans un document distinct (Outil 5).

#### **3.1.1 Signalement anonyme**

Au sein de chaque AM, le signalement anonyme d'une inquiétude ou d'un incident doit être facilité, pour les rapporteurs internes et externes, notamment grâce à la mise en place d'une adresse électronique spécifique ou de boîtes prévues à cet effet. Les rapports de signalement anonymes doivent autant être pris au sérieux que les rapports nominatifs, même s'il est plus difficile de les analyser. De même, les enfants et les jeunes doivent pouvoir signaler les incidents et les inquiétudes liés la protection de l'enfance de façon anonyme, notamment grâce à une boîte où ils pourront déposer leurs plaintes.

#### **3.1.2 Conséquences du non-signalement**

Chaque collaborateur doit signaler tout incident et toute inquiétude liés à la protection de l'enfance dont ils auraient connaissance. Cet engagement est inclus dans les contrats de travail de tous les collaborateurs et associés SOS. Les rapports doivent être établis même si l'identité de l'auteur présumé est inconnue. Le non-signalement peut entraîner des mesures disciplinaires à l'égard du collaborateur ou de l'associé concerné. Tous les collaborateurs, associés et partenaires doivent être correctement informés des conséquences éventuelles du non-signalement d'un incident ou d'une inquiétude concernant la protection de l'enfance.

#### **3.1.3 Faux signalement et signalement diffamatoire**

Il est possible que soient formulées de fausses allégations ou des allégations diffamatoires. Toutefois, il est impossible de faire la distinction entre des allégations fondées et des allégations fausses ou diffamatoires sans réaliser une évaluation complète de l'incident, voire une enquête formelle. L'absence de réaction en cas d'inquiétude concernant la protection de l'enfance peut entraîner des risques supplémentaires pour les enfants ou être à l'origine de soupçons persistants pesant contre un collaborateur, l'empêchant ainsi d'être innocenté.

Aucune mesure ne sera prise contre une personne signalant une inquiétude de bonne foi, même si, après enquête, le signalement se révèle infondé. Toutefois, si un collaborateur établit délibérément un faux signalement ou fournit des informations fausses et diffamatoires concernant un autre collaborateur, des mesures disciplinaires seront prises.

Les discussions portant sur les mécanismes de signalement et de réaction avec les enfants et les jeunes leur permettent de comprendre la nécessité de ne pas utiliser ces mécanismes à d'autres fins. En cas de signalement d'un incident ou d'une inquiétude par un enfant ou un jeune du programme constituant une allégation diffamatoire, une équipe d'experts doit avant tout fournir un appui à l'enfant ou au jeune et à leur famille. Des sanctions pourront éventuellement être prises contre les enfants et les jeunes ayant rapporté une allégation diffamatoire, conformément à la législation nationale, et l'organisation évitera toute mesure disciplinaire interne grave, telle que le renvoi d'un enfant ou d'un jeune du programme.

## LA SÉCURITÉ DES ENFANTS EST L'AFFAIRE DE TOUS LES PROCÉDURES DE SIGNALEMENT ET DE RÉACTION EN MATIÈRE DE PROTECTION DE L'ENFANCE DANS LES ASSOCIATIONS MEMBRES

### 3.2 Enregistrement

Les inquiétudes et les incidents concernant la protection de l'enfance signalés à un collaborateur au sein de l'AM sont enregistrés dans le **Registre national des incidents liés à la protection de l'enfance**. La personne de référence au niveau national est chargée de la maintenance de cet outil permettant le suivi de l'évolution de tous les incidents signalés<sup>2</sup>.

Le registre contient toutes les informations relatives aux incidents reçues de la manière suivante :

- les incidents concernant la protection de l'enfance qui sont signalés directement au bureau national ou transmis par le BIR ;
- tous les incidents qui sont signalés au niveau du programme.

La personne de référence au niveau national met régulièrement à jour les informations contenues dans le registre, au moins après chaque examen des incidents (voir chapitre 3.7) ou en fonction des principales évolutions d'un incident. Le modèle du registre est fourni dans un document distinct (Outil 6).

#### 3.2.1 Confidentialité

Toutes les informations relatives aux questions de protection de l'enfance, y compris les détails sur les victimes, les témoins et les auteurs présumés **doivent** rester confidentielles. Cela signifie que les données doivent être manipulées avec soin et dans le respect des personnes concernées. Généralement, seules l'équipe chargée d'un signalement précis et la personne de référence au niveau national ont totalement accès à toutes les informations. **Cela ne signifie pas qu'il faut garder des secrets**. Les informations sur une maltraitance éventuelle ou réelle d'un enfant doivent systématiquement être signalées.

Toutes les mesures doivent être prises pour assurer la sécurité et la confidentialité de ces fichiers (armoires verrouillées, fichiers électroniques protégés par un mot de passe), y compris lors du transfert des informations, notamment lors d'une discussion, par courrier électronique, par voie électronique, ou sur des appareils électroniques portables.

### 3.3 Évaluation initiale d'un incident

Pour déterminer la nature exacte d'un incident ou d'une inquiétude concernant la protection de l'enfance et pour prendre des décisions sur les prochaines étapes à suivre, il faut disposer des principales informations. L'équipe chargée de la protection de l'enfance au niveau concerné examine les questions suivantes :

- La **sécurité de l'enfant** ou du rapporteur est-elle directement menacée ? (évaluation initiale des risques)
- Les critères correspondant à un incident de **premier plan** s'appliquent-ils ?
- Existe-t-il un **conflit d'intérêts** au niveau de l'organisation chargé de gérer l'incident, qui nécessiterait la mise en place d'une procédure d'escalade vers le niveau supérieur ?

L'évaluation initiale de l'incident peut inclure la collecte des principales informations sur les victimes ou les auteurs présumés tirées de leurs dossiers personnels conservés par l'organisation, des dossiers médicaux ou des fichiers de police portant sur l'incident, des premières informations parues dans les médias, etc. Il est important de ne pas aborder directement ou d'informer l'auteur présumé à ce stade, pour éviter de mettre l'enfant ou les enfants en danger et de nuire à l'enquête policière ou l'enquête interne qui serait en cours.

Si le signalement d'une inquiétude ou d'un incident porte sur un programme spécifique, cette évaluation initiale de l'incident sera réalisée par l'équipe chargée de la protection de l'enfance au niveau du programme. S'il est impossible d'établir un lien entre le problème ou l'incident signalé et un programme spécifique, c'est l'équipe nationale qui se chargera de l'évaluation.

L'évaluation initiale de l'incident se fait dans les 48 heures suivant la réception du rapport d'incident, et après que toutes les informations recueillies sont transmises à la personne de référence au niveau national. Les résultats de l'évaluation initiale de l'incident ne visent pas à vérifier ou rejeter l'incident signalé, mais constitueront le fondement de la planification des prochaines étapes.

<sup>2</sup>Le Registre national des incidents liés à la protection de l'enfance comprend des données anonymisées ; par conséquent, les informations sur les victimes les auteurs présumés restent confidentielles.



## **LA SÉCURITÉ DES ENFANTS EST L'AFFAIRE DE TOUS LES PROCÉDURES DE SIGNALEMENT ET DE RÉACTION EN MATIÈRE DE PROTECTION DE L'ENFANCE DANS LES ASSOCIATIONS MEMBRES**

### **3.3.1 Critères de détermination d'un incident de premier plan**

Un incident est considéré comme étant de premier plan si l'un des critères suivants est rempli :

- s'il s'agit de mauvais traitements, de négligence, ou de toute autre activité nocive ayant de graves répercussions sur la santé d'un enfant ou d'une jeune personne participant à l'un de nos programmes, les poussant à tenter de se suicider, ou entraînant leur mort ;
- si la couverture médiatique est importante et si l'incident suscite l'intérêt des donateurs, du public ou du gouvernement, ou risque de le faire ;
- si un incident a fait l'objet d'une procédure d'escalade de la même AM au GSC au cours des cinq dernières années.

### **3.3.2 Critères de détermination d'un conflit d'intérêts**

Le terme « conflit d'intérêts » dans le cadre d'une réaction à la suite d'un incident lié à la protection de l'enfance désigne les situations dans lesquelles :

- une allégation concerne la direction d'un bureau ou d'une association en particulier ;
- il existe des preuves confirmant que l'AM ou le bureau du GSC responsable ont manqué à leurs obligations en matière d'organisation dans la gestion de l'incident.

## **3.4 Mesures adoptées**

La liste de mesures à prendre énumérées ci-dessous est fondée sur les résultats de l'évaluation initiale de l'incident.

### **3.4.1 Sécurité de l'enfant ou du rapporteur**

Dans le cadre de l'évaluation initiale d'un incident, si l'on identifie un risque immédiat pour la sécurité de l'enfant ou du rapporteur, ce risque est mis en évidence et signalé au niveau de l'organisation compétent, et des mesures d'atténuation des risques sont immédiatement prises. Une autre mesure éventuelle consiste à ce que l'auteur présumé soit suspendu ou renvoyé du programme jusqu'à ce que l'allégation soit entièrement évaluée et que d'autres mesures soient définies.

### **3.4.2 Incident de premier plan**

En fonction des résultats de l'évaluation initiale, la personne de référence en matière de protection de l'enfance au niveau national décide, en consultation avec la personne de référence du BIR, de classer ou non cet incident dans la catégorie de premier plan. Si le signalement d'une inquiétude ou d'un incident concerne un programme spécifique, la personne de référence au niveau national doit consulter l'équipe chargée de la protection de l'enfance correspondante avant de prendre une décision.

Si un incident est considéré comme étant de premier plan, la personne de référence au niveau national informe la personne de référence au sein du BIR au moyen d'un rapport de situation. La personne de référence du BIR peut demander des informations sur l'évaluation de l'incident à la personne de référence au niveau national. Les incidents de premier plan seront traités en priorité et leur mise à jour sera effectuée régulièrement.

Le modèle de rapport de situation pour les incidents de premier plan est fourni dans un document distinct (Outil 7).

### **3.4.3 Procédure d'escalade**

Lorsqu'un conflit d'intérêts est identifié au niveau d'un programme, le DN peut décider de lancer une procédure d'escalade et de transférer l'incident au niveau national. Si l'équipe chargée de la protection de l'enfance réalisant l'évaluation initiale et le DN sont en désaccord sur un conflit d'intérêts éventuel, la personne de référence chargée de la protection de l'enfance au niveau national consulte la personne de référence au sein du BIR.

### **3.4.4 Renvoi vers le niveau responsable**

En fonction des résultats de l'évaluation initiale de l'incident, l'équipe chargée de la réaliser cette évaluation décide à quel niveau de l'organisation sera traité l'incident par la suite. La personne de référence au niveau national peut se renseigner sur la décision auprès de l'équipe concernée. La décision peut changer en fonction de l'évolution de l'incident et des résultats de l'évaluation complète de l'incident.

## LA SÉCURITÉ DES ENFANTS EST L'AFFAIRE DE TOUS LES PROCÉDURES DE SIGNALEMENT ET DE RÉACTION EN MATIÈRE DE PROTECTION DE L'ENFANCE DANS LES ASSOCIATIONS MEMBRES

Bien que certains incidents ne soient pas considérés comme étant de premier plan, leur traitement ne peut pas rester cantonné au niveau du programme. Il s'agit notamment des incidents dans lesquels sont identifiés des antécédents criminels ou un conflit d'intérêts au niveau du programme.

### Incidents ordinaires

- Incident traité par l'équipe chargée de la protection de l'enfance au niveau du programme.
- La personne de référence au niveau national est informée de l'évolution de l'incident et fournit un appui supplémentaire et des conseils à l'équipe du programme, sur demande.
- Les décisions sont prises par le directeur du programme et la personne de référence au niveau national est informée.

### Incidents de premier plan et autres incidents exigeant une attention particulière

- Incident traité par l'équipe chargée de la protection de l'enfance au niveau du programme.
- La personne de référence au niveau national est impliquée dans le traitement de l'incident, fournit un appui et des conseils à l'équipe, assure le suivi de l'évolution de l'incident et informe l'équipe chargée de la protection de l'enfance au niveau national.
- C'est au directeur national que revient la responsabilité de prendre une décision, si nécessaire.

Si l'incident signalé ne peut pas être lié à un programme spécifique, l'incident sera traité par l'équipe chargée de la protection de l'enfance au niveau national.

## 3.5 Évaluation complète d'un incident

Le niveau organisationnel auquel l'incident a été transmis (selon les résultats l'évaluation initiale) se chargera de l'évaluation complète de l'incident et des étapes suivantes.

L'objectif de l'évaluation complète d'un incident est d'analyser les détails de tous les rapports disponibles à une date donnée, de recueillir davantage d'informations sur l'incident si nécessaire, de convenir de la nature du problème, et de décider des mesures qu'il faudra adopter immédiatement et par la suite. L'évaluation complète d'un l'incident sert aussi de cadre pour l'examen périodique d'un l'incident (voir chapitre 3.7).

Le modèle de l'évaluation complète d'un incident est fourni dans un document distinct (Outil 8).

### 3.5.1 Responsabilités

#### Incidents ordinaires

L'évaluation d'un incident ordinaire lié à la protection de l'enfance est réalisée par l'équipe spécialisée du programme. Cette équipe peut également impliquer d'autres collaborateurs qui peuvent contribuer à la discussion et à la prise de décisions en se fondant sur leurs connaissances et leur expérience ou grâce à leur responsabilité à l'égard de l'enfant ou de la famille concernés.

La personne de référence au niveau national est informée des résultats de l'évaluation et transmet ces informations aux autres membres de l'équipe chargée de la protection de l'enfance au niveau national. Les membres de cette équipe peuvent se renseigner sur les résultats auprès de la personne de référence au niveau national.

Si l'incident signalé ne peut pas être lié à un programme spécifique, l'évaluation sera réalisée par l'équipe chargée de la protection de l'enfance au niveau national.

#### Incidents de premier plan et autres incidents exigeant une attention particulière

Pour tous les incidents de premier plan et les autres incidents exigeant une attention particulière, les participants à l'évaluation sont les suivants :

- les membres de l'équipe chargée de la protection de l'enfance au niveau national ;
- le directeur du programme de SOS Villages d'Enfants ou le collaborateur responsable (par exemple, le directeur du village) du programme concerné.

Lorsqu'il s'agit d'un incident de premier plan ou d'un incident exigeant une attention particulière (voir chapitre 3.4.4), il est possible de faire appel à d'autres experts pour participer à l'évaluation. En cas de besoin, il est recommandé de demander conseil ou de rechercher l'appui des personnes suivantes :

- les membres de l'équipe chargée de la protection de l'enfance du programme concerné ;
- le conseiller ou le représentant en ressources humaines (qui pourra fournir des conseils sur les questions relatives à l'emploi, notamment sur l'exclusion et le droit du travail) ;



## LA SÉCURITÉ DES ENFANTS EST L'AFFAIRE DE TOUS LES PROCÉDURES DE SIGNALEMENT ET DE RÉACTION EN MATIÈRE DE PROTECTION DE L'ENFANCE DANS LES ASSOCIATIONS MEMBRES

- l'expert externe en matière de protection de l'enfance au niveau local, le conseiller en matière de protection de l'enfance du BIR concerné ou du BI ;
- le collaborateur chargé de la communication externe de l'AM (ou l'éditeur régional, ou le conseiller en communications du BIR ou du BI) ;
- les autres personnes concernées, notamment les membres du comité directeur de l'AM, le représentant de SOS Villages d'Enfants International.

Si l'auteur présumé est une des personnes susmentionnées, il ou elle ne pourra pas participer à l'évaluation.

### 3.5.2 Domaines d'évaluation

L'équipe responsable réfléchit aux mesures à prendre, procède à leur évaluation, leur planification et décide lesquelles seront appliquées. Ces mesures concernent les domaines énumérés ci-après.

- Les mesures de protection immédiate, les mesures médicales ou de soutien thérapeutique pour l'enfant.
- Les mesures visant à informer l'enfant sur la procédure, et les entretiens auprès de l'enfant concernant ses expériences.
- L'incident doit-il être signalé à la police locale pour qu'une enquête criminelle soit effectuée ? Si ce n'est pas le cas, toute justification doit être consignée.
- L'incident doit-il être transféré au ministère du gouvernement statutaire local chargé des enquêtes sur la protection de l'enfance ?
- Comment coopérer avec l'autorité externe responsable et lui fournir l'appui le plus adapté ?
- Informer la famille d'origine de l'enfant.
- Quelles autres parties (tuteur légal, ou organisme ayant orienté l'enfant vers SOS Villages d'Enfants, autres collaborateurs au niveau régional, continental ou international) faut-il informer ?
- Une enquête interne sur la protection de l'enfance est-elle nécessaire ?

#### 3.5.2.1 Évaluation des risques

Il convient de porter une attention particulière sur les risques éventuels d'un incident lié à la protection de l'enfance. L'évaluation des risques est fondée sur les résultats de l'évaluation initiale de l'incident. Son principal objectif est d'approfondir l'analyse initiale des risques avec un accent particulier sur les questions suivantes :

- Quels sont les risques ?
- Qui est concerné ?
- Quels sont les facteurs de risque ?
- Quelles mesures de protection sont en place ?
- Quelle est la note de risque (faible/moyen/élevé) de l'incident ?
- Quelles mesures de protection supplémentaires a-t-il été convenu de mettre en place ?

En cas de modification substantielle de l'incident, les risques sont évalués et les résultats mis à jour.

### 3.5.3 Plan d'action

Un plan d'action incluant les responsabilités et un calendrier précis seront élaborés d'après les conclusions de l'évaluation complète de l'incident. Toutes les mesures, tous les résultats et toutes les décisions doivent être consignés de façon claire. Les décisions et les mesures comprennent notamment les informations fournies aux autres parties prenantes, par exemple, les membres du comité directeur de l'AM concernée, le représentant de SOS Villages d'Enfants International et la personne de référence en matière de protection de l'enfance du BIR. Il convient de proposer un soutien ou un suivi psychologique à la victime et à l'auteur présumé<sup>3</sup>.

Le modèle du plan d'action est disponible dans un document distinct (Outil 9).

---

<sup>3</sup> Une personne est présumée innocente jusqu'à ce que sa culpabilité soit légalement prouvée. Être accusé de violences à l'encontre d'un enfant peut avoir des répercussions désastreuses.

**LA SÉCURITÉ DES ENFANTS EST L'AFFAIRE DE TOUS  
LES PROCÉDURES DE SIGNALEMENT ET DE RÉACTION EN MATIÈRE DE PROTECTION DE L'ENFANCE DANS  
LES ASSOCIATIONS MEMBRES**

### **3.6 Mesures mises en œuvre**

Pour les incidents traités au niveau du programme, le directeur du programme doit être d'accord avec les mesures proposées ; il est responsable de leur mise en œuvre complète en temps opportun. Pour les incidents traités au niveau national, c'est le DN qui donne son accord sur les mesures proposées ; il est responsable de leur mise en œuvre complète et en temps opportun.

#### **3.6.1 Commander une enquête relative à la protection de l'enfance**

L'évaluation complète de l'enquête peut conclure sur la nécessité d'entreprendre une enquête interne. Toutes les enquêtes doivent être commandées par le responsable hiérarchique concerné.

Pour plus d'informations sur les principes des enquêtes relatives à la protection de l'enfance à SOS Villages d'Enfants, veuillez consulter le document suivant : [SOS Villages d'Enfants ; enquêtes liée à la protection de l'enfance](#).

### **3.7 Examen périodique**

#### **3.7.1 Incidents ordinaires**

Les incidents ordinaires sont examinés au moins une fois par trimestre par l'AM compétente. L'examen porte sur la manière dont l'incident est traité, sur la question de savoir si les mesures nécessaires ont été prises et si les informations sont bien transmises aux collaborateurs concernés.

- Si l'incident est traité par l'équipe chargée de la protection de l'enfance au niveau du programme, l'examen est assuré par l'équipe au niveau du programme et la personne de référence chargée de la protection de l'enfance au niveau national.
- Si l'incident est traité au niveau national, l'examen est réalisé par l'équipe chargée de la protection de l'enfance au niveau national.

Une fois l'examen terminé, la personne de référence au niveau national met à jour le Registre national des incidents liés à la protection de l'enfance et y consigne les conclusions et les mesures prévues.

#### **3.7.2 Incidents de premier plan**

Les incidents de premier plan sont examinés en fonction de leur évolution, mais au moins deux fois par semaine. La personne de référence au niveau national discute des résultats de l'évaluation complète avec la personne de référence du BIR (« principe des quatre yeux »). Après chaque examen, la personne de référence au niveau national présente les résultats dans un rapport de situation (Outil 7) à la personne de référence du BIR, qui met à jour le Registre régional des incidents liés à la protection de l'enfance en conséquence et attribue une couleur à l'incident suivant un code précis.

#### **CODE COULEUR DES INCIDENTS LIÉS À LA PROTECTION DE L'ENFANCE**

##### **VERT**

L'association membre se charge de traiter l'incident, et toutes les mesures et procédures, telles que définies dans la Politique de protection de l'enfant de SOS Villages d'Enfants et les documents d'appui à la politique connexes sont respectées. Les informations requises sont diffusées, en temps voulu, parmi les collaborateurs responsables au sein de l'AM et des différents niveaux du GSC.

##### **JAUNE**

L'AM se charge de traiter l'incident, le plus généralement conformément à la Politique de protection de l'enfant de SOS Villages d'Enfants et aux documents d'appui à la politique connexes. Cependant, dans certains domaines, l'AM rencontre des difficultés ou n'est pas capable de prendre les mesures ou de suivre les procédures nécessaires et nécessite l'appui du GSC ou des partenaires externes. Les autres critères d'attribution du code couleur jaune comprennent notamment les retards ou les problèmes rencontrés dans le flux de communication entre l'AM et les différents niveaux du GSC.

**LA SÉCURITÉ DES ENFANTS EST L'AFFAIRE DE TOUS  
LES PROCÉDURES DE SIGNALEMENT ET DE RÉACTION EN MATIÈRE DE PROTECTION DE L'ENFANCE DANS  
LES ASSOCIATIONS MEMBRES**

**ROUGE**

La manière dont l'AM se charge de traiter l'incident suscite de graves préoccupations et il convient d'avoir recours à une procédure d'escalade. Les mesures et procédures, telles que définies dans la Politique de protection de l'enfant de SOS Villages d'Enfants, ne sont pas respectées ou il existe de graves problèmes dans le flux de communication entre les collaborateurs responsables au sein de l'AM et les différents niveaux du GSC. L'incident doit faire l'objet d'une procédure d'escalade.

## **4 Clôture d'un incident**

### **4.1 Décision de clôturer l'incident**

Lorsque les objectifs ont été atteints grâce au plan d'action, le responsable hiérarchique clôturé l'incident en signant un avis de clôture d'après les recommandations de la personne de référence compétente. Si un incident a été transféré à une autorité externe, il ne sera considéré comme étant clôturé qu'après fermeture officielle du dossier par l'autorité en question.

#### **4.1.1 Incidents ordinaires**

Lorsque l'incident est traité par l'équipe au niveau du programme, c'est au directeur du programme de SOS Villages d'Enfants que revient la décision de clôturer l'incident, et la personne de référence en matière de protection de l'enfance au niveau national est informée de la décision.

Si nécessaire, la personne de référence au niveau national peut obtenir des renseignements sur la clôture de l'incident auprès du directeur du programme.

#### **4.1.2 Incidents de premier plan, autres incidents exigeant une attention particulière et incidents traités au niveau national**

Lorsque l'incident est traité par l'équipe au niveau national et dans les cas d'incidents de premier plan ou d'incidents exigeant une attention particulière (voir chapitre 3.4.4), c'est au DN que revient la décision de clôturer l'incident.

Dans le cas des incidents de premier plan et des incidents transférés au BIR, la personne de référence au niveau national informe la personne de référence du BIR de la décision de clôturer l'incident dans un rapport de situation (Outil 7). Si nécessaire, la personne de référence du BIR peut se renseigner auprès de la personne de référence au niveau national.

### **4.2 Rapport final**

Une fois que l'incident est clôturé, l'équipe chargée de la protection de l'enfance concernée prépare un rapport final. La personne de référence au niveau national insère le rapport final de chaque incident au sein de l'AM (contenant les conclusions principales et les mesures connexes, ainsi que l'avis de clôture de l'incident) dans le Registre national des incidents liés à la protection de l'enfance.

Dans le cas des incidents de premier plan et des incidents transférés au BIR, la personne de référence au niveau national transmet le rapport final à la personne de référence du BIR. Le modèle de rapport final est disponible dans un document distinct (Outil 10).

### **4.3 Informations transmises au rapporteur**

Lorsque l'incident est clôturé, la personne de référence au niveau national renvoie le résumé final contenant les conclusions principales et les mesures adoptées au rapporteur. Ce rapport est révisé de manière à protéger la confidentialité de toutes les personnes concernées. Le rapporteur est également informé de la possibilité de faire appel des décisions relatives à l'incident, conformément aux procédures nationales.

En cas d'incident initialement signalé auprès du BIR, c'est la personne de référence du BIR qui informe le rapporteur des conclusions et des mesures adoptées.

### **4.4 Enseignements**

Lorsqu'un incident est clôturé, il importe d'en tirer des enseignements pour améliorer les procédures et la pratique ainsi que pour identifier les besoins en matière de formation future au niveau du programme et au niveau national. Les enseignements tirés d'un incident sont recueillis par l'équipe concernée et consignés dans un rapport qui sera transmis à la personne de référence en matière de protection de l'enfance au niveau national.

## **LA SÉCURITÉ DES ENFANTS EST L'AFFAIRE DE TOUS LES PROCÉDURES DE SIGNALEMENT ET DE RÉACTION EN MATIÈRE DE PROTECTION DE L'ENFANCE DANS LES ASSOCIATIONS MEMBRES**

En se fondant sur ces enseignements, la personne de référence au niveau national met à jour le registre national des risques (voir chapitre 1.4). Cette personne transmet également le rapport au supérieur hiérarchique et au comité directeur de l'AM. Les enseignements sont également communiqués à tous les programmes, puis transmis et partagés dans les réseaux concernés aux différents niveaux de l'organisation.

### **4.5 Appel des décisions et mesures adoptées**

Le rapporteur peut faire appel des décisions relatives à l'incident s'il ou elle n'est pas satisfait(e) de la façon dont l'incident a été traité. Si le rapporteur fait appel devant l'AM, le collaborateur recevant l'avis d'appel doit le transmettre dans les 24 heures à la personne de référence en matière de protection de l'enfance au niveau national. L'examen de l'incident est approfondi lors d'une consultation entre la personne de référence au niveau national et l'équipe chargée de la protection de l'enfance concernée. Les mesures qu'il faudra éventuellement adopter sont proposées au DN. Dans le même temps, la personne de référence du BIR est informée du statut de la procédure d'appel par la personne de référence au niveau national.

#### **4.5.1 Comité de médiation national en matière de protection de l'enfance**

L'expérience montre que, parfois, un incident est de nouveau signalé parce que le rapporteur est mécontent de la façon dont l'AM a traité l'incident, même si la bonne procédure a été appliquée. Ce sera l'occasion pour l'organisation de demander un examen externe afin de préciser si le signalement d'une inquiétude ou d'un incident a été traité de façon adéquate ou non. L'examen externe appuie l'organisation lorsque des incidents refont surface et offre la possibilité de corriger les erreurs, s'il y a lieu. En ce qui concerne les médias et les questions du gouvernement, cet examen peut constituer une stratégie d'appui pour l'organisation.

Un examen externe est également préconisé lorsqu'un rapporteur fait appel devant une AM et que cet appel ne peut pas être traité par le DN ou en cas de conflit d'intérêts.

Dans ce cas, il est possible de mettre sur pied un comité de médiation national. La nécessité d'établir un tel organe dépend de la capacité du système de protection de l'enfance et du système judiciaire en place dans le pays à gérer les désaccords sur les résultats. Ces informations sont recueillies et analysées dans l'exercice de cartographie locale (voir chapitre 1.3).

Le comité national de médiation examine l'ensemble de la procédure de gestion de l'incident suivie par l'équipe chargée de la protection de l'enfance. Cela comprend la façon dont l'enquête a été menée, un examen du rapport d'enquête, un examen du plan d'action, des mesures mises en œuvre et de l'appui fourni aux victimes. D'après les conclusions de l'examen et les informations supplémentaires fournies par le rapporteur et l'AM, le comité national de médiation décide d'adopter de nouvelles mesures ou de clôturer l'incident. Les décisions de ce comité sont contraignantes pour toutes les parties prenantes.

Les informations relatives à la décision sont transmises au rapporteur, à l'AM concernée, ainsi qu'à la personne de référence du BIR.

#### **4.5.2 Membres du comité de médiation**

Le comité national de médiation doit être un organe indépendant composé de trois experts externes possédant des connaissances solides dans le domaine de la protection de l'enfance et du bien-être des enfants. Ses membres sont nommés par le comité directeur et se rencontrent dans les 60 jours suivant la réception du signalement de l'incident. Les décisions prises par ce comité sont finales.

#### **4.5.3 Anonymat du rapporteur**

Le rapporteur peut décider de conserver l'anonymat, indépendamment du format choisi pour soumettre l'appel. Le rapporteur peut également choisir de conserver l'anonymat auprès de l'AM concernée, tout en dévoilant son identité au comité national de médiation. Si le rapporteur décide de conserver l'anonymat, le comité national de médiation adopte toutes les mesures nécessaires pour protéger sa vie privée vis-à-vis des autres parties prenantes impliquées dans l'incident et son examen.

### **4.6 Rapport périodique**

Les détails de tous les incidents liés à la protection de l'enfance sont enregistrés au niveau de l'organisation chargé du traitement de l'incident. La personne de référence au niveau national conserve un résumé actualisé du statut de tous les incidents signalés au niveau du programme et au niveau national ou transmis par la personne de référence du BIR dans le Registre national des incidents liés à la protection de l'enfance (voir chapitre 3.2).

## LA SÉCURITÉ DES ENFANTS EST L'AFFAIRE DE TOUS LES PROCÉDURES DE SIGNALEMENT ET DE RÉACTION EN MATIÈRE DE PROTECTION DE L'ENFANCE DANS LES ASSOCIATIONS MEMBRES

La personne de référence au niveau national prépare un rapport annuel sur la protection de l'enfance couvrant la période de janvier à décembre et soumet le rapport au directeur national. Ce rapport fait état du nombre d'incidents signalés et confirmés ainsi que des enseignements que l'AM en a tirés au cours de la dernière année. Le directeur national transmet le rapport au comité directeur de l'AM.

### 4.6.1 Rapports de données statistiques ventilées

Des rapports de données statistiques ventilées présentant le nombre, la nature et le statut actuel des incidents liés à la protection de l'enfance sont soumis pour examen à la personne de référence au niveau hiérarchique supérieur chaque année, pour la période de janvier à décembre.

Dans ces rapports annuels figurent les informations suivantes :

- 1) le nombre d'incidents signalés et confirmés ;
- 2) le nombre d'auteurs présumés, qu'il s'agisse d'enfants ou d'adultes ;
- 3) le nombre d'enfants et de jeunes victimes.

Le modèle du rapport annuel statistique est disponible dans un document distinct (Outil 11).

Exemples d'incidents liés à la protection de l'enfance à l'échelle interne :

- Une mère SOS maltraite physiquement trois enfants de sa famille SOS.

Nombre d'incidents	Nombre de victimes	Nombre de responsables
1	3	1

- Deux employés SOS maltraitent cinq enfants issus de la communauté locale.

Nombre d'incidents	Nombre de victimes	Nombre de responsables
1	5	2

Exemples d'incidents liés à la protection de l'enfance à l'échelle externe :

- Un employé SOS prend connaissance de mauvais traitements infligés par un père sur deux enfants participant à un programme de renforcement de la famille. L'AM établit un rapport sur cet incident et le dépose auprès de l'autorité sociale compétente.

Nombre d'incidents	Nombre de victimes	Nombre de responsables
1	2	1

- La police demande l'appui d'une AM dans le cadre du signalement d'un incident de violences sexuelles à l'encontre d'un enfant issu de la communauté locale et participant à un programme éducatif SOS. On compte deux auteurs présumés issus de la communauté locale.

Nombre d'incidents	Nombre de victimes	Nombre de responsables
1	1	2

## 5 Gestion médiatique

Si un incident de violence ou de négligence à l'encontre d'un enfant a lieu dans l'un de nos programmes et retient l'attention du grand public, la communication avec les médias devra se faire prudemment pour que les personnes impliquées ne subissent aucun préjudice supplémentaire, et pour protéger la réputation de l'organisation. Par conséquent, le traitement médiatique de chaque incident est également pris au sérieux.

Lorsqu'un incident suscite l'attention des médias, il est considéré comme étant de premier plan et le DN nomme un collaborateur au poste de responsable de la gestion des médias et de la communication de crise. Cette personne fait partie de l'équipe chargée de la protection de l'enfance au niveau national. Des mesures adaptées doivent être prises conformément au document d'appui à la politique en matière de communication de crise [Crisis Communications Policy Support Document](#) (disponible en anglais).

## **LA SÉCURITÉ DES ENFANTS EST L'AFFAIRE DE TOUS LES PROCÉDURES DE SIGNALEMENT ET DE RÉACTION EN MATIÈRE DE PROTECTION DE L'ENFANCE DANS LES ASSOCIATIONS MEMBRES**

Les principes énumérés ci-dessous sont toujours applicables.

- La communication de crise n'est pas destinée à remplacer, diriger ou se substituer à toute mesure ou à tout processus de protection de l'enfance.
- En situation de crise, l'enfant reste la priorité du processus de protection de l'enfance.
- Nous ne dissimulons aucune information sur les incidents liés à la protection de l'enfance. Nous reconnaissons que le manque de transparence pourra porter atteinte à la réputation de l'organisation, et ce, bien plus qu'une déclaration honnête.
- La communication sur les incidents doit être transparente, tant sur le plan interne que sur le plan externe. L'absence de transparence sera d'autant plus nuisible à la réputation de notre marque.
- Les personnes de référence sont responsables du processus de protection de l'enfance, et les équipes de communication de la communication de crise. Il est fortement conseillé de travailler en étroite collaboration durant les situations de crise.

## **6 Annexes**

### **Annexe 1**

#### **Profil de la personne de référence en matière de protection de l'enfance au niveau national**

Il est nécessaire de nommer une personne de référence au niveau national. Cette personne est chargée de :

- effectuer la cartographie locale au niveau national ;
- tenir à jour le registre national des risques en matière de protection de l'enfance ;
- coordonner le développement et la hiérarchisation des mesures nationales en matière de protection de l'enfance durant la procédure de planification annuelle ;
- coordonner les activités dans le domaine de la sensibilisation et de la prévention ;
- garantir le suivi des signalements d'inquiétude ou d'incident en collaboration avec l'équipe chargée de la protection de l'enfance du programme ;
- tenir à jour le Registre national des incidents liés à la protection de l'enfance ;
- et d'améliorer les procédures de signalement et de réaction existantes.

La position de la personne de référence au niveau national se retrouve dans la structure organisationnelle de l'AM et ses procédures de signalement et de réaction. La personne de référence fait partie de l'équipe chargée de la protection de l'enfance au niveau national.

La personne de référence au niveau national doit répondre aux exigences suivantes :

- avoir au moins cinq ans d'expérience dans le domaine de la protection de remplacement ;
- être attaché à la vision et à la mission de SOS VEI et à la promotion des droits et du bien-être des enfants et des jeunes issus de milieux défavorisés ;
- démontrer une expérience pratique dans un des domaines d'interventions des programmes SOS Villages d'Enfants ;
- savoir travailler en équipe et posséder de solides compétences de communication et d'analyse ;
- faire preuve de compétences en facilitation, négociation, prise de parole en public et en diplomatie ;
- posséder de bonnes capacités de coordination et d'organisation, notamment savoir planifier, organiser et produire des résultats ;
- être capable de travailler sous pression et de respecter des délais serrés ;
- être capable de hiérarchiser et de traiter un grand nombre d'informations ;
- accepter de se déplacer dans le pays.



**Annexe 2**

**Les principales exigences en matière de qualité dans le cadre des procédures de signalement et de réaction pour la protection de l'enfance dans les associations membres**

	Oui	Non
1. Les équipes chargées de la protection de l'enfance ont été nommées dans tous les programmes et dans le bureau national.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Une personne de référence en matière de protection de l'enfance au niveau national a été désignée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. L'opinion des enfants et des jeunes est prise en compte pour définir et améliorer les mesures de protection de l'enfance au niveau des programmes. Cela comprend la possibilité de signaler une inquiétude liée à la protection de l'enfance ou de présenter des suggestions de façon anonyme.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Une évaluation des risques est réalisée chaque année. Elle est incluse dans le registre national des risques en matière de protection de l'enfance par la personne de référence au niveau national.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. L'exercice de cartographie locale a été réalisé et ses conclusions sont mises à jour tous les 3 à 5 ans ou en cas d'évolution substantielle du contexte national en matière de protection de l'enfance.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Le Registre national des incidents liés à la protection de l'enfance est établi et mis à jour par la personne de référence au niveau national.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Tout signalement d'une inquiétude ou d'un incident est consigné dans le Registre national des incidents liés à la protection de l'enfance.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Chaque signalement d'une inquiétude ou d'un incident est soigneusement évalué et fondé sur les résultats de l'évaluation complète d'un incident ; un plan d'action incluant les responsabilités et un calendrier précis est défini.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Chaque signalement d'un incident est examiné périodiquement et la personne de référence au niveau national met à jour le Registre national des incidents liés à la protection de l'enfance en y consignant les résultats et les futures étapes à suivre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Pour tous les incidents de premier plan, la personne de référence au niveau national transmet les résultats de chaque examen périodique dans un rapport de situation à la personne de référence du BIR.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**LA SÉCURITÉ DES ENFANTS EST L'AFFAIRE DE TOUS**

**LES PROCÉDURES DE SIGNALEMENT ET DE RÉACTION EN MATIÈRE DE PROTECTION DE L'ENFANCE DANS LES ASSOCIATIONS MEMBRES**

	Oui	Non
11. Chaque incident traité par une AM est clôturé par le supérieur hiérarchique concerné qui signe un avis de clôture d'après les recommandations de la personne de référence concernée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Après la clôture d'un incident, l'équipe chargée de la protection de l'enfance compétente rédige un rapport final. La personne de référence au niveau national insère le rapport final dans le Registre national des incidents liés à la protection de l'enfance.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Le résumé final contenant les principales conclusions et les mesures adoptées d'après les allégations du rapporteur lui est renvoyé par la personne de référence au niveau national.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Lorsqu'un incident est clôturé, les enseignements qui en ont été tirés sont enregistrés afin d'améliorer les procédures et la pratique et d'identifier les besoins en matière de formation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Le directeur national soumet le rapport annuel sur la protection de l'enfance au comité directeur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>