Procédure opérationnelle standard (SOP) Infractions à la politique de protection subies par des clients de l'IRC

Nom du pays/bureau

Ce texte d'introduction et tout autre texte écrit en italique est inclus à des fins de formation pour le programme du pays ou de la ville en matière de création de cette SOP. Le texte en italique doit également indiquer qu'un programme de pays doit remplir ces informations.

Ce modèle est conçu pour aider le programme du pays ou de la ville à élaborer une SOP localisée et contextualisée qui sera utile aux bénéficiaires dans vos contextes opérationnels. Le cadre de prise en charge ci-joint aidera également à élaborer ce document.

Lors de la création de la SOP, il est recommandé de garder à l'esprit les éléments suivants :

- *La SOP doit être suffisamment détaillée pour que chacun puisse la comprendre et l'utiliser. Une erreur courante dans la rédaction de ce type de document consiste à ne pas prendre en compte la rotation du personnel ou les changements de poste ;*
- *L'aspect linguistique peut être important, et les bureaux locaux doivent donc déterminer si la SOP doit être traduite pour certains contextes opérationnels.*

Cette SOP définit les mesures de prévention, de signalement et d'intervention à adopter en matière d'infractions à la politique de protection subies par des clients de l'IRC en *nom du pays*. Cette SOP définit également un échéancier de mise à jour du document. Cette SOP peut être communiquée aux partenaires de l'IRC. *Il est recommandé de joindre à la SOP un plan d'action durant les premières phases de son élaboration.*

PRÉVENTION ET PRÉPARATION

<u>Plan de communication</u>

Les responsables de la protection sont *noms et coordonnées des responsables*.

Le contenu de cette SOP, ainsi que les protocoles de conduite de l'IRC dans ses interactions avec ses clients sont communiqués à ceux-ci de la manière suivante :

- *Répertorier les méthodes de communication, par exemple via des discussions de groupe, des affiches, des vidéos, des spots radio, ou autres méthodes créatives*

Nous avons adopté les mesures suivantes spécifiquement afin de pouvoir communiquer avec les personnes qui présentent un faible taux d'alphabétisation, comme les enfants :

- *Répertorier les mesures adoptées pour prendre en charge l'analphabétisme, comme l'utilisation de bandes dessinées ou de dessins*

Nous communiquons ces informations à notre personnel et à nos clients de la manière suivante :

- *Citer la fréquence de communication, par exemple au début de toute distribution ou discussion de groupe, via une visibilité constante comme par le biais d'affiches, ou lors de discussions trimestrielles de groupe*

Plan de formation

Les formations à la politique de protection sont essentielles et sont dispensées à tous les types d'employés et d'associés suivants qui travaillent avec l'IRC :

- *Répertorier toutes les catégories qui bénéficient des formations, comme les employés, les travailleurs à la tâche, prestataires, etc.*

Dernière méthode employée pour la fourniture de ces formations :

- *Par exemple, un consultant embauché pour dispenser les formations de l'IRC, ou des formations pour les formateurs réalisées par du personnel technique ou le Directeur de la protection au cours d'une visite sur le terrain*

Dernière date de fourniture de formations à la protection : *insérer la date*. Nous prévoyons d'organiser des formations *suggestion : deux fois pour l'CRRD, une fois pour l'RAI* par an, en tenant compte du fait que *par exemple, il existe une rotation forte ou faible du personnel* sur notre site.

Le financement de ces formations provient actuellement des sources suivantes :

- *Par exemple, fonds non affectés, postes des demandes de subventions dédiés au développement des capacités*

SIGNALEMENT

Les clients peuvent réaliser un signalement de différentes manières :

- *Citer les différentes modalités de signalement, par exemple boîtes à lettres destinées aux plaintes, numéros d'assistance, numéros WhatsApp, personnel technique ou des programmes*

Nos mécanismes de signalement sont actuellement disponibles dans les langues suivantes :

- *Répertorier les langues dans lesquelles le mécanisme de signalement est disponible*

Les documents décrivant aux clients les modalités de signalement sont communiqués de la manière suivante :

- *Répertorier les modalités de communication avec les clients concernant les méthodes de signalement, par exemple affiches, déclarations orales lors des activités du programme, spots radio*

Les mécanismes de signalement font l'objet d'une évaluation *recommandation : trimestrielle* afin de s'assurer qu'ils restent adaptés aux besoins de nos clients. Cela est accompli en :

- Répertorier les modalités de vérification du système, par exemple *contrôles ponctuels réalisés auprès des clients par l'équipe de contrôle et d'évaluation, discussion en groupes ou sessions de feedback, tests du numéro d'assistance*

REMONTÉE DES SIGNALEMENTS ET PROCESSUS D'ENQUÊTE

Des employés possédant le profil suivant ont été formés aux méthodes permettant de recueillir et de faire remonter en toute sécurité un signalement d'infraction à la politique de protection :

- *Répertorier le type d'employés qui ont été formés aux méthodes permettant de recueillir et de faire remonter en toute sécurité un signalement, par exemple tous les employés (recommandé), bénévoles, responsables de la sécurité, chargés de la protection de l'enfance, chargés WPE*

Les documents décrivant les modalités de remontée des signalements ou des préoccupations, dont les informations relatives aux signalements centrés sur les survivants, aux signalements obligatoires ou aux infractions éventuelles à la politique de protection de l'enfance, sont communiqués ainsi :

- *Répertorier les modalités de communication avec les employés concernant les méthodes de signalement, dont les documents de la campagne de « Signalement des problèmes », le cas échéant. Le cas échéant, veiller à répertorier les numéros de téléphone locaux de la ligne d'assistance pour les questions d'éthique ou des employés locaux*

Lorsque l'IRC reçoit des signalements concernant une autre organisation de notre contexte opérationnel, nous transmettons *par exemple le signalement à l'organe juridique concerné, à l'organisation concernée ou à un cluster ou système de coordination*. Nous aiguillons également l'individu via les parcours de services d'assistance ci-dessous.

Lorsque des signalements sont recueillis au niveau local, nous passons par les étapes suivantes :

- *Répertorier les mesures adoptées, dont les personnes spécifiques qui sont ou doivent être informées, et les modalités de stockage et de partage local des détails identifiants sur les signalements*
- *Répertorier les mesures qui sont prises pour veiller à ce que les déclarants - qu'il s'agisse de tiers ou de survivants - soient consultés de manière adéquate (adultes) et informés (enfants) sur les mesures adoptées et soient dirigés vers des services de prise en charge adéquats, de préférence via les services WPE ou de protection de l'enfance de l'IRC. Répertorier les mesures potentielles qui peuvent être adoptées dans le contexte local, dont le transfert d'une personne vers un autre site afin de réduire le risque de représailles.*
- *Répertorier les mesures généralement adoptées pour informer les contrevenants présumés, dont la possibilité d'être placé en congé administratif ou transféré sur un autre site*

Dans ce contexte, il est important de garder à l'esprit les lois ou aspects locaux suivants :

- *Répertorier toutes les lois locales concernant le signalement obligatoire des infractions à la politique de protection, les formulaires obligatoires à remplir pour signaler un incident à un tribunal ou pour une prise en charge médicale, ou les dispositions du code du travail susceptibles d'affecter notre capacité à adopter des mesures disciplinaires*
- *Répertorier toutes les attitudes locales ou approches appliquées aux survivants, répartis par âge, sexe, religion ou toutes autres questions intersectionnelles qui pourraient affecter la sûreté ou la sécurité des individus qui réalisent un signalement*

SERVICES DE PRISE EN CHARGE ET D'ASSISTANCE

Pour l'CRRD

Nous avons réalisé une cartographie rapide des services à l'aide d'un modèle standard le *insérer la date* et nous prévoyons de la réviser tous les 6 mois, à moins qu'un service spécifique ne soit plus disponible ou ne fournisse plus des soins de la qualité exigée par l'IRC. Tous les services, qu'il s'agisse de services de santé, de prise en charge des violences à caractère sexiste et de protection de l'enfance situés à moins de 2 heures du site du projet, ont été évalués et répondent aux besoins des survivants. La cartographie est accessible via le lien ci-dessous*, qui pointe vers un dossier Box.*

Nous avons identifié les travailleurs chargés de la WPE, de la protection de l'enfance et/ou les travailleurs sociaux externes qui seront désignés dans les 24 heures suivant la communication d'un incident relatif à la politique de protection et qui se trouvent sur le même site, ou sur un site proche. Les travailleurs sociaux identifiés sont *insérer les noms et les titres des employés et/ou fournisseurs externes.* Les travailleurs sociaux ont bénéficié d'une formation à la SOP et sur la manière d'assurer des services minimales le *insérer la date*.

Nous disposons de services de santé et de soins psychosociaux via *insérer la liste des services par site et s'il s'agit de programmes de l'IRC et/ou de fournisseurs externes*.

Si nous ne disposons pas de programmes ou de fournisseurs externes ou qu'ils ne sont pas adaptés (par ex. en raison de la distance ou de qualité insuffisante des services), nous disposons du plan suivant. *Répertorier le plan et le budget de création d'une capacité de prise en charge interne au pays et/ou autre capacité d'intervention (par ex. recrutement d'un travailleur social qualifié, financement nécessaire pour transporter le survivant) et/ou les investissements nécessaires en formation et en fournitures afin de renforcer les capacités externes.* Vous trouverez un plan et un budget détaillés via le *lien ci-dessous, qui pointe vers un dossier Box.*

Pour l'RAI

Notre parcours d'aiguillage est accessible via *le lien ci-dessous, qui pointe vers un dossier Box*. Il contient le numéro de l'assistance téléphonique, les coordonnés de l'hôpital et du *centre d'aide aux victimes de viol les plus proches, du* centre de planification familiale ou des autres services disponibles au niveau local. Les services locaux suivants se déclinent en une *liste de langues dans lesquelles les services peuvent être fournis*. Lorsque nos clients ont besoin de services dans une autre langue, nous *donner des instructions détaillées permettant aux clients d'accéder à des services de traduction*.

Dans notre ville, nous devons respecter la réglementation locale suivante relative aux signalements : *coller ci-dessous la réglementation en matière de signalement, et détailler comment elles seront respectées.*

Le parcours d'aiguillage est communiqué au personnel via des *affiches placées dans le bureau, de courts rappels mensuels lors des réunions du personnel, ou d'autres méthodes*.

Le parcours d'aiguillage est révisé tous les 6 mois, à moins qu'un service spécifique ne soit plus disponible ou ne fournisse plus la qualité de prise en charge exigée par l'IRC.

PROCESSUS D'APPRENTISSAGE ET DE RÉFLEXION

Une fois que toutes les infractions à la politique de sauvegarde signalées ont fait l'objet d'une enquête et que le dossier est clos, le processus d'apprentissage suivant sera mis en place :

- *Liste des mesures à prendre, par exemple, mise en œuvre des recommandations émises par les enquêteurs ou le personnel technique en charge de la sauvegarde.*

Cette SOP sera mise à jour *suggestion : tous les trois mois*. Prochaine mise à jour en : *insérer le mois*.