



L'importance de la confiance dans les enquêtes SEAH

L'exploitation, les abus sexuels et le harcèlement sexuel (SEAH) représentent un problème majeur dans le secteur humanitaire et du développement. Des données récentes révèlent que 94 % des victimes sont des femmes, et que parmi elles, une sur cinq est une fille de moins de 18 ans, ce qui souligne une disparité préoccupante entre les genres. Il est largement reconnu que la présence d'enquêtrices doit être renforcée. Pour relever ce défi de taille, le Programme de Formation Qualifiante Destinée aux Enquêteurs (IQTS) forme davantage de praticiens, notamment des femmes et des personnes issues de la majorité mondiale, à une approche centrée sur les survivants dans leurs enquêtes. L'impact de ce programme se reflète dans l'histoire de Jeannette Nduwamariya.

L'apprentissage, une démarche continue

Les responsabilités de Jeannette, qui est basée au Rwanda, en tant que directrice mondiale de la protection auprès de CARE couvrent l'Afrique de l'Est et centrale, l'Afrique australe, et les pays francophones d'Afrique de l'Ouest. Dans son travail axé sur la PSEAH, elle sensibilise les équipes dirigeantes et les partenaires de l'organisation, qu'il s'agisse d'organisations locales de la société civile ou d'organisations non gouvernementales internationales.

Parallèlement, Jeannette travaille avec les équipes des ressources humaines pour mettre en place des pratiques de recrutement qui préviennent l'embauche de personnes ayant des antécédents préoccupants en matière de protection ou ayant fait l'objet d'accusations de SEAH. Grâce à une formation initiale en tant qu'experte en genre et gestionnaire de projet, qu'elle a par la suite enrichie d'une spécialisation en processus d'enquête en 2011, Jeannette met à profit son acquis solide pour remplir pleinement ses responsabilités.

Au-delà de l'expérience, Jeannette reconnaît sans hésiter la valeur de l'apprentissage continu. Elle insiste sur l'importance d'acquérir des connaissances d'autres professionnels, quel que soit le niveau d'expertise que l'on pense déjà posséder. C'est dans cet esprit qu'en 2023 Jeannette a suivi la formation pilote du Niveau 3 de l'IQTS, organisée par la CHS Alliance. Cette expérience lui a permis non seulement d'élargir ses compétences, mais aussi d'échanger des idées avec d'autres experts et, finalement, d'appliquer ces normes à son travail.

Le Niveau 3 est une formation pratique qui s'appuie sur les acquis et la théorie du Niveau 2. Cette formation entièrement en ligne vise à renforcer les compétences des participants dans trois domaines essentiels :

- Élaborer un plan d'enquête détaillé
- Mener les entretiens SEAH avec sensibilité
- Rédiger un rapport d'enquête SEAH

Pour obtenir la certification d'enquêteur qualifié dans le cadre de l'IQTS, les participants doivent suivre et réussir les trois niveaux de formation.

Une approche centrée sur les survivants

Désireuse de placer les enquêtes centrées sur les survivants au cœur de son travail, Jeannette a pu approfondir sa compréhension de cette approche grâce à l'IQTS. Les thèmes abordés, tels que le consentement éclairé—y compris pour les enfants victimes/survivants—ont mis en lumière les points à améliorer dans les pratiques actuelles. Le programme a également incité Jeannette et ses pairs à repenser leurs méthodes afin de pouvoir fournir un soutien optimal au sein de leurs organisations.

« Tolérance zéro signifie tolérance zéro. Et dans le cadre de ces enquêtes, cela signifie que nous prenons toutes les allégations au sérieux. Nous enquêtons, puis nous prenons les mesures nécessaires en fonction des circonstances. »

Jeannette a évoqué les nombreuses questions soulevées lors de la formation, en particulier celles concernant les politiques de protection centrées sur les survivants, les besoins et les attentes des victimes/survivants, ainsi que l'importance de la préservation de leur sécurité et de leur dignité. Comme elle le décrit ci-dessous, cette formation a été une occasion de mieux comprendre ces concepts et de renforcer ses connaissances sur leur mise en pratique.

La fragilité de la confiance

CARE intervient souvent dans des contextes instables, qui peuvent se caractériser par la présence de groupes armés, d'environnements culturellement conservateurs et de situations où les victimes/survivants hésitent à parler ou à participer. Consciente de ces réalités, Jeannette a évoqué le défi que représente l'établissement d'un climat de confiance avec les victimes/survivants. Soulignant la nécessité d'équilibrer et de respecter leurs besoins tout en leur apportant un soutien, elle pose cette question essentielle : « Comment pouvons-nous nous assurer que le survivant nous accorde sa confiance et que les informations que nous recueillons auprès de lui resteront confidentielles ? »

« Cette formation sur les enquêtes constitue une réelle avancée : elle renforce la dignité des survivants grâce à notre mise en pratique tout en bénéficiant à toutes les personnes vulnérables. Elle leur permet de vivre en sécurité, dans la dignité, et les encourage également à placer leur confiance en nous, car ils sont convaincus que nous tenons nos engagements et agissons concrètement contre les forces qui leur ont causé du tort. »

L'établissement de la confiance est d'autant plus crucial que, dans 60 % des incidents impliquant un employé de niveau intermédiaire, aucune mesure n'a été prise. Si un environnement sûr et accueillant est présent, les victimes/survivants peuvent se sentir davantage encouragés à participer à une enquête si c'est une démarche qu'ils envisagent.

Mettre les personnes au centre des enquêtes SEAH

L'IQTS a offert à Jeannette une réelle occasion d'autoréflexion, la poussant à revisiter sa manière de travailler. Le programme a également encouragé une collaboration ouverte, propice à l'émergence de nouvelles idées et perspectives. Cette expérience lui a révélé que la routine inhérente au travail d'enquête peut parfois faire passer à côté de méthodes plus performantes.

« Le Niveau 3 invite les enquêteurs et les professionnels expérimentés à faire une pause et à se poser des questions : "Attendez, arrêtez-vous. Reconsidérez ce que vous êtes en train de faire". »

Au-delà de son objectif de développement professionnel, l'IQTS met en lumière l'impact humain des enquêtes en examinant comment leurs processus affectent toutes les personnes concernées, qu'il s'agisse des victimes/survivants, des témoins, ou des personnes faisant l'objet de plaintes. Cette approche fait évoluer la réflexion en déplaçant le centre de gravité de la question « sur quoi enquêter » vers « comment enquêter ».

De la théorie à l'action

Grâce à cette expérience d'apprentissage, Jeannette est devenue une fervente défenseuse des enquêtes centrées sur les survivants. Résolue à appliquer les meilleures pratiques, elle veille à ce que ses enquêtes soient menées avec sensibilité, en accordant une priorité absolue à la sécurité, la confidentialité et le bien-être des victimes/survivants.

Et cette expérience est loin d'être achevée. Comme le souligne Jeannette, « nous sommes aussi des êtres humains », et même avec des normes et des outils établis, des erreurs peuvent survenir. En effectuant désormais des évaluations de risques plus fréquentes et en sollicitant l'avis de ses collègues pour éviter des décisions erronées, Jeannette illustre parfaitement l'engagement constant nécessaire pour améliorer les processus d'enquête et minimiser les préjudices.

L'histoire de Jeannette met en lumière le pouvoir de l'empathie et l'importance de placer les victimes/survivants au cœur des enquêtes. Grâce à cette formation, elle estime être bien mieux préparée à passer de la théorie à la pratique. Cette progression témoigne de l'impact de l'IQTS, qui permet aux enquêteurs de développer les compétences et les connaissances nécessaires pour créer un environnement plus sûr et plus respectueux pour les victimes/survivants qui choisissent de se manifester.

Inscrivez-vous dès aujourd'hui

