

# Protocole pour la protection de la confidentialité et le signalement à des fins de prévention et protection contre les comportements sexuels répréhensibles, de protection et de sécurité – CATI : EXEMPLE

Protocole à préparer avec l'équipe de recherche impliquée dans la collecte de données, le point focal en prévention et protection et la/le chargé·e de protection

## Préambule

Cet exemple de protocole **n'est pas adapté aux cas où l'entretien porte sur la prévalence des violences**. Des protocoles spécifiques doivent être mis en place lors de la collecte de données sur la prévalence des violences, par le biais d'entretiens en personne. ONUFemmes recommande de ne pas poser ces questions par téléphone.

Cet exemple de protocole doit être **adapté au contexte** dans lequel les entretiens se passent. Pour cela, nous conseillons de consulter l'équipe de recherche impliquée dans la collecte des données, le point focal en prévention et protection et la/le chargé·e de protection, ainsi que le personnel d'Oxfam ou du partenaire impliqué dans la collecte des coordonnées. L'exemple ci-dessous doit être mis à jour de manière à **garantir le plus haut niveau de sécurité** dans le contexte concerné. En particulier, le personnel de prévention et protection contre les comportements sexuels répréhensibles et le personnel de protection devront vous orienter vers les mécanismes de signalement appropriés et vous aider à trouver des manières d'accéder à un soutien direct pour les personnes ayant été confrontées à des violences (centres spécialisés ou cliniques locales, par exemple). Dans l'exemple ci-dessous, l'équipe de recherche et les enquêteurs et enquêtrices sont en charge du signalement, et les équipes de prévention et protection contre les comportements sexuels répréhensibles et de protection prennent en charge le processus d'orientation vers les institutions offrant un soutien direct.

Définitions :

- **Prévention et protection contre les comportements sexuels répréhensibles** : Le principe de prévention et protection contre les comportements sexuels répréhensibles au sein d'Oxfam repose sur un ensemble de procédures, mesures et pratiques destinées à garantir que l'organisation respecte ses engagements en matière de prévention et protection, d'intervention et de protection contre tout comportement inapproprié de la part des membres de son personnel et du personnel apparenté. Oxfam se concentre sur la prévention et protection contre le harcèlement, l'exploitation et les abus sexuels (PEAS) et la maltraitance des enfants. Pour ce faire, nous : i) écoutons les personnes ayant été confrontées à ces violences ; ii) répondons avec tact et dans un cadre sécurisé à tout cas soupçonné ou avéré de comportement inapproprié ; et iii) tirons des enseignements de chaque cas.

- **Protection** : Violences, exploitation, abus ou harcèlement sexuels envers les enfants et les adultes (dans les cas où l'auteur·e des violences n'est pas membre du personnel d'Oxfam ou d'un partenaire).

## Veiller au respect de la vie privée pour garantir le plus de sécurité possible

Le respect de la vie privée peut être compris de deux manières différentes : le droit à la vie privée lors de la gestion des données personnelles d'une personne et le respect de la vie privée lors d'un entretien. Le kit de formation sur la gestion responsable des données d'Oxfam et les numéros 4 et 6 de l'étude de cas Going Digital<sup>1</sup> couvre le premier de ces cas en détail, pour toute la durée du cycle de vie de données. Ce protocole est centré en particulier sur **le respect de la confidentialité lors des entretiens**, notamment en tenant compte de **comment tirer parti des relations de confiance précédemment établies, comment veiller à ce que la personne interrogée ne soit pas dérangée pendant l'appel** (par exemple, que personne n'écoute ce qu'elle dit) et **comment obtenir le consentement de la personne pour que ses données personnelles soient transmises aux personnes pertinentes**<sup>2</sup>.

Pour réaliser des entretiens téléphoniques, l'équipe de recherche doit avoir accès à des noms et numéros de téléphone qui ont pu être collectés par d'autres membres de leur organisation ou par des membres d'une autre organisation.

- **Contacts initiés par les membres du personnel d'Oxfam ou d'une organisation partenaire ayant collecté les coordonnées** et ayant une **relation établie** avec les personnes qui seront interrogées.
  - Vérifiez que la personne contactée est bien la personne qui figure sur la liste (il peut y avoir eu un changement de numéro depuis que les données ont été collectées).
  - Vérifiez quand les coordonnées ont été obtenues, et à quelles fins.
  - Obtenez le consentement oral explicite de la personne interrogée, prouvant qu'elle accepte de participer à l'entretien qui sera effectué par [ajouter le nom des chercheurs/euses].
  - Obtenez le consentement oral explicite de la personne interrogée, prouvant qu'elle accepte que ses coordonnées soient transmises à [ajouter le nom des chercheurs/euses].
  - Vérifiez si ce numéro de téléphone est également utilisé par d'autres membres du foyer. Si c'est le cas, demandez à la personne si elle est d'accord pour que le/la chercheur/euse décline son identité à d'autres membres du foyer, si quelqu'un d'autre que la personne contactée répond à l'appel.
    - Si la personne contactée n'est pas à l'aise avec cette situation, dites-lui qu'il ne serait pas possible de garantir sa sécurité si elle participait à l'entretien, et remerciez-la de vous avoir accordé du temps. Ses informations personnelles ne pourront alors pas être transmises à l'équipe de recherche.

<sup>1</sup> <https://policy-practice.oxfam.org/resources/responsible-data-management-training-pack-620235/>  
<https://policy-practice.oxfam.org/resources/going-digital-privacy-and-data-security-under-gdpr-for-quantitative-impact-eval-620884/>  
<https://policy-practice.oxfam.org/resources/going-digital-computer-assisted-telephone-interviewing-cati-lessons-learned-fr-621188/>

<sup>2</sup> Sans consentement, les données personnelles ne peuvent être transmises à une tierce partie. Cela dépendra de plusieurs conditions : 1. Le formulaire de consentement utilisé pour collecter les données personnelles ; 2. Si l'équipe de recherche fait partie des organisations ayant collecté les données. Si ce n'est pas le cas, des mesures spécifiques de protection des données qui n'entrent pas dans le cadre de ce protocole doivent être mises en place. Voir les ressources mentionnées dans la note de bas de page 1.

- **Contact initié par les chercheurs/euses, pour les personnes ayant consenti à être contactées** (lors des étapes précédentes) :
  - Le/la chercheur/euse organise un appel préparatoire pour expliquer le but de l'entretien, et choisir avec la personne un moment où elle sera seule pour procéder à l'entretien.
    - Si la personne insiste pour être accompagnée, les questions sensibles doivent être retirées.
    - Si quelqu'un d'autre répond à l'appel (ou s'il s'agit du téléphone de quelqu'un d'autre), demandez à parler à la personne à laquelle vous deviez parler, ou cherchez à obtenir son numéro de téléphone personnel si elle en a un.
  - Convenez d'un mot (choisi à l'avance avec l'équipe) que la personne interrogée pourra utiliser pendant l'entretien pour signaler que quelqu'un est entré dans la pièce. Parlez-en au début de l'entretien, et expliquez que, si la personne l'utilise, l'enquêteur/trice changera directement de sujet, restera au téléphone quelques minutes, puis conviendra d'un autre moment pour réaliser l'entretien.
  - **Et s'il n'est pas possible de parler avec la personne prévue**, par exemple, si le partenaire de la personne interrogée ne veut pas la laisser répondre au téléphone ou veut prendre sa place lors de l'entretien ?
    - Procédez à une version très courte de l'entretien (en excluant toutes les questions sensibles, et plus si nécessaire) – intégrée dans la conception de l'enquête à l'aide du branchement conditionnel.

## Protocoles de signalement

Le formulaire d'entretien n'est **pas** le mode approprié pour signaler un comportement répréhensible. Deux protocoles de signalement différents sont disponibles, selon la personne qui est impliquée dans le comportement répréhensible. L'équipe de recherche a le devoir de signaler les faits suivants :

- Cas d'exploitation, d'abus et de harcèlement sexuels et de maltraitance des enfants par un·e **membre du personnel d'Oxfam ou de ses partenaires** et/ou un·e membre du personnel apparenté (bénévole, membre d'un comité communautaire, fournisseur, etc.)
  - Si l'équipe de recherche est informée d'une situation de ce type, elle doit le signaler à [ajouter les coordonnées en fonction de ce qui a été convenu avec le point focal en prévention et protection] par écrit.
  - [Ajouter ici ce qui sera fait de ces informations (par exemple, *les informations seront transférées à l'équipe de prévention et protection*) pour que l'enquêteur/trice soit au courant de la procédure et puisse en informer la personne interrogée.]
  - Les membres de l'équipe de recherche **n'ont pas** à poser de questions sur ce qui leur a été dit ; il ne leur incombe pas d'interroger la personne ayant été confrontée à des violences. L'équipe de recherche n'enquête pas et doit se garder de porter un jugement sur les personnes concernées. La personne interrogée peut, toutefois, avoir besoin de donner plus d'informations à l'enquêteur/trice, qui devra donc se préparer à cette éventualité. Le/la chercheur/euse doit répondre avec tact et remercier la personne de s'être exprimée.
  - L'équipe de recherche a le devoir de signaler ces comportements à l'équipe de prévention et protection contre les comportements sexuels répréhensibles d'Oxfam et doit en informer la personne interrogée comme suit : « Ce que vous venez de me dire est inquiétant. Je vais demander à un·e membre du personnel d'Oxfam de vous parler. Il s'agira d'une personne spécialisée dans la prévention et protection, en mesure de protéger les personnes contre tous comportements répréhensibles »

commis par des membres du personnel ou du personnel apparenté. Cette personne ne prendra aucune mesure sans vous en informer en amont. ».

- Si la personne ne souhaite pas que ses coordonnées soient communiquées, le/la chercheur/euse signalera quand même la situation, en veillant à l’anonymat de la personne.
  
- Cas de violences, d’exploitation, d’abus ou de harcèlement sexuels envers des enfants et des adultes (l’auteur·e des violences n’est pas membre du personnel d’Oxfam ou d’un partenaire)
  - Si un·e membre de l’équipe de recherche est informé·e d’une situation de ce type, elle/il doit faire savoir à la personne interrogée qu’elle peut contacter la ligne d’alerte d’Oxfam [ajouter le numéro de téléphone], ce qui permettra à l’équipe de protection d’Oxfam de l’orienter vers les institutions à même de lui proposer une aide.
  - Le/la chercheur/euse devra demander à la personne interrogée si elle préfère qu’il/elle se charge d’avertir directement l’équipe de protection d’Oxfam : « Ce que vous venez de me dire est inquiétant. Souhaitez-vous que j’en informe l’équipe de protection d’Oxfam, pour qu’elle vous oriente vers des institutions à même de vous fournir une aide ? Dans ce cas-là, je devrai communiquer votre nom et votre numéro de téléphone à l’équipe de protection avec une description de ce que vous venez de me raconter. Voulez-vous que je procède de cette manière ? »
  - Si la personne consent à cela, le/la chercheur/euse contactera l’équipe de protection d’Oxfam :
    - Nom : [à ajouter, comme convenu avec l’équipe de protection]
    - Numéro de téléphone : [à ajouter]
    - E-mail : [à ajouter]
    - Informations à partager avec l’équipe de protection d’Oxfam si le consentement a été donné :
      - Nom
      - Numéro de téléphone
      - Une brève description du récit recueilli par le/la chercheur/euse, qui ne doit **pas** chercher à obtenir plus d’informations, mais se contenter des informations données spontanément.
  - L’équipe de recherche ne doit pas conserver de données sur l’aiguillage des personnes. Les documents papier utilisés pour collecter les données doivent être détruits à l’aide d’une déchiqueteuse à coupe croisée. Toutes les copies numériques doivent être supprimées.

En outre, les chercheurs/euses doivent toujours rappeler aux personnes interrogées les différentes manières de contacter Oxfam et d’effectuer des signalements en toute confidentialité. Le message ci-dessous s’affichera avec le script.

**Message post-entretien à l’attention de l’équipe de recherche – À partager avec les personnes interrogées en fin d’entretien et à intégrer à la fin du script SurveyCTO**

Je voudrais vous rappeler que vous pouvez contacter Oxfam pour aborder tout problème dont vous souhaitez parler : [ajouter le numéro].

Pour signaler un problème en toute confidentialité, vous pouvez contacter :

- L’équipe de prévention et protection d’Oxfam :

[safeguarding@oxfam.org.uk](mailto:safeguarding@oxfam.org.uk) ou +44 (0)1865 473813

- Le service d'Oxfam pour les lanceurs et lanceuses d'alerte :  
[whistleblowing@oxfam.org.uk](mailto:whistleblowing@oxfam.org.uk) ou en langue arabe : 00441865 47  
2121

Équipe de recherche : vous avez le devoir de signaler tout problème lié à la prévention et protection vous ayant été confié. Vous pouvez également procéder au signalement en toute confidentialité auprès de l'équipe de prévention et protection d'Oxfam, via [ajouter les coordonnées, comme convenu avec le point focal en prévention et protection].

Enfin, l'équipe de recherche doit avoir accès à un soutien, car le travail effectué par les chercheurs/euses est associé à une forte charge émotionnelle, du fait de la nécessité de prendre en charge des récits difficiles et traumatisants.

- La ligne d'aide psychologique gratuite et confidentielle d'Oxfam est disponible pour tout le personnel d'Oxfam.
- D'autres mécanismes de soutien doivent être mis en place pour les personnes n'étant pas employées par Oxfam.