



# **STANDARDS PROFESSIONNELS POUR LES ACTIVITÉS DE PROTECTION**

**MENÉES PAR LES ORGANISATIONS HUMANITAIRES ET DE DÉFENSE  
DES DROITS DE L'HOMME LORS DE CONFLITS ARMÉS  
ET D'AUTRES SITUATIONS DE VIOLENCE**

**ÉDITION 2013**



**CICR**



**CICR**

Comité international de la Croix-Rouge  
19, avenue de la Paix  
1202 Genève, Suisse  
T +41 22 734 60 01 F +41 22 733 20 57  
E-mail: [shop@icrc.org](mailto:shop@icrc.org) [www.icrc.org](http://www.icrc.org)  
© CICR, avril 2013. Original : anglais

Photo de couverture : Michael Blann/Digital Vision/Getty Images

# **STANDARDS PROFESSIONNELS POUR LES ACTIVITÉS DE PROTECTION**

**MENÉES PAR LES ORGANISATIONS HUMANITAIRES ET DE DÉFENSE  
DES DROITS DE L'HOMME LORS DE CONFLITS ARMÉS  
ET D'AUTRES SITUATIONS DE VIOLENCE**

**ÉDITION 2013**



# Préface à l'édition 2013

## Contexte

La première édition des *Standards professionnels pour les activités de protection*, publiée en 2009, reflétait le large consensus atteint à l'issue d'un processus consultatif de deux ans, auquel avaient participé de nombreuses organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme. Un groupe consultatif composé de praticiens et de chercheurs expérimentés a accompagné tout le processus.

Il était prévu dès le début que l'élaboration des *Standards professionnels* serait un processus dynamique qui ne prendrait pas fin avec leur publication, en 2009, et que le document serait révisé, en totalité ou en partie, une fois que les acteurs de la protection auraient eu la possibilité de le mettre en pratique et de réfléchir à son application. De plus, au moment du lancement de ces standards professionnels, les organisations participantes étaient bien conscientes que les activités de protection, tout comme l'environnement dans lequel elles se déroulent, sont dynamiques et évoluent rapidement. Depuis, des changements se sont produits, influant sur la pratique des acteurs de la protection et sur le contexte dans lequel ils travaillent.

Avec ce fait à l'esprit et avec le souci constant de mettre à jour cet ensemble vivant de standards, le CICR a convoqué, en septembre 2011, un groupe consultatif élargi rassemblant des spécialistes de la protection de divers organismes des Nations Unies et ONG. Ce groupe a étudié la diffusion de ces standards professionnels, leur mise en œuvre par les acteurs de la protection, ainsi que la nécessité de les mettre à jour. Il a en outre défini les domaines à réviser.

Sur la base de ces discussions, plusieurs participants (HPG, CICR, OCHA, Oxfam et HCR) ont pris l'initiative de travailler à l'élaboration de propositions, dont les membres du groupe consultatif ont débattu au cours du premier semestre 2012, avant de les soumettre à une communauté plus large de praticiens.

Ce processus de consultation élargi s'est déroulé durant l'été 2012. Il a été mené par le biais d'une série de réunions et d'événements spécifiques, et par la mobilisation de divers réseaux d'organisations. En résultat, les standards d'origine ont été considérablement réécrits et de nouveaux points importants ont été ajoutés.

Le document présenté ici tient compte des changements qui se sont produits dans l'environnement où travaillent les acteurs de la protection et propose des standards et des lignes directrices qui visent à répondre aux défis qui en découlent. Il est le fruit des remarques et des suggestions formulées par le groupe consultatif et des résultats de cette consultation approfondie. Bien qu'il ne soit pas possible de mentionner ici toutes les personnes qui ont participé à cette révision, le groupe consultatif tient à les remercier. Cette nouvelle édition, qui résulte d'un processus interactif, reflète fidèlement les préoccupations contemporaines et est directement utile à la majorité des acteurs menant des activités de protection.

## Comment l'édition 2009 a-t-elle été utilisée ?

Il est encourageant de savoir que les standards sont bien connus et que de nombreux acteurs de la protection les utilisent lorsqu'ils décident de réviser ou d'élaborer des lignes directrices et des modules de formation. Par contre, il est difficile de les diffuser sur le terrain et de faire en sorte qu'ils soient utilisés pour définir des stratégies propres à des contextes spécifiques.

Tout le monde s'accorde à dire que ces standards permettent de mieux comprendre les difficultés inhérentes aux activités de protection et reflètent un ensemble d'éthiques professionnelles communes, qui visent à rendre ces activités plus sûres et plus efficaces. Ils définissent une base de référence permettant de garantir un minimum de professionnalisme, dans l'intérêt, à la fois, des populations touchées et de la communauté des acteurs de la protection. Plutôt que de restreindre la diversité, ces standards encouragent les acteurs de la protection à intégrer ces minima requis dans leurs propres pratiques, leurs lignes directrices et leurs séances de formation.

## Pourquoi publier une mise à jour ?

Lors de la réunion de septembre 2011, le groupe a relevé des problèmes dans trois domaines spécifiques.

### 1. Gestion des données et nouvelles technologies

On observe une augmentation rapide des initiatives visant à utiliser les technologies de l'information à des fins de protection, notamment les images satellites, la cartographie des crises et la médiatisation des abus et des violations par le biais des médias sociaux. Par conséquent, le groupe consultatif a décidé de revoir la portée et le langage des standards sur la gestion des informations sensibles. Les standards révisés reflètent les expériences et les bonnes pratiques des organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme, ainsi que celles des acteurs des technologies de l'information et de la communication.

Les points suivants ont fait l'objet d'une attention particulière :

- la notion de consentement éclairé ;
- les difficultés que présente l'interprétation de données recueillies à distance ;
- les risques de distorsion et de manipulation des données ;
- l'évaluation des risques qu'entraîne, pour les sources de renseignements et autres populations touchées par un conflit, la diffusion publique d'informations.

### 2. Interaction et dialogue entre, d'une part, les acteurs de la protection et, d'autre part, les missions de maintien de la paix des Nations Unies et autres forces militaires et de police sous mandat international

Le Conseil de sécurité des Nations Unies a expressément mandaté plusieurs missions de maintien de la paix pour « protéger les civils ». Dans la pratique, ces mandats peuvent inclure l'usage de la force pour protéger les civils, ainsi que diverses autres activités, complémentaires à celles menées par les acteurs de la protection. La protection des civils figure également parmi les questions abordées dans le cadre des

efforts de stabilisation entrepris par plusieurs États et organisations multilatérales. Ces approches servent de cadre politique pour certaines opérations internationales, militaires ou de police, menées dans des États fragiles ou frappés par un conflit. Le groupe consultatif a reconnu qu'un certain degré de dialogue et d'interaction était nécessaire entre les acteurs de la protection et les opérations de maintien de la paix des Nations Unies et autres forces militaires ou de police sous mandat international, afin d'obtenir des résultats positifs en matière de protection tout en respectant les principes humanitaires. Cette version des *Standards professionnels* a pour but de fournir des directives à cette fin.

### 3. Gestion des stratégies de protection

L'édition 2009 reconnaissait déjà la nécessité d'adapter les stratégies sur la base d'activités de suivi et d'évaluation. Depuis, les compétences et les connaissances croissantes acquises par divers acteurs de la protection en matière de suivi et d'évaluation des objectifs et des stratégies de protection ont aidé à définir de bonnes pratiques. La communauté de la protection a déterminé qu'il était nécessaire de diffuser de façon plus systématique cette expérience et ces bonnes pratiques. On a donc jugé nécessaire d'ajouter aux *Standards professionnels* un nouveau chapitre, consacré aux connaissances acquises en matière de gestion des stratégies de protection. Ce chapitre se concentre tout particulièrement sur la définition d'objectifs « SMART » et sur le suivi et l'évaluation de leurs résultats.

## Réaffirmation de la portée du document

Nous recommandons aux lecteurs de lire attentivement les sections « Portée et limites du document » et « Public cible » de l'introduction.

Les *Standards professionnels pour les activités de protection* sont composés d'un ensemble de normes minimales destinées aux acteurs humanitaires et de défense des droits de l'homme qui mènent des activités de protection. Si ces normes ne sont pas respectées, les organisations ne devraient pas mener d'activités de protection. Dans les situations de conflit armé et autres situations de violence, ces standards peuvent être vus comme un ensemble englobant d'autres sets existants de normes, élaborés par des organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme pour leurs procédures de travail ou en relation avec des questions plus spécifiques.

Ils complètent, et ne visent pas à remplacer, d'autres ensembles de standards utilisés par les acteurs de la protection, notamment les *Principes directeurs inter-agences relatifs aux enfants non accompagnés ou séparés de leur famille* (2004), les *Minimum Standards for Child Protection in Humanitarian Action* (2012) ou les normes élaborées par le HCDH.

Enfin, dans son édition 2011, le manuel *Sphère* a inclus un chapitre sur les principes de protection. Ces quatre principes sont fondamentaux pour tout acteur conduisant une intervention humanitaire, qu'il se considère ou non comme un acteur de la protection. Il convient de souligner que ces efforts de définition de normes dans le domaine de la protection sont complémentaires, et non contradictoires ou répétitifs.

En dehors de la communauté des acteurs humanitaires et de défense des droits de l'homme, ces *Standards professionnels* peuvent aussi servir de source d'inspiration pour tous ceux qui désirent produire un impact positif en matière de protection.



# Table des matières

<b>Introduction</b>	<b>11</b>
Nécessité d'établir des standards professionnels	11
Portée et limites du document	13
Public cible	14
Structure du document	15
Questions couvertes par ces standards	16
Remerciements	18
<b>Chapitre 1 Principes généraux pour les activités de protection</b>	<b>21</b>
Respecter les principes d'humanité, d'impartialité et de non-discrimination	24
Prévenir les effets néfastes	26
Placer la population, les communautés et les individus touchés au cœur des activités de protection	27
<b>Chapitre 2 Gérer les stratégies de protection</b>	<b>33</b>
Définir des objectifs SMART	36
Suivi et évaluation	39
<b>Chapitre 3 Comprendre et renforcer l'architecture de la protection</b>	<b>45</b>
Établir des liens avec les principaux débiteurs d'obligations	48
Expliquer ses intentions de façon claire et transparente	52
Interagir avec les opérations de maintien de la paix des Nations Unies et autres forces militaires ou de police sous mandat international	53
Interagir avec les autres acteurs ayant un impact sur les questions de protection	55



<b>Chapitre 4</b>	<b>S'appuyer sur les fondements juridiques de la protection</b>	<b>61</b>
	Connaître les cadres juridiques applicables	63
	Invoquer le droit de façon cohérente et impartiale	65
	Faire preuve de cohérence et de précision	66
	Faire référence au droit interne et au droit régional applicables	67
	Défendre les normes juridiques existantes	68
<b>Chapitre 5</b>	<b>Promouvoir la complémentarité</b>	<b>71</b>
	Complémentarité des activités	76
	Complémentarité des principes	77
	Complémentarité des analyses	77
	Mobiliser d'autres acteurs de la protection	78
	Orienter ou référer les personnes vers les services de protection adéquats dans les situations d'urgence	79
	Agir face aux violations	81
<b>Chapitre 6</b>	<b>Gérer les informations sensibles relatives à la protection</b>	<b>83</b>
	Recueillir des informations à distance : comprendre les risques et les avantages liés aux nouvelles technologies et méthodologies	87
	Respecter les principes fondamentaux	90
	Garantir la pertinence et la qualité des informations	94
	Préparer les entretiens et veiller au respect du consentement éclairé et de la vie privée	99
	Coopération et échange d'informations	105
<b>Chapitre 7</b>	<b>Assurer des capacités professionnelles</b>	<b>109</b>
	Assurer des capacités et des compétences adéquates	111
	Former le personnel	113
	Assurer la sécurité du personnel	114
	Veiller à ce que le personnel ait un comportement éthique	115
	<b>Mise en œuvre des standards professionnels : et ensuite ?</b>	<b>117</b>
	<b>Acronymes</b>	<b>118</b>
	<b>Documents de référence</b>	<b>119</b>



Franco Pagetti/CICR/VI

# Introduction

La protection des personnes prises au piège des conflits armés et autres situations de violence représente un défi majeur. Dans nombre de conflits armés, la distinction entre civils et combattants est délibérément estompée. Les civils ne sont que trop souvent la cible d'attaques et voient leurs droits bafoués. Dans bien des cas, les États et autres autorités compétentes n'ont pas la capacité – ou la volonté – d'assurer une protection efficace des personnes à risque. Pire encore, il arrive qu'ils commettent eux-mêmes des actes de violence et des abus à l'encontre de certains groupes de la population.

Ce défi n'a pas laissé la communauté internationale indifférente. Des progrès substantiels ont été accomplis ces dernières années en matière de protection dans les situations de crise. Ces progrès s'expliquent notamment par le fait qu'un nombre croissant d'organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme mènent des activités de protection en faveur des personnes qui risquent d'être victimes de violations ou d'abus lors de conflits armés et d'autres situations de violence. Aujourd'hui, un large éventail d'organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme sont présentes dans la quasi-totalité des zones de tension à travers le monde, y compris dans les situations critiques loin des projecteurs des médias internationaux.

Du fait de la multiplication des acteurs, les activités de protection se sont sophistiquées et diversifiées. Si ce phénomène est en soi positif et bienvenu, il implique également une plus grande complexité. L'accroissement général de la présence opérationnelle a eu pour effet de rapprocher les organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme actives dans le domaine de la protection, qui ont ainsi renforcé leur complémentarité dans des environnements opérationnels extrêmement complexes. Les différences profondes qui existaient autrefois entre travailleurs humanitaires et défenseurs des droits de l'homme se sont aplanies, favorisant une plus grande cohérence. Toutefois, leurs stratégies et leurs aspirations diffèrent aujourd'hui encore. Leur présence simultanée sur le terrain peut certes permettre de créer des synergies positives, mais elle engendre parfois une certaine confusion. Tout en reconnaissant les différences qui subsistent entre ces acteurs, le présent document procède de la conviction qu'il existe un terrain d'entente suffisant pour établir des bases communes solides dans le domaine de la protection lors de conflits armés et d'autres situations de violence.

## Nécessité d'établir des standards professionnels

Les nouvelles possibilités qui s'offrent aux différents acteurs de renforcer leur capacité d'action et, ce faisant, d'accroître leur spécificité et leur complémentarité, entraînent inévitablement d'importantes disparités en termes de qualité des activités de protection mises en œuvre. Faute de standards professionnels communs, il peut même arriver que ces activités portent préjudice aux communautés et aux individus qu'elles visent à protéger.

Aujourd'hui, il est généralement admis qu'une protection efficace exige des compétences professionnelles adéquates. Pour ce faire, les activités de protection menées par les

organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme doivent satisfaire à des standards professionnels minimums établis d'un commun accord. Tout en respectant la diversité des acteurs et des stratégies adoptées, l'objectif est d'établir des exigences minimums devant être respectées par tous. Définir précisément la teneur de ces exigences et parvenir à un consensus reste extrêmement difficile.

L'objectif des ateliers organisés par le Comité international de la Croix-Rouge (CICR) entre 1996 et 2000 était de définir des standards professionnels en vue de renforcer la protection en temps de guerre. L'ouvrage du CICR intitulé *Strengthening Protection in War: a search for professional standards* (2001, en anglais seulement) présente une synthèse des résultats de ces ateliers. Il énonce des bases théoriques utiles pour les activités de protection, notamment les « modes d'action » et l'« œuf de protection », qui sont largement utilisées aujourd'hui<sup>1</sup>. Un autre résultat important des ateliers a été l'élaboration d'une définition commune de la protection, citée ci-dessous.

### Définition de la protection

La notion de protection comprend :

« toutes les activités visant à assurer le plein respect des droits de la personne, conformément à la lettre et à l'esprit du droit pertinent, c'est-à-dire le droit international des droits de l'homme, le droit international humanitaire et le droit des réfugiés. Les organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme doivent mener ces activités de manière impartiale (et non sur la base de la race, de l'origine nationale ou ethnique, de la langue ou du sexe). »<sup>2</sup>

Cette définition a permis aux organisations de défense des droits de l'homme et aux acteurs humanitaires de mieux se comprendre, incitant ces derniers à adopter de plus en plus une stratégie fondée sur le droit. À la suite de ces ateliers, l'élaboration d'un ensemble de standards professionnels suffisamment large et détaillé pour les activités de protection entreprises par ces deux catégories d'acteurs n'en demeurait pas moins un chantier en devenir.

Depuis lors, plusieurs initiatives ont contribué à cette recherche de standards professionnels pour les activités de protection, notamment le Projet Sphère<sup>3</sup> et différents travaux entrepris par les Nations Unies et des organisations non gouvernementales<sup>4</sup>. Néanmoins, ces initiatives se fondaient généralement sur une approche spécifique de la protection ou sur un contexte opérationnel donné. Or, il était nécessaire de formuler les principes généraux et les fondements d'une protection efficace et sûre au sens large. L'accent a donc été mis sur la définition d'une série de standards convenus d'un commun accord et applicables à l'ensemble des organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme qui mènent des activités de protection dans les conflits armés et autres situations de violence.

1 Les participants ont distingué cinq modes d'action qui peuvent être combinés : la substitution, le soutien, la mobilisation, la persuasion et la dénonciation. L'« œuf de protection » est une représentation graphique des trois niveaux d'action face à toute forme d'abus : mettre fin aux abus, travailler aux côtés des victimes et induire des changements durables dans l'environnement pour diminuer la probabilité qu'ils se reproduisent.

2 S. S. Giossi Caverzasio (éd.), *Strengthening Protection in War: A Search for Professional Standards: Summary of Discussions among Human Rights and Humanitarian Organizations*, ateliers au CICR, 1996-2000, CICR, Genève, 2001 (en anglais seulement).

3 Voir Projet Sphère, *Charte humanitaire et normes minimales pour les interventions lors de catastrophes*, édition 2011.

4 Voir par exemple : *Minimum Standards for Protection Mainstreaming*, Caritas Australie, CARE Australie, Oxfam Australie, World Vision Australie, 2012 (en anglais seulement).

## Portée et limites du document

Les standards et les lignes directrices qui suivent ont été élaborés dans le cadre d'un vaste processus de consultation. Ils sont le fruit d'une réflexion commune et d'un accord entre organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme sur les éléments minimaux, mais non moins essentiels, de même que sur les principes et les bonnes pratiques nécessaires pour mener des activités de protection aussi efficaces et sûres que possible.

Ces standards ne sont pas des directives opérationnelles. Ils s'inscrivent dans une perspective plus large, en ce sens qu'ils définissent les composantes et les compétences essentielles pour garantir l'efficacité des activités de protection. Ils visent également à guider les acteurs de la protection au sein d'une architecture globale de la protection et dans les relations qu'ils entretiennent entre eux. Dans cette perspective plus générale, l'expression « acteurs de la protection » désigne des organisations, non pas des individus. Les standards constituent donc des obligations minimums qui s'appliquent à toute organisation humanitaire ou de défense des droits de l'homme menant des activités de protection dans les conflits armés et autres situations de violence.

Bien que sa portée soit relativement large, ce document ne prétend pas dresser une liste exhaustive des standards applicables. Les activités de protection évoluent constamment et rapidement, tout comme l'environnement dans lequel elles sont menées. Par conséquent, les standards définis constituent un ensemble en devenir, susceptible de prendre de l'envergure et de gagner en précision avec le temps. Une plus grande convergence de vues se dégagera à mesure que les différents acteurs concernés appliqueront ces standards et poursuivront leur réflexion et leurs recherches dans ce domaine.

Ces standards n'ont pas pour but de préciser la notion de protection (telle que définie dans l'encadré ci-dessus). En revanche, ils tiennent dûment compte de l'idée actuelle selon laquelle les personnes à risque doivent être au cœur de l'action menée en leur faveur, en jouant un rôle substantiel dans l'analyse, la mise en œuvre et le suivi des activités visant à faire face aux menaces et aux risques auxquels elles sont exposées. Toute activité de protection doit impérativement contribuer à promouvoir le respect des droits, de la dignité et de l'intégrité des personnes en danger, en plus d'améliorer leur sécurité physique.

Le contenu de ce document s'applique tant aux organisations humanitaires qu'aux organisations de défense des droits de l'homme. Ces acteurs travaillent de plus en plus étroitement dans des environnements opérationnels hautement complexes. Par conséquent, des standards professionnels définis d'un commun accord sont essentiels pour assurer une plus grande prévisibilité, une interaction plus efficace et une complémentarité accrue. Ce document n'a toutefois pas pour objet de déterminer la mesure dans laquelle les activités de protection des organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme devraient se chevaucher, se différencier, ou reposer sur des bases communes ou complémentaires.

L'intention n'est pas non plus d'exclure certains acteurs de la protection, ni de limiter ou de restreindre leur champ d'activité. De même, il ne s'agit pas de limiter les activités de protection en encourageant une approche de plus en plus uniforme, ni de réglementer et, partant, de réduire leur richesse et leur variété, qui font la force de ce secteur. L'objectif est plutôt de promouvoir la diversité des stratégies et des activités tant au niveau des organisations que des collectivités, tout en établissant des bases communes de manière à ce que les actions menées pour répondre aux besoins vitaux des personnes à risque soient aussi efficaces et sûres que possible<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> Bien qu'ils aient été spécifiquement élaborés pour les activités de protection dans les conflits armés et autres situations de violence, ces standards sont également applicables pour l'essentiel aux organisations qui mènent des activités de protection dans les situations de catastrophe naturelle.

## Public cible

Ces standards sont destinés à l'ensemble des organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme engagées dans des activités de protection en faveur des communautés et des individus à risque dans les conflits armés et autres situations de violence. Ces activités peuvent notamment avoir pour but d'encourager les autorités officielles à s'acquitter plus pleinement de leurs obligations ; elles peuvent également renforcer la capacité des personnes à risque d'éviter ou de réduire leur exposition au danger, et de surmonter ou de mieux faire face aux conséquences des abus ou de la violence dont elles auraient souffert.

Si tous les acteurs humanitaires ne mènent pas des activités de protection en tant que telles, tous doivent intégrer dans leur action des préoccupations liées à la protection. Ces préoccupations se reflètent dans des principes tels que « *do no harm* » (ne pas nuire), « *mainstreaming protection* » (intégrer transversalement les préoccupations de protection dans toutes les activités humanitaires). Il ne fait aucun doute que tout acteur humanitaire a la responsabilité de veiller à ce que ses activités (dans le domaine des secours, du développement ou autres) n'exposent pas les communautés et les individus bénéficiaires à des risques, ni n'aggravent les risques auxquels ils sont déjà confrontés. Dans le cas des programmes d'approvisionnement en eau et d'assainissement, il s'agit par exemple de choisir un emplacement sûr pour les latrines et les autres infrastructures. La sécurité doit être considérée comme un aspect fondamental de tout programme de qualité. Les acteurs qui se limitent à intégrer certaines préoccupations liées à la protection dans leurs activités quotidiennes peuvent évidemment s'inspirer des présents standards, mais ils trouveront probablement des conseils plus pratiques dans la dernière version des normes Sphère et dans les *Minimum Standards for Protection Mainstreaming*.

Les acteurs de la protection spécifiquement visés par le présent document sont les organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme qui participent directement à des activités de protection dans les conflits armés et autres situations de violence – et qui placent explicitement les problèmes liés à la protection au cœur de leur action. Dans l'exemple ci-dessus, s'agissant de trouver un emplacement sûr pour des infrastructures, un acteur de ce type peut décider de prendre des mesures pour persuader les autorités d'améliorer la sécurité dans la zone concernée. Il peut choisir de recueillir des informations sur plusieurs incidents récents et d'y faire référence pour justifier un appel aux autorités pour que celles-ci interviennent de façon urgente pour améliorer la sécurité. Dans cette optique, il peut établir individuellement ou conjointement avec d'autres parties prenantes une communication bilatérale ou multilatérale, publique ou confidentielle.

Comme indiqué précédemment, ces standards sont le fruit d'un consensus au sein du secteur de la protection sur les exigences minimums qui s'imposent pour mener des activités sûres et efficaces dans ce domaine. En tant que tels, ils doivent être dûment pris en considération. Il n'existe toutefois aucun mécanisme de supervision officiel pour assurer le suivi de leur application. Par conséquent, il appartient à tous les acteurs de la protection de prendre individuellement les mesures nécessaires pour garantir la qualité de leurs activités. Ils doivent notamment déterminer quelles difficultés pourraient les empêcher de se conformer à ces standards, et y remédier.

Si un acteur de la protection ne parvenait pas à satisfaire à ces standards minimums, il devrait en principe prendre des mesures pour se doter des moyens et des ressources nécessaires à leur application, ou se rendre à l'évidence qu'il n'a pas la capacité de mener à bien des activités de protection lors de conflits armés et d'autres situations de violence.

## Structure du document

### Standards, lignes directrices et notes explicatives

Le présent document contient une série de *standards* et de *lignes directrices*, assortis de *notes explicatives*.

Les *standards* sont ce que les praticiens considèrent comme les exigences minimums applicables à l'ensemble des organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme chargées de la planification ou de la mise en œuvre d'activités de protection dans les conflits armés et autres situations de violence. Comme expliqué plus haut, ces standards établissent les exigences minimums auxquelles doivent se conformer toutes les organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme actives dans le domaine de la protection.

Il est probable que, dans des domaines spécifiques, certains acteurs pourront établir des standards internes plus élevés que ceux énoncés dans le présent document, en fonction du savoir-faire et des capacités dont ils disposent et de leur stratégie en matière de protection. Il est clair que les standards les plus élevés (tels que définis par une organisation) devraient prévaloir.

Quant aux *lignes directrices*, elles ont été élaborées pour fournir des critères de référence utiles voire, dans certains cas, essentiels. Il est toutefois entendu que leur application exige davantage de souplesse que les standards. Certaines lignes directrices pourraient être adoptées en tant que standards par certaines organisations, alors qu'elles ne sembleront ni réalistes, ni applicables, ni pertinentes pour d'autres, en fonction de la nature de leur action, de leur stratégie et de leurs activités.

Les *notes explicatives* ont pour but de préciser les principaux éléments qui étayent et justifient chaque standard ou ligne directrice. Elles présentent les principaux problèmes que les standards et les lignes directrices visent à résoudre, les limites et contraintes qui en découlent et les dilemmes qu'ils pourraient poser aux acteurs de la protection. Ces notes traitent également de certaines considérations pratiques s'agissant de l'application des standards et des lignes directrices. Bien qu'elles soient le résultat d'un vaste processus de consultation, ces notes explicatives ne se veulent pas exhaustives, mais plutôt indicatives. Elles ne doivent pas non plus être assimilées à des directives opérationnelles sur la manière d'appliquer les standards et les lignes directrices ou de mener à bien des activités de protection. De fait, il est de la responsabilité de chaque acteur de déterminer de quelle façon ces standards et ces lignes directrices peuvent être intégrés dans ses propres activités.

Tout au long du document,  
les standards sont indiqués par le symbole   
et les lignes directrices par le symbole 

## Questions couvertes par ces standards

Ces standards et ces lignes directrices couvrent diverses questions sensibles, comme la responsabilité des acteurs de la protection à l'égard d'une architecture globale de la protection qui tient compte des rôles et responsabilités des différents acteurs, en premier lieu des autorités et des États. Ils soulignent la nécessité d'éviter tout effet négatif et de disposer des compétences essentielles requises. Certaines questions sont abordées d'un point de vue conceptuel, tandis que les questions techniques sont traitées de façon plus détaillée et concrète. Les standards et les lignes directrices sont numérotés et regroupés en sept chapitres, eux-mêmes divisés en deux catégories :

### Principes généraux et cadre opérationnel

#### 1. Principes généraux pour les activités de protection

Ce premier chapitre a pour objet de définir les principes généraux à la base des activités de protection entreprises par les organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme. Ces principes sont communs à toutes les activités et stratégies dans le domaine de la protection.

#### 2. Gérer les stratégies de protection

Ce chapitre contient deux standards et une ligne directrice se rapportant aux principales phases du cycle de vie d'un projet. Il met en évidence plusieurs éléments propres aux activités de protection, qui devraient être pris en compte, depuis l'analyse des besoins et la définition des priorités, jusqu'au suivi et à l'évaluation des activités de protection.

#### 3. Comprendre et renforcer l'architecture de la protection

Ce chapitre décrit les composantes de l'architecture globale/juridique de la protection et la façon dont les organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme actives dans le domaine de la protection s'y insèrent et interagissent.

### Questions techniques

#### 1. S'appuyer sur les fondements juridiques de la protection

Ce chapitre présente les standards et les lignes directrices applicables aux activités qui visent à contraindre les autorités à assumer leurs responsabilités sur la base des droits individuels et des obligations qui leur incombent en tant que destinataires des règles, tels que définis dans différents instruments juridiques internationaux et le droit interne.

#### 2. Promouvoir la complémentarité

Ce chapitre a trait aux modalités d'une interaction efficace entre les diverses organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme actives dans le domaine de la protection. Il rend compte de leurs différentes approches et définit les mesures minimums requises pour garantir la complémentarité de leurs activités.

#### 3. Gérer les informations sensibles relatives à la protection

Ce chapitre a pour objet la gestion des données relatives aux personnes et aux violations ou aux abus. Bien qu'elle ne relève pas de la protection en tant que telle, la gestion de l'information fait partie intégrante de nombreuses activités de protection. Or, ces données sensibles sont souvent mal gérées, faute de connaissances, de savoir-

faire ou de capacités. Ce chapitre examine donc de façon détaillée la gestion des données, en mettant en exergue les précautions à prendre tout au long du processus de collecte, de codification, de transmission et de stockage de ces données.

#### 4. Assurer des capacités professionnelles

Ce chapitre souligne que les acteurs de la protection doivent veiller à ce que leurs objectifs déclarés soient adaptés à leur capacité réelle de les mettre en œuvre. Il met l'accent sur le fait qu'un acteur de la protection doit être en mesure de définir ses propres objectifs, de préciser comment il entend les réaliser, de se doter des capacités requises et de mettre en œuvre ses objectifs déclarés de façon fiable et prévisible.

## Remerciements

Le CICR tient à remercier sincèrement tous les participants au groupe consultatif. Chacun d'entre eux a été mis à contribution à titre personnel, compte tenu de l'étendue et de la diversité des expériences et des connaissances qu'il a acquises en matière de protection au sein de son organisation ou institution. Il s'agit des personnes suivantes :

**Amnesty International** : Caroline Ford (2008-2009), Michael Bochenek (2011-2013).

**Bureau de la coordination des affaires humanitaires (OCHA)** : Simon Bagshaw (2011-2013).

**Comité international de la Croix-Rouge (CICR)** : Alain Aeschlimann (2008), Cathy Huser (2008-2009), Pierre Gentile (directeur de projet, 2008-2012), Andreas Wigger (2008-2013), Nicolas Farcy (2011-2012), Guilhem Ravier (directeur de projet, 2012-2013), Romain Bircher (2011-2013).

**Conseil danois pour les réfugiés** : Kathrine Starup (2011-2013).

**Conseil international des agences bénévoles (CIAB)** : Ed Schenkenberg van Mierop (2008-2012).

**Département britannique du développement international (DFID)** : Patrick Saez (2008-2009).

**Handicap International** : Nathalie Herlemont Zoritchak (2011-2013), Sarah Rizk (2011-2012).

**Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR)** : Atle Solberg (2008-2009), Josep Zapater et Leonard Zulu (2008-2013).

**Humanitarian Policy Group (HPG)** : Sorcha O'Callaghan (2008-2009), Victoria Metcalfe (2011-2012), Eva Svoboda (2012-2013).

**InterAction** : Ray Lynch (2008-2009), Jenny McAvoy (2011-2013).

**Médecins sans frontières (MSF) – Centre opérationnel à Amsterdam** : Kate Mackintosh (2008-2009), Sean Healy (2011-2013), Judith Fisher (2011-2012).

**Oxfam Grande-Bretagne** : Rachel Hastie (2011-2013).

**Service jésuite des réfugiés (JRS)** : Michael Gallagher (2008-2013).

Le CICR souhaite également remercier toutes les personnes qui ont participé au processus général de consultation (2008-2009), notamment Daniel D'Esposito, de Huridocs, pour sa contribution à l'élaboration du chapitre 6 sur la gestion des informations sensibles relatives à la protection, le *Humanitarian Policy Group* et plus particulièrement Sorcha O'Callaghan, pour l'élaboration de la première version du chapitre sur la complémentarité, ainsi que Manisha Thomas (CIAB) et Matthias Benke pour leur soutien et leur participation au groupe consultatif tout au long de l'année 2009. Le CICR tient en outre à remercier les personnes qui ont pris part aux nombreux processus de révision : Julia Joerin,

Catherine Whibley et Vanessa Druz, qui ont activement contribué à préparer la diffusion du présent document.

Pour l'édition 2013, le CICR remercie toutes les organisations qui ont participé au processus de consultation en révisant les nouveaux chapitres et les ajouts durant l'été 2012. Il tient à exprimer sa reconnaissance à John Mitchell (ALNAP) pour son importante contribution au chapitre « Gérer les stratégies de protection », et à Jenny McAvoy (InterAction USA) pour avoir co-organisé, à Washington, un atelier consultatif qui a rassemblé des organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme, ainsi que des spécialistes de la cartographie des crises et des images satellites. Le CICR tient en outre à remercier Christiane de Charmant pour avoir édité la version définitive des standards révisés et Stéphanie Probst pour le soutien apporté tout au long du processus de révision.





Christopher Morris/CICRVII

**Chapitre 1 :**

# **PRINCIPES GÉNÉRAUX POUR LES ACTIVITÉS DE PROTECTION**

## Standards et lignes directrices

- !
**1.** Les acteurs de la protection doivent faire en sorte que leurs activités de protection se fondent sur le principe d'humanité. 24
- !
**2.** Les activités de protection doivent être régies par les principes de non-discrimination et d'impartialité. 24
- !
**3.** Les acteurs de la protection doivent faire en sorte que leurs activités n'aient pas d'effets discriminatoires. 25
- !
**4.** Les acteurs de la protection doivent prévenir les effets néfastes que pourraient avoir leurs activités. 26
- !
**5.** Les acteurs de la protection doivent contribuer à renforcer la capacité des autres acteurs de prévenir les effets néfastes que pourraient causer leurs activités. 26
- !
**6.** Les activités de protection doivent être menées dans le respect de la dignité des individus. 27
- !
**7.** Les acteurs de la protection doivent s'efforcer d'engager un dialogue avec les personnes en situation de risque et faire en sorte qu'elles participent aux activités qui les concernent directement. 28
- !
**8.** À chaque fois que les circonstances s'y prêtent, les acteurs de la protection devraient faciliter et améliorer l'accès des populations touchées aux informations qui pourraient les aider à éviter ou à atténuer les risques auxquels elles sont exposées. 30
- !
**9.** Les acteurs de la protection devraient envisager de renforcer les capacités des individus et des communautés pour accroître leur résilience. 31
- !
**10.** Les acteurs de la protection travaillant avec les populations, les communautés et les individus touchés devraient les informer de leurs droits ainsi que du devoir incombant aux autorités de les respecter. 31

# Principes généraux pour les activités de protection

Ce chapitre a pour objet de définir les principes qui sont communs à toutes les activités et stratégies mises en œuvre par les organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme dans le domaine de la protection.

La première section souligne l'importance des principes d'humanité, d'impartialité et de non-discrimination, rappelant que les activités de protection sont dictées par les préoccupations que suscite le sort des personnes à risque. Elle explique que les principes de neutralité et d'indépendance revêtent une importance décisive pour avoir accès à toutes les victimes et mener une action de proximité dans une situation de conflit. Elle précise néanmoins que tous les acteurs de la protection ne sont pas nécessairement tenus d'y souscrire. Au vu de la nature changeante des conflits et des différentes conceptions de l'action humanitaire, ces principes ne peuvent pas s'appliquer à tous les acteurs de la protection. D'ailleurs, de moins en moins d'acteurs extérieurs au Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge les appliquent en tant que méthode de travail. Certains défenseurs des droits de l'homme mènent des activités de protection réellement efficaces tout en choisissant de ne pas rester neutres.

La deuxième section rappelle l'obligation fondamentale qui incombe à tous les acteurs humanitaires d'éviter d'entreprendre des activités qui pourraient aggraver la situation dans laquelle se trouvent les personnes qu'ils tentent d'aider. Elle précise que cette obligation est d'autant plus importante pour les activités de protection, qui peuvent s'avérer extrêmement délicates et avoir des conséquences potentiellement graves pour la population. Il va de la responsabilité des acteurs de la protection de gérer et de réduire ces risques.

La dernière section rappelle que les communautés et les individus en situation de risque – auxquels les acteurs de la protection sont redevables – sont eux-mêmes des acteurs clés de la protection. Il est essentiel de protéger et de promouvoir leurs droits, leur dignité et leur intégrité pour garantir l'efficacité des activités dans ce domaine. Il faut notamment veiller à ce qu'ils jouent un rôle clé en influençant les décisions et en faisant des recommandations pratiques sur la base de leurs connaissances approfondies des menaces, des violations et des abus auxquels ils sont confrontés. Il est en outre important de renforcer tous les mécanismes d'autoprotection efficaces utilisés par les communautés et les individus touchés.

## Respecter les principes d'humanité, d'impartialité et de non-discrimination



### 1. Les acteurs de la protection doivent faire en sorte que leurs activités de protection se fondent sur le principe d'humanité.

Le principe d'humanité – selon lequel tout individu doit être traité humainement en toutes circonstances – est fondamental pour mener des activités de protection efficaces et place les personnes à risque au centre des activités de protection. Selon ce principe, il faut en priorité protéger la vie et la santé de toutes les personnes en situation de risque, atténuer leurs souffrances et faire respecter leurs droits, leur dignité et leur intégrité physique et mentale.



### 2. Les activités de protection doivent être régies par les principes de non-discrimination et d'impartialité.

Le principe de non-discrimination interdit tout traitement défavorable de groupes ou d'individus fondé sur des considérations de race, de couleur de peau, de sexe, d'âge, de langue, de religion, d'opinions politiques ou autres, d'origine nationale ou sociale, de fortune, de naissance, de handicap, de santé, d'orientation sexuelle ou tout autre facteur.

Le principe d'impartialité vise à garantir que les activités de protection répondent aux besoins spécifiques les plus urgents des communautés et des individus en matière de protection. Par conséquent, les organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme doivent définir les activités à entreprendre dans leur domaine de compétence, après avoir évalué les besoins sur la base de critères objectifs.

L'application de ces principes n'empêche pas de prendre en compte des facteurs particuliers (comme le sexe ou l'âge) à l'origine de vulnérabilités spécifiques. Au contraire, comme indiqué dans le standard 3 ci-dessous, ces facteurs doivent être dûment pris en considération dans le cadre de l'évaluation des besoins. À titre d'exemple, les enfants sont généralement touchés de façon disproportionnée par les conflits et autres situations de violence. De surcroît, ils sont souvent exposés à des risques accrus du fait de leur fragilité physique et de leur dépendance, en particulier lorsqu'ils sont séparés de leur famille ou des personnes qui prennent habituellement soin d'eux. Il est primordial de tenir compte de ces vulnérabilités spécifiques pour analyser les besoins, engager des consultations, planifier les activités et garantir que les besoins essentiels sont ciblés en priorité.

Le dilemme que pose le respect des principes de non-discrimination et d'impartialité est souvent accentué par la complexité de l'environnement opérationnel dans lequel les activités de protection sont menées. Les acteurs de la protection doivent faire des choix difficiles lorsqu'ils ne sont pas en mesure de répondre à tous les besoins urgents. En outre, la notion d'impartialité (à distinguer du principe d'égalité) est souvent mal comprise ou mal acceptée au sein des populations touchées. Dans les efforts qu'ils déploient pour atteindre en priorité les personnes les plus vulnérables et exposées aux menaces les plus imminentes dans une communauté, les acteurs de la protection donnent parfois l'impression d'être indifférents aux difficultés de la communauté dans son ensemble. Ainsi, l'application stricte du principe

d'impartialité peut en soi exacerber les tensions au sein des communautés et entre elles, exposant les personnes vulnérables à des risques accrus.

Si la phase d'évaluation et/ou la collecte d'informations dont dépendent les acteurs humanitaires sont biaisées, l'analyse et les programmes qui en découlent risquent d'être faussés, d'une façon qui peut être jugée discriminatoire. Par exemple, lorsqu'on se fonde sur des informations transmises par des personnes touchées, par SMS ou Internet, les différences d'accès aux technologies entre régions ou entre générations peuvent provoquer ce genre de distorsion. Ceci dit, même des données non représentatives peuvent être extrêmement utiles et sauver des vies, en particulier au début d'une crise. Comme précisé au chapitre 6, il revient alors à chaque acteur de la protection d'être conscient de ces biais et de tenter de les atténuer.

Enfin, il arrive souvent que des problèmes comme les difficultés d'accès, l'insécurité ou le manque d'infrastructures limitent la capacité des acteurs de la protection de mener une action conforme à leurs principes, impartiale et exempte de discrimination. Ces problèmes doivent être recensés, expliqués et discutés avec la population concernée, et il faudrait prendre rapidement des mesures pour les surmonter, de manière à atténuer leurs éventuels effets discriminatoires.



### **3. Les acteurs de la protection doivent faire en sorte que leurs activités n'aient pas d'effets discriminatoires.**

Les acteurs de la protection doivent veiller à ce que leurs analyses, leurs activités ou leurs communications ne présentent pas une image déformée de la situation. Exagérer les problèmes de protection ou, pire encore, en donner une idée erronée, publiquement ou dans le cadre d'un dialogue bilatéral avec les autorités compétentes, peut gravement fausser la compréhension d'une situation de crise et amener d'autres acteurs à prendre des mesures inappropriées.

Au moment de définir des objectifs opérationnels, il est fréquent que les acteurs de la protection établissent des priorités institutionnelles par rapport à certaines problématiques, à des groupes spécifiques de population, etc. Bien que ces priorités ne soient pas discriminatoires en soi, des mesures devraient être prises pour éviter qu'elles ne donnent lieu à des formes de discrimination involontaire.

Il est important d'adapter l'action aux besoins spécifiques de certains groupes au sein d'une population à risque, afin de donner à chacun les moyens de faire respecter ses droits. Par exemple, il se peut que des groupes spécifiques dont la vulnérabilité est notoire, comme les enfants, aient besoin d'activités de protection ciblées et menées par des acteurs ayant des compétences spécifiques. Néanmoins, les activités de protection ne devraient pas viser uniquement un groupe ayant des besoins particuliers, si cela suppose de négliger d'autres groupes de la population exposés à des abus ou à des violations. Cela peut être le cas notamment lorsque des abus provoquent des mouvements de population et que l'attention se concentre sur les déplacés internes au détriment de toutes les personnes qui sont restées dans la zone à risque – comme les personnes âgées ou handicapées et les malades ou les blessés, qui n'ont parfois pas la capacité physique de se déplacer.

De façon plus générale, il est de la responsabilité collective de tous les acteurs engagés dans des activités de protection de veiller à ce qu'aucun groupe à haut

risque ne soit négligé, et de garantir que l'action globale menée par les différents acteurs de la protection dans un contexte donné ne soit pas discriminatoire. Le chapitre 5 traite des questions relatives au degré de complémentarité des différents acteurs qui répondent aux besoins de certains groupes de la population touchée.

Enfin, lorsque les besoins urgents dépassent la capacité d'un acteur de la protection et qu'un processus de triage s'impose pour fixer des priorités, les critères de triage ne doivent pas être discriminatoires.

## Prévenir les effets néfastes



### 4. Les acteurs de la protection doivent prévenir les effets néfastes que pourraient avoir leurs activités.

Des activités de protection mal conçues ou mises en œuvre de façon inconsidérée peuvent aggraver voire multiplier les risques auxquels les populations vulnérables sont exposées. Or, il est souvent très difficile d'anticiper les conséquences de certaines activités ou de déterminer à quel moment une action pourrait avoir des effets néfastes. Néanmoins, les acteurs de la protection ont l'obligation, d'un point de vue éthique et juridique, de prendre des mesures pour prévenir tout effet nuisible. Ces mesures sont essentielles durant l'analyse, la conception, la mise en œuvre et le suivi de toutes les activités de protection.

Les acteurs de la protection doivent garder à l'esprit que leurs activités peuvent avoir pour effet involontaire de stigmatiser des communautés ou des individus qui, de par leurs contacts avec des organisations humanitaires ou de défense des droits de l'homme, peuvent être perçus comme fournissant des informations sensibles à des organes de surveillance ou soutenant une des parties. Ces aspects doivent être pris en compte par les acteurs de la protection, qui ont la responsabilité de prévenir ou d'atténuer les effets négatifs que pourrait causer leur action.



### 5. Les acteurs de la protection doivent contribuer à renforcer la capacité des autres acteurs de prévenir les effets néfastes que pourraient causer leurs activités.

Les organisations qui mènent des activités de protection ont généralement un avantage comparatif lorsqu'il s'agit d'analyser les risques potentiels sur le plan de la protection. Elles ont par conséquent un rôle spécifique à jouer en faisant mieux connaître les implications et les risques de certaines activités en termes de protection. C'est par exemple le cas lorsque des secours doivent être distribués dans des camps de personnes déplacées dans un pays en guerre et que des membres d'un groupe armé figurent parmi ces déplacés, ou lorsque des pompes à eau doivent être remises en état dans des villages régulièrement attaqués par des communautés voisines.

D'une certaine façon, toute crise humanitaire a des implications sur le plan de la protection. Par conséquent, tous les acteurs humanitaires doivent en tenir compte dans leurs activités. Ces préoccupations se reflètent par exemple dans des principes tels que « *do no harm* » (ne pas nuire) ou « *mainstreaming protection* » (intégrer transversalement les préoccupations de protection dans toutes les activités

humanitaires). Il appartient aux acteurs de la protection d'encourager et d'orienter les débats avec les spécialistes d'autres domaines d'action sur ces différentes préoccupations, et de leur proposer des mesures pour réduire les risques sur le plan de la protection.

Dans certains cas extrêmes, la simple présence d'acteurs humanitaires peut être exploitée par les autorités dans le cadre de leur stratégie pour continuer à bafouer des droits fondamentaux. C'est typiquement le cas lorsque des autorités nationales prévoient de déplacer de force une partie de la population et qu'elles demandent à des acteurs humanitaires d'apporter une assistance à l'endroit où les déplacés s'installeront. Elles espèrent ainsi que l'aide humanitaire apaisera la controverse et calmera les protestations que suscite ce déplacement forcé à l'échelon international, peut-être au point de le légitimer. Ce genre de situation pose un sérieux dilemme éthique aux acteurs humanitaires, qui sont confrontés à la fois à la nécessité d'atténuer de toute urgence les souffrances physiques des personnes touchées (en termes de nutrition, d'abris, d'assainissement, etc.) et aux conséquences potentielles d'être manipulés alors que des abus sont commis. Ce grave dilemme en termes de protection peut même inciter certains d'entre eux à se retirer. Les acteurs de la protection doivent donc promouvoir une approche plus globale des questions liées à la protection dans les situations de crise humanitaire, pour s'acquitter de leur obligation fondamentale de « ne pas nuire ».

## Placer la population, les communautés et les individus touchés au cœur des activités de protection



### 6. Les activités de protection doivent être menées dans le respect de la dignité des individus.

Le respect de la dignité des personnes touchées devrait constituer le fondement de toute activité de protection. Il s'agit là d'un principe important pour l'ensemble des activités humanitaires et de défense des droits de l'homme, qui s'avère essentiel dans le domaine de la protection. Témoigner du respect aux individus qui se trouvent dans une situation d'extrême vulnérabilité, par exemple des détenus, est une façon de reconnaître le principe d'une humanité partagée. Cela implique notamment de faire preuve d'empathie et de prendre le temps d'écouter les personnes et les communautés touchées, et d'interagir avec elles.

Les mesures visant à faire respecter, à préserver et à promouvoir la dignité des personnes en situation de risque ne se limitent pas uniquement à travailler à leurs côtés d'une manière respectueuse. Elles consistent également à faciliter l'accès de ces personnes à des informations précises et fiables, à les faire véritablement participer aux processus de décision qui les concernent et à soutenir leurs capacités individuelles, en particulier leur capacité de faire librement des choix en toute connaissance de cause et de défendre leurs droits.



## 7. Les acteurs de la protection doivent s'efforcer d'engager un dialogue avec les personnes en situation de risque et faire en sorte qu'elles participent aux activités qui les concernent directement.

Donner la parole à la population vulnérable est un moyen de garantir que les activités de protection répondent à ses besoins. Un dialogue devrait être engagé avec les personnes à risque en vue de définir leurs besoins, de planifier, de concevoir et de mettre en œuvre des activités de protection, d'en assurer le suivi, de les évaluer et de les ajuster s'il y a lieu. Il est utile de communiquer non seulement avec des représentants officiels, mais aussi avec des instances et associations telles que des groupes de femmes, des clubs de retraités et des associations culturelles dans le cadre desquelles se réunissent des minorités.

Il n'est pas rare que les personnes à risque connaissent de façon approfondie et précise les menaces auxquelles elles sont confrontées et les moyens d'améliorer leur situation. Les individus et les communautés conçoivent également leurs propres stratégies pour mieux faire face à leur environnement. Par conséquent, il est important de dialoguer avec eux pour déterminer quelles mesures d'autoprotection se sont avérées efficaces et pourraient être renforcées.

Dans d'autres cas, la population touchée est à même de documenter elle-même les abus qu'elle a subis. Les communautés peuvent, par exemple, dresser des listes des personnes disparues, cartographier les fosses communes potentielles, etc. pour ensuite transmettre ces informations aux institutions ou aux commissions qui essaient de déterminer ce qui est arrivé aux personnes portées disparues. Les acteurs de la protection qui désirent encourager ou soutenir ces efforts devraient fournir des conseils, ou renvoyer à des lignes directrices, notamment sur les normes relatives aux preuves et d'autres bonnes pratiques à suivre pour signaler les abus. Ce point est particulièrement important si les informations recueillies peuvent être utilisées ultérieurement dans le cadre d'une enquête formelle.

Il convient d'instaurer un climat de confiance pour engager un dialogue ouvert et constructif avec la population touchée. Les moyens à mettre en œuvre pour y parvenir dépendront néanmoins de la population concernée et de l'action prévue. Un certain tact et une formation spécifique sont indispensables pour établir un véritable dialogue avec les personnes et les communautés touchées, notamment pour mener des entretiens avec des enfants, des proches de personnes portées disparues, des victimes d'abus sexuels et leurs familles.

Dans certains cas, il est impossible d'obtenir un accès sans entrave aux populations les plus touchées. Il arrive, par exemple, que l'accès à certains centres de détention ou à certaines communautés soit refusé. Si tel devait être le cas, des mesures appropriées devraient être prises en se fondant sur le principe de l'intérêt supérieur de la population touchée.

D'autres obstacles peuvent surgir. Il arrive notamment que des personnes vulnérables soient rejetées par leur propre communauté. Les bénéficiaires d'une activité de protection (familles d'opposants politiques connus, détenus séropositifs, etc.) risquent de faire l'objet de mesures de discrimination ou d'intimidation au sein même de leur communauté. Dans certaines situations, une activité de protection reposant sur un dialogue confidentiel avec les autorités pourrait être compromise

par l'engagement de la communauté. Le cas échéant, il devrait néanmoins être possible de fournir des explications quant à l'objectif, aux risques potentiels et aux avantages de l'activité, sans entrer dans le détail des discussions confidentielles avec les autorités.

Une fois que la mise en œuvre des activités a débuté, les acteurs de la protection devraient, dans la mesure du possible, se rendre à nouveau auprès de la population touchée pour l'informer des progrès accomplis ou des problèmes rencontrés. Ils devraient profiter de cette occasion pour assurer le suivi de tout impact, positif ou négatif, produit sur la population. Lorsqu'ils mènent des activités de protection sur le long terme, comme des activités de recherche de personnes portées disparues, ils devraient mener périodiquement des consultations au sein de la communauté concernée, afin de recueillir toute nouvelle information utile et de rendre compte des progrès réalisés.

Lorsqu'elles sont activement associées aux activités de protection, les populations à risque sont en mesure d'apprécier les performances des acteurs de la protection et contribuent ainsi à accroître la redevabilité de ces derniers. Dans les faits, cette redevabilité peut néanmoins s'avérer relativement floue. Il existe un déséquilibre manifeste dans la relation entre les communautés et individus à risque, et les acteurs de la protection. La progression rapide des technologies de la communication a permis à de nombreuses personnes et communautés de mobiliser l'opinion publique et, directement ou indirectement, d'inciter des organisations humanitaires ou de défense des droits de l'homme à agir, lorsque des abus ou des violations à grande échelle se produisent dans des situations d'urgence, y compris les conflits armés et autres situations de violence. Ainsi, la population peut influencer collectivement sur les programmes de ces organisations.

Certains peuvent envoyer des tweets ou publier des messages sur des blogs lorsqu'ils sont insatisfaits de la réponse de ces organisations, mais les communautés ont encore relativement peu de moyens de recours lorsque les mesures prises par les acteurs de la protection sont inadéquates, inappropriées ou inefficaces. Les organisations humanitaires ou de défense des droits de l'homme ne réagissent pas toutes de la même façon face aux problèmes soulevés par les tweets ou les blogs négatifs du public, et leur réponse peut aussi dépendre du contexte. Les acteurs de la protection doivent souvent rendre compte de leurs actes à des organes de supervision, comme des États membres, un conseil de direction ou des donateurs. Dans le meilleur des cas, ces organes ont peu de contacts avec la population touchée, ce qui exclut le plus souvent la possibilité d'une « redevabilité par procuration ». Des mesures préventives doivent être prises pour remédier à cette déficience structurelle et garantir un degré de redevabilité raisonnable à l'égard des communautés et des individus à risque. Les acteurs de la protection pourraient, par exemple, mettre en place des procédures pour être en mesure de recevoir des plaintes des populations et des individus touchés, et d'y donner suite.

### Redevabilité des acteurs humanitaires

« ... la redevabilité est le moyen par lequel le pouvoir est exercé de façon responsable, en reconnaissant le droit des parties touchées à être entendues et le devoir d'agir des parties au pouvoir. La redevabilité porte sur trois processus différents : le processus à travers lequel les individus, les organisations et les États prennent leurs décisions et définissent leurs actions ; celui par lequel ils rendent compte de leurs décisions et de leurs actions, et les expliquent ; et celui qui leur permet d'exprimer librement leurs préoccupations quant aux décisions et aux actions d'autres parties, et d'obtenir que des mesures soient prises pour remédier à la situation, s'il y a lieu. »<sup>1</sup>



## 8. À chaque fois que les circonstances s'y prêtent, les acteurs de la protection devraient faciliter et améliorer l'accès des populations touchées aux informations qui pourraient les aider à éviter ou à atténuer les risques auxquels elles sont exposées.

Pour pouvoir faire des choix éclairés et développer leurs mécanismes de résilience et d'adaptation, les communautés et les individus doivent bien comprendre les dangers qui pourraient les menacer. Bien qu'ils comprennent généralement mieux ces menaces que les acteurs externes, il peut arriver parfois que les acteurs de la protection possèdent des éléments d'information essentiels, qui pourraient influencer sur la façon dont les communautés appréhendent les risques auxquels elles font face. En dissimulant ce type d'informations, ils risquent parfois de causer du tort aux personnes et aux communautés.

Sans révéler d'informations confidentielles, les acteurs de la protection devraient faire part aux communautés de leur vision des tendances en matière d'abus et de violations si cela peut les aider à mieux définir leurs propres stratégies de protection. Cette démarche coordonnée est notamment systématique dans le cas des risques que représentent les mines et les restes explosifs de guerre.

Néanmoins, afin de ne pas sembler espionner au profit de l'une ou l'autre des parties, les acteurs de la protection devraient être extrêmement attentifs à ne pas révéler des informations qu'ils ont obtenues par leur présence sur le terrain et qui pourraient être considérées comme des renseignements militaires, notamment l'emplacement de points de contrôle mobiles le long de routes qu'ils viennent de parcourir, les mouvements de troupes qu'ils ont observés ou l'identité du commandant local d'un groupe rebelle présent dans un village qu'ils viennent de visiter. La nature des informations que les autorités locales et les acteurs armés peuvent assimiler à des renseignements militaires peut varier d'un contexte à l'autre. Les acteurs de la protection devraient être attentifs à l'image qu'ils donnent aux acteurs armés.

De plus, les acteurs de la protection doivent acquérir une bonne compréhension de la structure organisationnelle et hiérarchique des populations touchées avant de se risquer à échanger des informations, afin d'être sûrs que ces informations atteignent tous les membres de la communauté et que les relations autoritaires ou les abus de pouvoir au sein de la communauté ne s'en trouvent pas accidentellement renforcés.

<sup>1</sup> Voir Humanitarian Accountability Partnership, <http://www.hapinternational.org> (traduction CICR).

Les personnes et les communautés qui ont déjà été touchées par des abus et des violations doivent aussi recevoir des informations adéquates et opportunes sur les services et le soutien qu'elles peuvent obtenir (voir ligne directrice 34).



### **9. Les acteurs de la protection devraient envisager de renforcer les capacités des individus et des communautés pour accroître leur résilience.**

En général, les personnes exposées à des risques en connaissent mieux que quiconque la nature (à savoir le type de menaces, les auteurs potentiels et le moment où les risques sont les plus élevés). Dans bien des cas, elles savent quels moyens sont les plus efficaces pour atténuer ces risques. Les acteurs de la protection devraient évaluer les capacités d'autoprotection individuelles et collectives au sein de la communauté touchée. Ils doivent au minimum veiller à ce que leurs propres actions ne diminuent pas ces capacités. De façon plus ambitieuse, ils devraient s'employer autant que possible à renforcer ces capacités et à accroître la résilience de la communauté à terme.

Lorsqu'ils soutiennent des mécanismes communautaires de protection, les acteurs de la protection doivent néanmoins être conscients des limites d'une telle démarche, car, de fait, il appartient aux autorités de protéger la population et les individus. En outre, ils doivent veiller à ne pas aggraver un déséquilibre des rapports de force existant au sein d'une communauté, par exemple en excluant certains groupes de la population, et éviter toute autre pratique pouvant porter préjudice à certains groupes au sein d'une communauté.

Dans la mesure du possible, les acteurs de la protection devraient donc privilégier une stratégie à long terme, qui se fonde sur la capacité des populations touchées de s'organiser et qui engage les autorités à tous les échelons, pour faire respecter les droits de ces populations.



### **10. Les acteurs de la protection travaillant avec des populations, des communautés et des individus touchés devraient les informer de leurs droits ainsi que du devoir incombant aux autorités de les respecter.**

Les acteurs de la protection devraient informer les personnes avec et pour lesquelles ils travaillent de leurs droits ainsi que du devoir qui incombe aux autorités de les respecter, en particulier lorsqu'ils coopèrent avec diverses associations, notamment des associations de familles de personnes disparues ou des groupes de femmes. Cela peut prendre du temps, en particulier s'ils travaillent avec des personnes plus vulnérables, qui connaissent parfois moins bien leurs droits en vertu du droit international et du droit interne.



Ursula Meissner/CICR

**Chapitre 2 :**

# **GÉRER LES STRATÉGIES DE PROTECTION**

## Standards et lignes directrices

- !** 11. Avant d'entreprendre une activité, les acteurs de la protection doivent analyser les besoins dans leur domaine de compétence, puis utiliser cette analyse pour définir leurs priorités et élaborer des stratégies propres à répondre à ces besoins. 36
- !** 12. Les acteurs de la protection devraient traduire leur stratégie en objectifs spécifiques, mesurables, accessibles, réalistes et délimités dans le temps (SMART), décrivant clairement les résultats et l'impact attendus et accompagnés d'un plan d'action. 38
- !** 13. Les acteurs de la protection doivent assurer le suivi de leurs activités, évaluer leur impact et leurs résultats, et ajuster leur stratégie et leurs activités en conséquence. 39

# Gérer les stratégies de protection

De nombreuses organisations ont progressé dans leurs efforts visant à évaluer l'efficacité et l'efficacités de leurs activités de protection ces dernières années. Cependant, il semblerait que les résultats des activités de protection restent plus difficiles à mesurer que ceux des programmes d'assistance et de secours.

Les standards et lignes directrices ci-dessous se rapportent aux principales phases du cycle de vie d'un projet, déjà adoptées et utilisées par la plupart des organisations humanitaires. Ils mettent en lumière un certain nombre d'éléments à prendre en compte dans les activités de protection, notamment l'analyse des besoins, la définition des priorités, et le suivi et l'évaluation des activités.

Il est généralement admis que le suivi et l'évaluation sont essentiels pour apporter des améliorations et des changements aux programmes en temps réel, tirer des enseignements de ses expériences et les appliquer aux programmes suivants et, enfin, améliorer la redevabilité.

Lors de la révision des standards, de nombreuses organisations ont exprimé le besoin de mettre en commun leurs expériences et de redéfinir, sur la base des enseignements qu'elles avaient tirés, les éléments à prendre en compte lors du suivi et de l'évaluation des activités de protection. La plupart des discussions ont porté sur le suivi, qui permet aux acteurs de superviser et d'ajuster la mise en œuvre d'une stratégie donnée sur le terrain, et qui est donc plus courant.

Le standard 11 présente certains des principaux éléments d'une analyse des besoins en protection, requis pour définir les priorités et les stratégies permettant d'y répondre. La ligne directrice 12 étudie plus en détail l'élaboration d'objectifs spécifiques et réalisables.

Enfin, le standard 13 souligne l'importance des activités de suivi et d'évaluation.

D'une part, le suivi permet périodiquement de décrire, et éventuellement de mesurer, les résultats – volontaires ou involontaires – obtenus. Il appuie la bonne mise en œuvre de la stratégie choisie, en servant de base à la prise de décisions sensées, grâce auxquelles il est possible d'adapter les stratégies choisies à un environnement qui évolue souvent rapidement. Il est généralement conduit sur le terrain, par le directeur de programme ou un responsable de la protection. Le standard 13 définit une base commune à partir de laquelle assurer un suivi dans le domaine de la protection.

D'autre part, l'évaluation permet de mieux comprendre la redevabilité des diverses parties prenantes et de tirer plus facilement des enseignements des activités menées. Alors que le suivi est une activité continue qui devrait déjà être intégrée dans la conception initiale des stratégies de protection, les évaluations formelles se font généralement au cas par cas, une fois qu'une stratégie de protection a été menée à bien, ou est bien engagée. Diverses techniques peuvent être utilisées pour évaluer les résultats et les impacts des activités de protection, notamment des processus de récapitulation des acquis, des évaluations participatives avec les groupes cibles et des évaluations formelles, internes et externes.

## Définir des objectifs SMART



### 11. Avant d'entreprendre une activité, les acteurs de la protection doivent analyser les besoins dans leur domaine de compétence, puis utiliser cette analyse pour définir leurs priorités et élaborer des stratégies propres à répondre à ces besoins.

Afin de pouvoir apporter une réponse adéquate aux besoins en protection, les acteurs doivent définir et analyser précisément les causes fondamentales à la base des problèmes de protection. L'analyse minutieuse des problèmes est une condition préalable importante dans tout programme humanitaire, et elle est absolument cruciale pour les activités de protection. Le contenu de ces activités peut dépendre de divers éléments propres au contexte. Il est donc essentiel d'effectuer une analyse du contexte en question, dans la mesure du possible à l'aide de données à jour, pour définir une action initiale, tandis qu'une analyse continue est cruciale pour ajuster les activités au fil du temps.

L'encadré ci-dessous décrit les informations qui doivent être recueillies et l'analyse qui doit être entreprise pour mettre au point une action efficace. La démarche peut être adaptée aux besoins de chaque organisation en fonction de son savoir-faire sectoriel et du type d'activités qu'elle conduit.

#### Éléments d'une bonne analyse des problèmes en vue des activités de protection

- Description détaillée des problèmes et de leurs causes profondes, motivations et circonstances. Elle est essentielle pour déterminer quelle est la meilleure façon d'y répondre – en ne s'attaquant qu'aux symptômes, on risque parfois de faire plus de mal que de bien.
- Analyse des individus ou des institutions, notamment des acteurs étatiques et non étatiques, responsables des violations, abus ou autres formes de mauvais traitements. De plus, cette analyse devrait tenir compte des politiques et des pratiques des autorités qui influent sur le bien-être de la population, même si elles ne constituent pas, en soi, des violations ou des abus délibérés. Dans la mesure du possible et afin de mieux comprendre la situation, l'analyse devrait inclure une étude de la chaîne de commandement, des motivations, des objectifs et des divers intérêts moteurs, qu'ils soient politiques, économiques, criminels, personnels, familiaux, ethniques, etc. Dans certains cas, notamment lorsque des activités de sensibilisation sont menées, une analyse des cadres juridiques applicables aux problèmes de protection est nécessaire. Le rôle que jouera l'acteur de la protection dans cette partie de l'analyse dépendra de son mandat spécifique et des activités qu'il mène.

- Analyse de l'impact direct produit par un problème de protection sur différentes catégories de la population. Cette démarche essentielle peut être abordée en dressant une liste détaillée des types et des causes des menaces qui pèsent sur chaque groupe particulier (c'est-à-dire, qui est vulnérable à quel type de menace et pourquoi). Il est nécessaire de comprendre quelles vulnérabilités, liées à des facteurs physiques, sociaux, économiques et environnementaux, touchent les différents groupes d'une population touchée, et de toujours éviter de tirer des conclusions hâtives. L'endroit où vivent les populations touchées, les activités qu'elles mènent, le moment et l'endroit où ces activités sont entreprises, ainsi que l'accès aux services ou aux ressources ont aussi une influence sur la vulnérabilité. De plus, des menaces d'un type spécifique affecteront différemment les membres d'une population touchée en fonction de leur sexe, de leur âge et d'autres facteurs, notamment le handicap, l'orientation sexuelle ou l'appartenance sociale, ethnique, religieuse ou politique.
- Évaluation et compréhension des capacités de résilience de chaque groupe au sein de la population touchée, et des mécanismes qu'ils mettent en place pour surmonter les conséquences des problèmes de protection. Dans l'idéal, les acteurs de la protection devraient tenter de renforcer certains de ces mécanismes et capacités d'adaptation dans le cadre de leurs stratégies de protection. D'un autre côté, certains mécanismes d'adaptation ayant des effets négatifs – prostitution en échange de nourriture ou travail des enfants – peuvent en soi constituer des problèmes de protection.
- Analyse de la capacité et de l'envie des principaux débiteurs d'obligations de résoudre ces problèmes. Cette analyse devrait également prendre en compte des mesures d'incitation ou de dissuasion visant à les pousser à changer de comportement et inclure leur interprétation des normes sociales, religieuses, morales ou juridiques.
- Identification et analyse des acteurs de la protection et autres parties prenantes qui peuvent exercer une influence sur la réponse aux problèmes définis, et des activités de protection qu'ils entreprennent déjà.
- Recensement des problèmes interconnectés, qui peuvent ou non avoir les mêmes causes et/ou être créés par les mêmes dynamiques – il faudrait en tenir compte dans la définition des priorités et dans la mise en place des stratégies appropriées.

Même dans les situations d'urgence, l'évaluation des besoins en protection devrait être conduite, autant que possible, de façon participative et inclure un large échantillon de la population touchée, représentatif en termes d'âge, de sexe, de handicap et autres facteurs de diversité. Il convient de prêter attention aux personnes et aux groupes potentiellement marginalisés, car ils risquent de ne pas pouvoir exprimer leurs préoccupations.

L'analyse devrait inclure des informations recueillies auprès de la population touchée au sujet des actions qu'elle pense être nécessaires pour résoudre les problèmes définis. Par exemple, qu'un poste de contrôle soit déplacé plus loin des zones habitées, ou que des agentes de police patrouillent à proximité des latrines pour femmes et des zones où elles font leur toilette dans les camps pour personnes déplacées. Les habitants des zones dangereuses ont souvent une vision très claire de ce qui améliorera leur sécurité.

Suite à cette analyse approfondie, les acteurs de la protection doivent établir des priorités en fonction du contexte, définissant les principaux problèmes auxquels ils répondront, en fonction de leurs capacités et de leurs priorités institutionnelles. Ils doivent ensuite élaborer une stratégie décrivant quelles mesures doivent être prises – et par qui – pour résoudre les problèmes choisis, dans le but de contribuer à produire un impact, durable ou non. Ils peuvent inclure dans les stratégies des objectifs à court et/ou à long terme, et devraient saisir toutes les occasions de travailler en synergie avec d'autres acteurs.

Par conséquent, les acteurs de la protection doivent régulièrement surveiller les changements qui se produisent dans leur environnement et adapter leurs priorités, leurs stratégies et leurs objectifs en conséquence. Ils doivent pour cela régulièrement réévaluer les problèmes et les changements relatifs à la capacité et à la volonté des débiteurs d'obligations d'honorer leurs responsabilités à l'égard des populations vulnérables et touchées, ou aux activités d'autres parties prenantes, ainsi qu'aux capacités des populations touchées à assurer elles-mêmes leur propre sécurité.



## 12. Les acteurs de la protection devraient traduire leur stratégie en objectifs spécifiques, mesurables, accessibles, réalistes et délimités dans le temps (SMART), décrivant clairement les résultats et l'impact attendus et accompagnés d'un plan d'action.

La stratégie devrait être traduite en objectifs SMART qui contribuent aux objectifs généraux à long terme. Plus ces objectifs sont spécifiques, plus il sera facile de suivre leur réalisation. Ils devraient exprimer les aspects suivants :

- **L'impact attendu**, c'est-à-dire les problèmes à résoudre, à prévenir ou à atténuer, sur la base des problèmes propres au contexte, tels que définis dans l'analyse. La réalisation de ces objectifs devrait donner lieu à des changements réels, concrets et positifs pour les personnes et/ou les communautés spécifiques concernées, ou, du moins, réduire le risque d'abus ou de violations à l'avenir. Ces objectifs devraient, dans l'idéal, tirer parti du potentiel de complémentarité des activités de protection à chaque fois que plusieurs organisations décident de s'attaquer aux mêmes problèmes de protection. Enfin, ces objectifs devraient optimiser le potentiel de complémentarité des différents programmes d'une même organisation, notamment les liens entre l'assistance matérielle et médicale, le dialogue avec les autorités, le soutien aux mécanismes de protection à base communautaire, etc. À cet égard, les stratégies peuvent nécessiter des compétences et des interventions multisectorielles pour produire l'impact attendu.
- **Les résultats attendus** qui contribuent à l'impact espéré, c'est-à-dire les changements attendus dans le comportement, les connaissances, les politiques, les pratiques ou les décisions des débiteurs d'obligations et de toute autre partie prenante pertinente. L'objectif peut aussi mentionner une modification du degré d'exposition et de vulnérabilité des populations touchées, ainsi que des mécanismes d'adaptation qu'elles mettent en œuvre. La réalisation de ces buts constituera une étape importante qui contribuera en fin de compte à la résolution et/ou à la prévention des problèmes de protection repérés.

## Des objectifs SMART aux indicateurs de résultats et d'impact : un exemple

### Partie 1 : définir des objectifs SMART

- But institutionnel général : l'élimination de toute forme de violence sexuelle.
- Objectif général propre au contexte : la fréquence des actes de violence sexuelle touchant les femmes dans le pays X diminue de moitié au cours des trois années suivantes.
- Objectifs SMART liés :
  - la police prend des mesures pour enquêter sur les actes présumés de violence sexuelle, dans un délai d'un an ;
  - les autorités prennent des mesures pour adopter une nouvelle législation contre les auteurs de crimes sexuels, dans les deux ans ;
  - les femmes des régions Y et Z, les plus touchées par ces incidents, adoptent des mesures pour réduire leur exposition aux violences sexuelles, dans un délai d'un an ;
  - l'accès à d'autres sources de combustible permet de réduire la fréquence des déplacements des femmes et des filles dans les zones très dangereuses dans les trois mois ;
  - les acteurs armés reconnaissent la forte prévalence des violences sexuelles qui touchent les femmes dans la zone qu'ils couvrent dans les six mois.

La stratégie est ensuite convertie en un plan d'action, qui devrait inclure :

- les principales activités prévues (c'est-à-dire les prestations attendues) ;
- les acteurs chargés de les conduire ;
- les liens qui unissent les différentes activités ;
- le délai dans lequel elles seront menées.

Enfin, il convient de relever que la stratégie devrait être constamment adaptée et mise à jour à mesure que la situation évolue et/ou est mieux comprise.

## Suivi et évaluation



### 13. Les acteurs de la protection doivent assurer le suivi de leurs activités, évaluer leur impact et leurs résultats, et ajuster leur stratégie et leurs activités en conséquence.

Bien que ces dernières années le suivi et l'évaluation aient été inclus de façon plus systématique dans la gestion des activités de protection, il est encore difficile d'en faire une pratique standard. On reconnaît néanmoins aujourd'hui que les acteurs de la protection doivent assumer la responsabilité de mettre en place des systèmes adéquats de suivi et d'évaluation afin de pouvoir ajuster et modifier les plans opérationnels durant la mise en œuvre des programmes, tirer des enseignements des expériences en cours afin de les appliquer aux futurs programmes et stratégies, et rendre des comptes aux principales parties prenantes, notamment à la population locale.

La méthodologie de suivi devrait être prévue dès la conception des programmes, notamment les indicateurs qui seront pris en compte, les procédures de collecte d'informations, la façon dont les données seront utilisées, et par qui.

Il est cependant très difficile d'anticiper et de mesurer les effets réels (*outputs*), résultats (*outcomes*) et impacts des activités de protection. Meilleure est l'analyse du problème, plus il sera facile de définir et de décrire précisément la situation de la population au début d'une stratégie. Il est souvent particulièrement difficile d'établir une base de référence quantitative permettant de mesurer les résultats et les impacts.

Il n'est pas toujours possible, par exemple, de recueillir des informations sur la fréquence des actes de violence sexuelle touchant des femmes, en raison de considérations pratiques et/ou éthiques. En fait, dans la plupart des cas, on ne peut pas évaluer les impacts directs en mesurant l'occurrence du problème : par ex. la diminution du nombre de violations depuis le début du programme. Cependant, il est possible – et conseillé – d'évaluer périodiquement des indicateurs indirects tels que la perception qu'ont les femmes de leur sécurité ou la mesure dans laquelle elles augmentent ou restreignent leurs déplacements dans une zone donnée. Ces indicateurs indirects peuvent révéler l'évolution des tendances relatives à un problème de protection spécifique.

### **Des objectifs SMART aux indicateurs de résultats et d'impacts : un exemple**

#### **Partie 2 : définir des indicateurs relatifs à l'impact attendu**

- **Indicateurs directs de l'impact** sur la fréquence des problèmes : par ex. le nombre d'actes de violence sexuelle touchant des femmes, en fonction du lieu et du moment.

N.B. : Comme mentionné ci-dessus, dans de nombreux contextes, cet indicateur sera inapproprié, pour des raisons pratiques et/ou éthiques. Par conséquent, des indicateurs indirects peuvent être recommandés :

- **Indicateurs indirects sur l'incidence des problèmes**, notamment la perception des bénéficiaires, par exemple :
  - craintes des femmes de subir des violences sexuelles, en fonction du lieu et du moment ;
  - nombre/taux de femmes déclarant ne sortir que la journée, en fonction du lieu et du moment ;
  - nombre/taux de femmes ayant été reçues dans des centres de soins de santé primaire ou des hôpitaux (pour des soins spécifiques), en fonction du lieu et du moment.

De plus, il peut être encore plus difficile de distinguer les effets produits par les activités d'un acteur de la protection sur une situation donnée, de ceux résultant d'autres facteurs.

Un moyen de surmonter la difficulté de mesurer l'impact attendu consiste à envisager un « *suivi des résultats* », le but étant d'observer les changements relatifs au comportement des auteurs des actes, aux mesures prises par les autorités responsables et aux actions des personnes touchées elles-mêmes. Ces résultats reflètent des

mesures intermédiaires prises par les parties prenantes, qui contribueront à produire l'impact attendu. Les résultats attendus devraient être mesurés par rapport aux objectifs et aux activités spécifiques définis dans la stratégie.

### **Des objectifs SMART aux indicateurs de résultats et d'impacts : un exemple**

#### **Partie 3 : définir des indicateurs liés aux prestations et aux résultats attendus**

- **Indicateurs de prestations, par ex. :**
  - nombre de volontaires communautaires administrant des soins de santé et ayant suivi une formation sur les mesures permettant de prévenir les actes de violence sexuelle et d'y répondre ;
  - nombre de cas transmis à la police par l'organisation avec le consentement des victimes.
- **Indicateurs de résultats** permettant de mesurer les changements liés aux activités de l'acteur de la protection, par exemple :
  - nombre/taux de plaintes pour actes de violence sexuelle que la police a reçues et sur lesquelles elle a entrepris d'enquêter, en fonction du lieu et du moment ;
  - nombre/taux de femmes capables de prendre des mesures (par ex. se déplacer et travailler en groupe dans les champs) afin de réduire leur exposition aux violences sexuelles, en fonction du lieu et du moment ;
  - nombre/taux d'auteurs de violences sexuelles reconnaissant le problème, en fonction du lieu et du moment ;
  - appréciation descriptive des progrès accomplis par les autorités pour adopter une nouvelle législation contre les auteurs de crimes sexuels.

De plus, divers types d'indicateurs qualitatifs et quantitatifs peuvent être définis en fonction des résultats attendus exprimés dans les objectifs SMART. Les indicateurs choisis et le mode de collecte des données liées devraient, dans la mesure du possible, être déterminés en consultation avec la population touchée. Au moment de définir la source des informations, il convient de tenir compte de tout mécanisme de suivi existant (par ex. indicateurs organisationnels ou nationaux).

Comme mentionné plus loin dans cette section, même lorsque les indicateurs sont adaptés, il convient de les croiser avec une évaluation descriptive générale, ainsi qu'avec d'autres indicateurs gérés par d'autres organisations, afin de pouvoir les interpréter correctement et, à chaque fois que possible, évaluer dans quelle mesure l'impact peut être attribué à l'action d'une organisation spécifique.

Le suivi peut également couvrir des changements involontaires mais potentiellement attendus. Les acteurs de la protection font parfois face à des dilemmes lorsqu'ils se lancent dans des activités qui, bien qu'elles visent à améliorer la situation des bénéficiaires, peuvent avoir des conséquences négatives à plus ou moins long terme. Il se peut qu'ils se lancent malgré tout car ils prévoient des résultats positifs qui surpasseront largement les éventuels effets négatifs. Dans leur suivi, ils doivent s'assurer d'évaluer périodiquement les résultats positifs ainsi que les résultats négatifs potentiels.

Au moment de déterminer quels sont les indicateurs les plus pertinents, les organisations devraient être réalistes quant aux ressources qui seront nécessaires pour mesurer ces indicateurs, faire rapport à ce sujet et utiliser les informations fournies. C'est important, car il est essentiel de trouver le bon équilibre entre les bénéfices que l'on espère tirer des informations fournies par l'indicateur et les ressources nécessaires pour le mesurer. Par ailleurs, les acteurs de la protection doivent éviter de produire des effets néfastes durant leurs activités de suivi (voir standards 4 et 5).

En plus d'utiliser des indicateurs, il faudrait également évaluer l'effet d'une activité de protection sur la base d'une analyse plus qualitative et générale des changements liés au contexte politique, social ou économique. Comme pour l'analyse des besoins et des problèmes, les acteurs de la protection doivent déployer tous les efforts possibles pour associer la population touchée à l'analyse des effets des activités de protection. De plus, on peut mesurer les changements positifs qui se produisent dans la vie des bénéficiaires par un suivi participatif et la collecte de récits illustrant ces changements.

Les difficultés liées à la définition de résultats mesurables et à l'attribution de ces résultats à un acteur spécifique ne devraient pas dissuader les acteurs de la protection de s'efforcer d'innover dans ce domaine complexe et/ou de s'attaquer à des problèmes de protection difficiles.

Enfin, il est important de garder à l'esprit que, au-delà des activités de suivi, il est possible d'évaluer l'ensemble des activités de protection à chaque fois que nécessaire, afin de mieux comprendre et formuler les enseignements tirés. Par évaluation, nous entendons : l'« appréciation systématique et objective d'un projet, d'un programme ou d'une politique, en cours ou terminé, de sa conception, de sa mise en œuvre et de ses résultats. Le but est de déterminer la pertinence et l'accomplissement des objectifs, l'efficacité en matière de développement, l'efficacité, l'impact et la durabilité »<sup>1</sup>.

Une évaluation devrait être conduite avec professionnalisme, en respectant les principes d'utilité, de propriété, de faisabilité et de précision (voir encadré) et par du personnel qualifié.

---

<sup>1</sup> *Glossaire des principaux termes relatifs à l'évaluation et la gestion axée sur les résultats*, OCDE, Paris, 2002, p. 21-22.

## Principes directeurs de l'évaluation<sup>2</sup>

L'**utilité** consiste à s'assurer que les conclusions et les enseignements tirés de l'évaluation soient appliqués aux futures actions. Il faudrait donc dès le début identifier les personnes concernées ou touchées par l'évaluation et tenir compte de leurs besoins. L'évaluation devrait être planifiée et conduite de façon à encourager les parties prenantes à suivre le mouvement. Enfin, les conclusions (et conclusions intermédiaires) devraient être communiquées aux utilisateurs visés.

La **propriété** consiste à garantir que l'évaluation soit conduite de façon légale, éthique, et en tenant dûment compte du bien-être des personnes concernées, ainsi que des personnes touchées par les résultats. Les évaluations devraient être menées de façon à préserver les droits et les intérêts des personnes concernées. Les responsables devraient veiller à respecter la dignité des personnes et la confidentialité des données, en particulier lorsque les sources des informations sont exposées à des risques.

La **faisabilité** vise à garantir que l'évaluation soit réaliste et prudente. Il faut veiller à ce qu'elle soit politiquement viable lors de la planification.

La **précision** touche à la méthode et a pour but de garantir qu'une évaluation révèle et diffuse des informations techniquement adéquates et décrive les buts et les procédures. Il faudrait effectuer une analyse détaillée du contexte, décrire les sources des données, croiser les informations et rédiger des comptes rendus fiables et impartiaux. Les conclusions devraient être justifiées.

<sup>2</sup> Tiré de ALNAP, *Evaluating humanitarian action using the OECD-DAC criteria: An ALNAP guide for humanitarian agencies*, Annexe 1, Joint Committee on Standards for Educational Evaluation, p.71-76, Londres, 2006 (traduction CICR).



Jean Bastian/CCR

## Chapitre 3 :

# **COMPRENDRE ET RENFORCER L'ARCHITECTURE DE LA PROTECTION**

## Standards et lignes directrices

- !** 14. Les acteurs de la protection doivent fonder leur stratégie sur une bonne compréhension de l'architecture de la protection et du rôle des principaux débiteurs d'obligations, et l'ajuster en conséquence 48
- !** 15. Les acteurs de la protection doivent en tout temps éviter toute action susceptible d'affaiblir la capacité et la volonté des principales autorités compétentes de s'acquitter de leurs obligations. 49
- !** 16. Les acteurs de la protection ne doivent pas se substituer aux autorités lorsque celles-ci ont la capacité et la volonté d'assumer leurs responsabilités. 50
- !** 17. Les acteurs de la protection devraient prévoir une forme de communication avec les autorités compétentes dans leur stratégie. 50
- !** 18. Les acteurs de la protection devraient, à chaque fois que possible, veiller à engager un dialogue avec les acteurs armés non étatiques. 51
- !** 19. Tous les acteurs de la protection doivent spécifier leur rôle, leurs objectifs, leurs priorités institutionnelles et leurs moyens d'action. 52
- !** 20. Les acteurs de la protection doivent veiller à bien comprendre le rôle et les responsabilités des opérations de maintien de la paix des Nations Unies et autres forces militaires et de police sous mandat international en matière de protection des civils, là où elles sont déployées. 55
- !** 21. Les acteurs de la protection devraient prendre l'initiative d'engager un dialogue avec les opérations de maintien de la paix des Nations Unies, dans le but de promouvoir une amélioration de la protection dont bénéficient les populations vulnérables. 56
- !** 22. Lorsqu'ils nouent des relations avec des opérations de maintien de la paix des Nations Unies ou d'autres forces militaires ou de police sous mandat international, les acteurs de la protection doivent le faire de manière à ne pas exposer les civils à des risques supplémentaires, et à ne pas compromettre leur image d'acteurs impartiaux et indépendants et leur capacité d'agir comme tels. 57
- !** 23. Les acteurs de la protection devraient entretenir un certain degré d'interaction avec les autres forces militaires et de police sous mandat international afin de faciliter un dialogue sur la protection, et ainsi garantir le respect du droit international humanitaire, du droit international des réfugiés (lorsqu'il s'applique) et du droit international des droits de l'homme, et des activités de protection mieux documentées. 57
- !** 24. Les acteurs de la protection doivent prendre en compte les différents rôles des acteurs politiques, judiciaires et économiques dans le domaine de la protection. 58

# Comprendre et renforcer l'architecture de la protection

Ce chapitre définit ce qu'on appelle généralement l'« architecture globale de la protection », et la façon dont les organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme actives dans le domaine de la protection devraient s'insérer dans cette architecture et interagir entre elles.

L'architecture globale de la protection comprend différents acteurs aux niveaux national et international qui ont un rôle et des responsabilités en matière de protection. Elle se fonde sur les droits et les obligations consacrés par le droit international humanitaire (DIH), le droit international des droits de l'homme et le droit international des réfugiés. Ces droits et ces obligations doivent être intégrés dans les législations nationales, qui bien souvent étendent et renforcent les droits établis à l'échelon international.

Il incombe au premier chef à l'État de protéger les personnes qui relèvent de sa compétence juridictionnelle (à l'intérieur comme à l'extérieur de ses frontières). Cependant, dans les situations de conflit armé, toutes les parties – y compris les acteurs armés non étatiques engagés dans des opérations militaires – sont liées par le DIH et, à ce titre, investies de responsabilités juridiques s'agissant de la protection des personnes se trouvant sur leur territoire ou sous leur autorité.

Plusieurs composantes de l'appareil étatique, notamment les forces de police et les tribunaux, ont la responsabilité d'appliquer et de faire appliquer le droit interne et de garantir la protection de la population. Si les autorités n'ont pas la capacité ou la volonté de protéger les personnes qui relèvent de leur compétence juridictionnelle – ou, pire encore, si les autorités elles-mêmes commettent volontairement des violations contre la population – ces organes de protection peuvent s'avérer inefficaces ou inappropriés. Les personnes les plus menacées doivent alors être protégées par d'autres acteurs. Cette protection peut être assurée grâce aux actions menées par d'autres États. Les États membres des Nations Unies et signataires des Conventions de Genève ont le devoir de protéger les personnes vulnérables, même si celles-ci ne relèvent pas de leur compétence juridictionnelle. C'est ce que les Conventions de Genève définissent comme l'obligation à la fois de respecter et de faire respecter les normes juridiques – qui met délibérément l'accent sur la responsabilité première qui incombe aux autorités.

Un certain nombre d'autres acteurs – notamment des organes judiciaires, humanitaires, de sécurité et de défense des droits de l'homme – s'engagent fréquemment dans des activités de protection. Certains sont mandatés pour jouer un rôle spécifique dans ce domaine, notamment dans le cadre de missions de maintien de la paix ayant un mandat de protection. Les États ont également confié des mandats de protection spécifiques à un certain nombre d'organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme internationales, parmi lesquelles le CICR, le Haut-Commissariat aux droits de l'homme (HCDH) et le Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF). Les mandats respectifs de ces organisations découlent de différents instruments, notamment de traités internationaux, des Statuts du

Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ou de résolutions de l'Assemblée générale des Nations Unies. Au sein de l'architecture de la protection, ces acteurs sont investis de certaines responsabilités en matière de protection. Toutefois, les acteurs étatiques demeurent bien évidemment liés à titre principal par les obligations pertinentes. Par conséquent, il est capital que les organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme engagées dans des activités de protection connaissent bien l'architecture globale de la protection et trouvent leur place au sein de ce cadre général, pour que leur action soit plus efficace.

La première section de ce chapitre insiste sur le fait que les organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme doivent mener leurs activités de protection en tenant compte de l'architecture de la protection existante et en vue d'améliorer son fonctionnement – non pas de s'y substituer. La seconde section souligne que chaque acteur doit énoncer clairement son rôle, ses intentions et ses objectifs dans le domaine de la protection, afin de travailler efficacement avec les autres acteurs. Cela devrait permettre d'éviter les lacunes et les chevauchements inutiles, réduire le risque d'entraver les efforts des autres acteurs et, ce faisant, réaliser l'objectif général qui est d'assurer une action plus efficace dans le domaine de la protection.

La troisième section, qui a été ajoutée à la présente édition des *Standards professionnels*, souligne la nécessité de comprendre le rôle des opérations de maintien de la paix des Nations Unies et autres forces militaires et de police sous mandat international menant des activités de protection<sup>1</sup>. Les standards et lignes directrices mettent en évidence certains points communs entre les visions très diverses que les acteurs de la protection peuvent avoir de l'interaction avec ces forces militaires ou de police, dont le mandat peut inclure la protection des civils.

## Établir des liens avec les principaux débiteurs d'obligations



### 14. Les acteurs de la protection doivent fonder leur stratégie sur une bonne compréhension de l'architecture de la protection et du rôle des principaux débiteurs d'obligations, et l'ajuster en conséquence.

Bien que tout acteur engagé dans le domaine de la protection soit responsable de ses propres activités, il n'est jamais le seul à agir. Les acteurs de la protection doivent comprendre les rôles respectifs des divers acteurs qui ont l'obligation d'intervenir, en particulier le rôle et la responsabilité des principaux débiteurs d'obligations.

Dans les situations de violence autres que les conflits armés, la responsabilité première de la protection des populations vulnérables incombe aux autorités étatiques, notamment aux forces militaires et de police ou à d'autres forces de sécurité de l'État, ainsi qu'aux institutions judiciaires et ministères de tutelle ayant des responsabilités spécifiques, par exemple en matière d'assistance médicale d'urgence et d'autres services essentiels au bien-être de la population. Il est par conséquent absolument nécessaire d'établir des liens avec ces différents acteurs et leur action pour assurer une protection efficace.

<sup>1</sup> Les « autres forces militaires et de police sous mandat international » sont des forces déployées par une organisation internationale ou régionale autre que les Nations Unies, mais qui agissent néanmoins sur la base d'un mandat du Conseil de sécurité.

Dans les situations de conflit armé, toutes les parties, étatiques ou non étatiques, au conflit ont par ailleurs des responsabilités supplémentaires découlant du DIH. Elles doivent prendre des mesures afin d'éviter, ou au moins d'atténuer, les dommages causés aux civils et de garantir qu'ils aient accès aux biens et services essentiels à leur survie.

Par conséquent, afin d'adapter sa propre stratégie, un acteur de la protection doit en premier lieu analyser de façon approfondie l'attitude, les capacités et la volonté des autorités d'honorer leurs obligations. Cela implique notamment de connaître les lois et coutumes nationales et les institutions compétentes en place, ainsi que les politiques et pratiques des principaux débiteurs d'obligations<sup>2</sup>.

Tous les efforts possibles devraient être déployés pour rappeler aux principaux débiteurs d'obligations les responsabilités qui leur incombent et faire en sorte qu'ils remplissent mieux leurs obligations. Dans le cas où les autorités sont disposées à protéger les personnes à risque et en ont les capacités, la stratégie préconisée consistera probablement à jouer un rôle d'appui actif. D'autres modes d'action, comme la persuasion, la mobilisation, la dénonciation et la substitution, peuvent être envisagés si les autorités, par leurs actes ou par leur négligence, sont responsables de violations de droits.

Les acteurs de la protection peuvent adopter différentes approches en fonction des problèmes à résoudre et de leur position et de leurs capacités spécifiques. Ils devraient donc s'efforcer d'être complémentaires dans leurs efforts collectifs de protection afin d'obtenir des résultats concrets.



### **15. Les acteurs de la protection doivent en tout temps éviter toute action susceptible d'affaiblir la capacité et la volonté des principales autorités compétentes de s'acquitter de leurs obligations.**

Plutôt que d'essayer de se substituer à des mécanismes de protection nationaux déficients, l'objectif principal des organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme engagées dans des activités de protection lors de conflits armés et d'autres situations de violence est – dans la mesure du possible – d'encourager et d'amener les autorités responsables à assumer plus pleinement leurs obligations.

Quelle que soit leur stratégie, les acteurs de la protection doivent en tout temps éviter toute action qui permettrait aux autorités de se décharger de leur responsabilité légale. Ils doivent en outre veiller à ne pas entraver ou éclipser l'action des organismes de protection nationaux qui fonctionnent bien, tels que les « ombudsmen » et autres institutions nationales de défense des droits de l'homme.

<sup>2</sup> Voir standard 11, chapitre 2, *Gérer les stratégies de protection*, pour les éléments essentiels de ce type d'analyse.



## 16. Les acteurs de la protection ne doivent pas se substituer aux autorités lorsque celles-ci ont la capacité et la volonté d'assumer leurs responsabilités.

La substitution directe aux autorités peut prendre plusieurs formes. Elle peut consister par exemple à évacuer des blessés et des malades se trouvant dans une zone d'affrontement, ou à organiser une campagne de sensibilisation aux risques liés aux engins non explosés pour les personnes déplacées qui retournent dans des zones qui ont été le théâtre de combats. Ce type d'action peut involontairement dissuader les autorités d'assumer elles-mêmes ces responsabilités. La substitution directe ne devrait donc être envisagée que si les acteurs de la protection estiment qu'il est vain d'attendre des autorités qu'elles assument leurs responsabilités dans l'immédiat ou si une action urgente s'impose compte tenu de la gravité de la situation des personnes à risque.

Les activités qui relèvent de la substitution directe sont généralement davantage axées sur les populations vulnérables. Il peut s'agir de mesures visant à réduire les risques auxquels ces dernières sont exposées, notamment en fournissant des documents d'identité provisoires, ou à atténuer les conséquences de ces risques, par exemple en fournissant des services médicaux à la suite d'une violation. Dans tous les cas, il est entendu que ces activités sont temporaires et visent à pallier les manquements du système officiel jusqu'à ce que les autorités aient la capacité ou la volonté d'assumer leur rôle.

Idéalement, les activités de substitution devraient être complétées par des mesures visant à renforcer la capacité des autorités d'assumer leurs responsabilités en matière de protection. Cela est particulièrement important lorsque les autorités ont la volonté d'agir, mais n'en ont pas les moyens. La substitution totale ne devrait être envisagée que dans des situations extrêmes. Même dans ce cas, les acteurs de la protection devraient réaliser en permanence un travail de sensibilisation et de persuasion pour encourager les autorités responsables à mieux s'acquitter de leurs obligations et de leurs responsabilités en ce qui concerne la protection des populations à risque.



## 17. Les acteurs de la protection devraient prévoir une forme de communication avec les autorités compétentes dans leur stratégie.

Dans le cadre de leur travail, les acteurs de la protection devraient mettre en place une forme de communication avec les autorités, de manière officielle ou officieuse. La communication par voie officielle consiste généralement à soumettre bilatéralement aux autorités des analyses et des recommandations étayées par des faits (souvent sur la base d'un mandat spécifique), appelant un plus grand respect du droit. Suite à ce type de communication, une réponse des autorités est généralement attendue. La communication informelle, en revanche, est souvent moins explicite et peut prendre différentes formes. Elle peut se faire à travers divers canaux indirects, par exemple des messages transmis par des personnalités influentes, des dépliants présentant les activités d'une organisation dans un pays donné, ou des communiqués de presse. À l'échelon local, la communication informelle peut s'établir lors de la mise en œuvre d'activités de protection

visant à aider des personnes à réduire les risques auxquels elles sont exposées, généralement en leur fournissant une assistance pour les aider à surmonter les dysfonctionnements de leur environnement. Quelle que soit la forme que prend cette communication, la nécessité d'améliorer la protection des personnes à risque et la responsabilité des principaux débiteurs d'obligations à cet égard devraient figurer parmi les messages clés.

Dans certaines communautés, il se peut que les acteurs de la protection décident de travailler avec des autorités traditionnelles ou informelles, qui sont parfois mieux à même de représenter la population concernée que les autorités officielles. Il arrive même que ces autorités non officielles fournissent des mécanismes de sécurité locaux. Les acteurs de la protection doivent donc les prendre en compte dans leurs activités de communication.

Par souci de transparence, il est essentiel que les acteurs de la protection maintiennent un dialogue avec les autorités officielles, même s'ils s'y substituent. La teneur de ce dialogue dépendra des raisons de la non-intervention des autorités – un manque de capacités, un manque de volonté ou une politique délibérée. La présence sur le terrain d'un acteur de la protection risque d'être rapidement compromise s'il décide de se substituer aux autorités contre leur volonté et sans établir aucune forme de communication avec elles.

Il arrive que certains acteurs décident de ne pas engager de dialogue avec le gouvernement du pays hôte sur des questions de protection pour des raisons de sécurité et pour préserver l'accès des secours humanitaires, en particulier si la protection n'est pas leur principal domaine d'action. À terme, cette décision peut néanmoins éveiller des soupçons si ces acteurs montrent un intérêt à comprendre certains types d'abus, sans expliquer aux autorités la nature de leurs préoccupations ni leur rapport avec leurs actions. Il est indispensable que chaque acteur fasse preuve de transparence quant à son mandat et/ou à ses engagements au moment d'établir un dialogue avec les autorités.

Dans de rares cas, il serait cependant peu judicieux de communiquer avec les autorités, notamment lorsqu'une activité de protection est menée contre la volonté de ces dernières, en faveur de personnes ou de communautés qui seraient exposées à de plus grands risques si les autorités en avaient connaissance.



### **18. Les acteurs de la protection devraient, à chaque fois que possible, veiller à engager un dialogue avec les acteurs armés non étatiques.**

Afin de pouvoir accéder à toutes les zones et obtenir des résultats en matière de protection, il est souvent essentiel que les acteurs de la protection engagent un dialogue sur le terrain avec toutes les principales parties prenantes. Ces dernières comprennent notamment les acteurs armés non étatiques – milices, entreprises de sécurité privées et mouvements rebelles et de guérilla –, qui ont tous des responsabilités découlant du DIH lorsqu'ils participent directement à un conflit armé. Leurs actions et leur *modus operandi* peuvent contribuer à accroître ou, au contraire, à réduire, l'incidence des violences infligées à la population. De plus, ils peuvent souvent faciliter ou, au contraire, entraver, l'accès à l'assistance humanitaire dans les zones qui sont sous leur contrôle ou où ils sont présents.

Les acteurs de la protection qui engagent un dialogue avec des acteurs armés non étatiques devraient leur rappeler leurs obligations. Ils devraient leur présenter et étudier avec eux les mesures qu'ils peuvent prendre pour réduire l'impact du conflit ou d'autres situations de violence pour la population civile. Il sera souvent nécessaire de prendre au préalable des mesures permettant d'instaurer un climat de confiance, propice à ce dialogue sur les questions de protection.

Une fois encore, tous les acteurs de la protection ne décideront pas d'engager un tel dialogue. Certains préféreront peut-être exprimer leurs préoccupations par le biais de communications publiques, ou par l'intermédiaire de parties prenantes, humanitaires ou autres, ayant les relations nécessaires. Dans la mesure où ils doivent garantir la sécurité de leurs représentants et de leur personnel sur le terrain, les acteurs de la protection auront peut-être des difficultés à engager un dialogue, quel qu'il soit, avec des acteurs armés non étatiques. De plus, toute interaction de ce type doit être conduite de façon à ne pas exposer les civils à des risques supplémentaires et à ne pas nuire à la capacité des acteurs humanitaires de travailler conformément aux principes humanitaires et d'être perçus comme tels.

Tout dialogue avec les acteurs armés non étatiques devrait être mené en étroite consultation avec les responsables de la protection et/ou les cadres de l'organisation concernée, afin de garantir la cohérence des messages entre les différentes régions d'un territoire et dans le temps. Le personnel qui interagit avec les acteurs armés non étatiques devrait être choisi avec soin et ne jamais y être contraint, en particulier s'il se sent menacé ou mal à l'aise.

## Expliquer ses intentions de façon claire et transparente



### 19. Tous les acteurs de la protection doivent spécifier leur rôle, leurs objectifs, leurs priorités institutionnelles et leurs moyens d'action.

Pour coopérer entre elles, les organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme actives dans le domaine de la protection doivent exposer clairement leurs objectifs et leurs rôles respectifs en matière de protection dans un contexte donné. Cette transparence favorise grandement l'interaction et la complémentarité de ces organisations, tout en clarifiant leur relation avec l'architecture internationale de la protection.

Une déclaration de mission est un moyen pour un acteur de la protection ayant reçu un mandat officiel de présenter son mandat et ses objectifs généraux de façon cohérente. La déclaration peut exposer les besoins de protection spécifiques sur la base desquels il est habilité à agir – et tenu de le faire –, et clarifier toute autre question à laquelle il entend s'atteler.

Les acteurs qui ne réalisent que ponctuellement des activités de protection ont la possibilité d'élaborer des lignes directrices assorties de directives pratiques pour spécifier leur rôle et leurs moyens d'action sans avoir à modifier leur mandat ou leur statut.

Quel que soit le contexte dans lequel il intervient, chaque acteur de la protection (agissant sur la base d'un mandat ou non) devrait énoncer clairement ses intentions,

ses priorités et ses objectifs opérationnels, et en informer les autres acteurs de la protection, les autorités compétentes, les communautés et les personnes touchées, et autres parties intéressées. La transparence institutionnelle quant aux objectifs généraux et au type d'activités menées est en effet nécessaire pour établir une interaction efficace avec les personnes à risque, par exemple pour qu'elles consentent à fournir des informations, à participer à un atelier ou à suivre une formation.

## **Interagir avec les opérations de maintien de la paix des Nations Unies et autres forces militaires ou de police sous mandat international**

Les missions de maintien de la paix des Nations Unies ont l'obligation, conformément au droit international des droits de l'homme et, le cas échéant, au droit international humanitaire, de respecter et de protéger les civils dans la conduite de leurs opérations militaires. Mais au-delà de ces obligations, elles reçoivent de plus en plus souvent, le mandat exprès d'assurer la protection des civils. C'est également le cas de quelques autres forces militaires et de police sous mandat international<sup>3</sup>.

Depuis 1999, le Conseil de sécurité a explicitement chargé plusieurs opérations de maintien de la paix de protéger les civils. Par ailleurs, des forces dépendant d'institutions régionales, notamment de l'Union africaine, ont également reçu ce type de mandat.

Dans la pratique, ces mandats peuvent inclure l'usage de la force pour protéger des civils sous la menace immédiate de violences physiques. Ils peuvent également comprendre diverses autres activités, notamment :

- des évacuations médicales ;
- la contribution à la mise en place de conditions de sécurité propres à faciliter la fourniture d'une assistance humanitaire ;
- la prise de mesures pour garantir la sécurité à l'intérieur et autour des camps pour déplacés internes ;
- une présence dans les zones où la population est la plus exposée, par mesure de prévention ou dans le cadre d'une stratégie d'alerte précoce ;
- des activités visant à améliorer la sécurité et l'état de droit de façon à favoriser le retour sans danger, volontaire et digne des déplacés internes et des réfugiés.

Les acteurs humanitaires se disent depuis longtemps préoccupés de l'impact qu'une étroite association avec les missions de maintien de la paix des Nations Unies pourrait avoir sur leur image d'acteurs indépendants et impartiaux, et sur leur capacité de travailler comme tels. Ils craignent surtout que, en particulier dans les situations de conflit où, parfois, des missions de maintien de la paix des Nations Unies jouent un rôle militaire actif ou mènent des opérations militaires, leur accès et leur sécurité puissent être compromis s'ils paraissent, aux yeux des belligérants ou de parties de la population, se soumettre aux objectifs politiques de ces missions. Cette crainte est exacerbée lorsque des organismes des Nations Unies ayant un mandat humanitaire ou de protection et les forces de maintien de la paix travaillent au sein d'une même

<sup>3</sup> Lorsqu'elles sont déployées dans des situations de conflit armé, les opérations de maintien de la paix des Nations Unies et autres forces militaires et de police sous mandat international sont tenues de respecter en tout temps l'article 1 commun aux quatre Conventions de Genève, qui exige de prendre toutes les mesures possibles pour inciter les belligérants à se conformer au DIH. Lorsqu'elles participent aux hostilités, ces forces sont obligées de respecter le DIH et le droit international des droits de l'homme (en tenant compte de la question sensible de l'application extraterritoriale du droit des droits de l'homme) dans la conduite de leurs propres opérations militaires.

entité des Nations Unies<sup>4</sup>. Cette situation est particulièrement difficile pour les organisations humanitaires qui dépendent de leur neutralité pour obtenir accès à la population et à tous les acteurs armés.

Cependant, les acteurs humanitaires reconnaissent aussi depuis longtemps que l'action humanitaire seule ne peut pas protéger les civils contre les effets d'un conflit armé. Les opérations de maintien de la paix des Nations Unies peuvent permettre d'améliorer la protection physique d'une population civile, d'une façon dont les acteurs humanitaires ne sont pas capables. Elles œuvrent souvent au renforcement des institutions nationales qui contribuent au maintien de l'ordre dans le but d'améliorer le respect de l'état de droit, ce qui influe positivement sur la protection. Elles peuvent aussi contribuer à instaurer des conditions de sécurité propices à la fourniture d'une assistance humanitaire. De plus, les opérations de maintien de la paix des Nations Unies et les organisations humanitaires mènent souvent des activités de protection complémentaires, notamment en matière de protection des enfants et de lutte contre les violences sexistes. *De facto*, de nombreuses opérations de maintien de la paix des Nations Unies comprennent également des composantes de défense des droits de l'homme, qui sont intégrées à la mission tout en représentant le HCDH. Les opérations de maintien de la paix des Nations Unies dirigent en outre souvent l'application des mesures de suivi et de compte rendu demandées par le Conseil de sécurité sur les violences sexuelles liées aux conflits et le mécanisme de suivi et de compte rendu mis en place en cas de violations graves des droits de l'enfant.

Par le passé, certaines contributions des opérations de maintien de la paix des Nations Unies ont été très appréciées par de nombreuses organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme présentes sur le terrain. Cependant, dans d'autres cas, elles étaient vues comme un danger car, en brouillant les rôles et les responsabilités de divers acteurs, elles compromettaient involontairement l'accès des organisations humanitaires aux populations touchées.

Par conséquent, il est essentiel que, dans la mesure du possible, les opérations humanitaires et les opérations de maintien de la paix des Nations Unies communiquent et coopèrent de façon à améliorer et à renforcer leurs activités respectives et les activités globales de protection, tout en veillant à ne pas brouiller leurs rôles et responsabilités respectifs, notamment aux yeux des autorités ou communautés locales<sup>5</sup>.

De plus en plus, la protection des civils joue un rôle majeur, non seulement dans les opérations de maintien de la paix des Nations Unies, mais aussi pour d'autres forces militaires et de police sous mandat international. Les efforts de stabilisation déployés par certains États et quelques organisations multilatérales ont évolué et servent dorénavant de cadre politique à certaines interventions militaires internationales menées dans des États fragiles ou touchés par un conflit.

La stabilisation est généralement comprise comme la stratégie, à court et à long terme, menée à l'aide de capacités militaires et civiles, dans le but d'améliorer la sécurité et la stabilité. Bien que la protection des civils ne figure pas toujours parmi les priorités ou les objectifs explicites des stratégies de stabilisation, celles-ci peuvent viser à réduire la violence et l'instabilité.

De plus, les opérations de maintien de la paix des Nations Unies et d'autres forces militaires et de police sous mandat international peuvent combattre aux côtés des forces nationales dans les situations de conflit armé. Dans ce cas, en plus de

4 La notion de forces de maintien de la paix des Nations Unies travaillant au sein d'une seule et même entité se rapporte au concept de « missions intégrées » tel qu'expliqué dans les *Opérations de maintien de la paix des Nations Unies : principes et orientations* (2008).

5 Il est devenu plus facile de différencier les rôles et les responsabilités depuis que le DOMP a défini comment il voit son propre rôle dans la protection des civils en fonction de l'approche à trois niveaux, en 2010. DOMP/DAM, *Operational concept on the Protection of Civilians in United Nations Peacekeeping Operations*, DOMP, New York, 2010.

leur obligation de respecter le DIH lorsqu'elles participent aux hostilités, ces forces doivent prendre toutes les mesures possibles pour faire en sorte que les parties au conflit armé se conforment aux dispositions applicables du DIH. Par conséquent, il est important que les acteurs humanitaires entretiennent un certain dialogue et interagissent avec ces forces pour obtenir des résultats positifs en matière de protection, et notamment pour que ces forces – et leurs partenaires nationaux – honorent leurs obligations en matière de respect et de protection des civils dans leurs opérations militaires.

Le degré de dialogue et d'interaction que les acteurs de la protection entretiendront avec les opérations de maintien de la paix des Nations Unies et autres forces militaires et de police sous mandat international dépendra de leur mandat et du contexte. Dans le cadre d'opérations de maintien de la paix, l'interaction entre les organismes de défense des droits de l'homme des Nations Unies et les forces militaires et de police des Nations Unies est régulière et bien établie.

Quel que soit le contexte, il convient de veiller à ce que le dialogue et l'interaction ne nuisent pas au respect des principes humanitaires d'indépendance et d'impartialité, et n'exposent pas les populations touchées ou les travailleurs humanitaires à des risques supplémentaires.



## **20. Les acteurs de la protection doivent veiller à bien comprendre le rôle et les responsabilités des opérations de maintien de la paix des Nations Unies et autres forces militaires et de police sous mandat international en matière de protection des civils, là où elles sont déployées.**

Les acteurs de la protection doivent reconnaître les responsabilités de ces forces militaires et de police relatives à la protection des civils. Ils doivent se familiariser avec les textes spécifiques des mandats des opérations de maintien de la paix des Nations Unies et autres forces militaires et de police sous mandat international concernant la protection des civils.

Les opérations de maintien de la paix des Nations Unies et autres forces militaires et de police sous mandat international doivent assurer la protection des populations civiles, conformément au DIH (en particulier l'article 1 commun aux quatre Conventions de Genève de 1949) et au droit international des droits de l'homme. Elles doivent notamment prendre toutes les mesures possibles pour améliorer la protection physique des civils sous la menace imminente de violences. Elles peuvent, en fonction de leur mandat et de leurs objectifs spécifiques, entreprendre des activités visant à garantir un environnement plus protecteur à court, à moyen et à long terme, par exemple en assurant la formation du personnel national militaire et de sécurité.

Les acteurs de la protection devraient rechercher et promouvoir une vision commune, adaptée au contexte, du rôle et des responsabilités des divers acteurs participant à la protection des civils sur le terrain.



**21. Les acteurs de la protection devraient prendre l'initiative d'engager un dialogue avec les opérations de maintien de la paix des Nations Unies, dans le but de promouvoir une amélioration de la protection dont bénéficient les populations vulnérables.**

Les opérations de maintien de la paix des Nations Unies ont des rôles et des responsabilités divers en matière de protection des civils, de la capacité exceptionnelle d'améliorer la protection physique des civils en menaçant d'utiliser ou en utilisant la force, à la conduite d'activités qui peuvent chevaucher celles des acteurs de la protection. Il convient de souligner que le Département des opérations de maintien de la paix des Nations Unies (DOMP), avec les pays fournisseurs de contingents ou de personnel de police, a clarifié le rôle et les responsabilités potentiels des différentes composantes d'une mission concernant la protection des civils. Les missions ayant pour mandat spécifique de protéger les civils doivent dorénavant élaborer des stratégies de protection, en consultation avec les populations concernées et avec les organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme menant des activités de protection.

Les acteurs de la protection devraient donc mettre en place les réseaux nécessaires et maintenir un contact permanent avec les missions de maintien de la paix des Nations Unies. Un engagement proactif des forces militaires et de police des missions de maintien de la paix des Nations Unies, ainsi que de la composante civile de la mission, devrait permettre de procéder sans danger à l'échange d'informations non confidentielles et à l'analyse des risques en matière de protection. Il permettra ainsi de mieux répartir les capacités de la mission en fonction des priorités, de définir les domaines complémentaires et de faciliter une coordination appropriée sur des thèmes particuliers, tels que la protection des enfants, le désarmement, démobilisation et réintégration (DDR), la prévention et la réponse aux violences sexuelles, les centres de détention et correctionnels et le déminage humanitaire.

Les opérations de maintien de la paix des Nations Unies constituent, dans certaines circonstances, un moyen indirect de promouvoir des changements auprès de hauts responsables du gouvernement ou des forces armées.

Certains acteurs de la protection hors des Nations Unies auront leurs propres modalités concernant leurs relations avec les opérations de maintien de la paix des Nations Unies. D'autres acteurs humanitaires peuvent coopérer avec elles par le biais de mécanismes de coordination humanitaire, tels que le groupe thématique mondial chargé de la protection ou OCHA.



**22. Lorsqu'ils nouent des relations avec des opérations de maintien de la paix des Nations Unies ou d'autres forces militaires ou de police sous mandat international, les acteurs de la protection doivent le faire de manière à ne pas exposer les civils à des risques supplémentaires, et à ne pas compromettre leur image d'acteurs impartiaux et indépendants et leur capacité d'agir comme tels.**

Lorsque ces forces participent directement aux hostilités, elles risquent de ne plus sembler neutres et impartiales aux yeux de vastes secteurs de la population, ainsi que de certaines des parties aux combats. Les acteurs humanitaires hors Nations Unies peuvent donc avoir une vision différente de la facilité ou de la difficulté qu'il y a à collaborer ouvertement avec la mission, en particulier avec ses forces militaires ou de police. Les acteurs de la protection devront déterminer si leur engagement avec ces forces donne une image de partialité et, si oui, si cela pourrait nuire à leur acceptation par les communautés d'accueil ou les acteurs armés et ainsi accroître les risques pour la communauté humanitaire.

Les risques peuvent aussi évoluer avec le temps. Plus l'environnement est tendu et propice aux conflits, plus les risques croissent. Tous les acteurs de la protection doivent donc régulièrement réévaluer et adapter leur engagement en fonction de ces risques et de l'évolution de l'environnement.



**23. Les acteurs de la protection devraient entretenir un certain degré d'interaction avec les autres forces militaires et de police sous mandat international afin de faciliter un dialogue sur la protection, et ainsi garantir le respect du droit international humanitaire, du droit international des réfugiés (lorsqu'il s'applique) et du droit international des droits de l'homme, et des activités de protection mieux documentées.**

Malgré l'importance de mener une intervention humanitaire distincte, un dialogue cohérent et constructif avec les forces militaires et de police sous mandat international devrait inclure la promotion et le respect du droit international des droits de l'homme et, le cas échéant, du droit international humanitaire et du droit international des réfugiés, et, lorsqu'il y a lieu, d'autres préoccupations ou tendances en matière de protection. À cet égard, les forces militaires et de police sous mandat international travaillant avec les forces nationales ont l'obligation de garantir, dans la mesure du possible, qu'elles respectent leurs obligations découlant du DIH.

Par conséquent, les acteurs humanitaires et de défense des droits de l'homme peuvent approcher les forces sous mandat international à plusieurs sujets, tels que les mesures de précaution qu'elles prennent lorsqu'elles participent aux hostilités, les déplacements de population qu'elles provoquent ou la promotion de procédures appropriées pour la gestion des restes humains, notamment le transfert et la restitution des corps et la gestion des données *post mortem* de façon à prévenir les disparitions.

L'échange d'informations peut inclure des informations non confidentielles sur des tendances générales ou des risques menaçant les populations civiles. Il doit être entrepris sur la base d'un accord clair régissant l'échange d'informations et la façon dont elles seront communiquées. Il doit se faire dans le plein respect des normes relatives à la gestion des données (voir chapitre 6).

Un degré minimal de dialogue et d'échange d'informations est crucial pour obtenir une meilleure protection. Ce dialogue doit également être conduit de façon à ne pas exposer les civils à des risques supplémentaires (voir standard 22). De plus, comme il y a un risque inhérent que les données soient utilisées à des fins de sécurité, les acteurs de la protection doivent être particulièrement attentifs à ne pas nuire à la capacité des acteurs humanitaires de travailler conformément à leurs principes, et d'être perçus comme tels. Les acteurs de la protection, ensemble ou à titre individuel, devraient mettre en place un mécanisme d'examen spécifique pour éviter ces risques.

L'interaction entre les acteurs de la protection et les forces militaires et de police sous mandat international peut être assurée de façon bilatérale par des organisations humanitaires spécifiques, ou résulter d'un effort conjoint de mécanismes de coordination des activités humanitaires, tels que le groupe thématique chargé de la protection ou OCHA.

## Interagir avec les autres acteurs ayant un impact sur les questions de protection

### **!** 24. Les acteurs de la protection doivent prendre en compte les différents rôles des acteurs politiques, judiciaires et économiques dans le domaine de la protection.

Des acteurs nationaux et internationaux ayant des responsabilités dans d'autres domaines – notamment les domaines politique, judiciaire ou économique – peuvent aussi jouer un rôle important pour contribuer à améliorer la protection. Même si leurs principes, leurs politiques et leurs pratiques, compétences, ressources et priorités différeront sans doute énormément de ceux des acteurs humanitaires et de défense des droits de l'homme, ils peuvent jouer un rôle important, en particulier pour contribuer à créer un environnement propice à la protection et au respect du droit international.

Par exemple, les acteurs spécialisés dans le renforcement de l'état de droit, les réformes du secteur de la sécurité ou le développement à long terme des capacités institutionnelles et l'élaboration d'une base législative relative aux droits de l'homme, peuvent jouer un rôle crucial. Ils peuvent notamment contribuer à obliger les principaux débiteurs d'obligations à assumer leurs responsabilités et fournir un soutien pratique et un savoir-faire technique permettant de modifier durablement les politiques et les pratiques.

Les acteurs économiques, par exemple les organismes chargés des politiques nationales sur le développement ou de l'assistance internationale au développement, peuvent influencer, par l'intermédiaire de leurs politiques et de leurs programmes, sur la création d'un environnement propice à la protection.

Ils peuvent aussi être en position d'inciter les principaux débiteurs d'obligations à améliorer la protection accordée aux populations vulnérables.

Les acteurs de la protection doivent donc tenir compte du rôle, des responsabilités et des compétences d'autres acteurs au moment de planifier et de mettre en œuvre leurs activités. Un certain degré d'interaction, ainsi qu'une volonté de dégager et de favoriser des synergies positives, sont également nécessaires pour déterminer lequel de ces acteurs est le mieux placé pour produire un certain type d'impact. Tout au long de ce processus, il est crucial que les acteurs de la protection s'attachent à respecter les principes qui sous-tendent l'action humanitaire.



Franco Pagetti/CICRAVI

**Chapitre 4 :**

**S'APPUYER SUR LES  
FONDEMENTS JURIDIQUES  
DE LA PROTECTION**

## Standards et lignes directrices

- !** 25. Les acteurs de la protection doivent connaître les différents cadres juridiques applicables. 63
- !** 26. Les acteurs de la protection doivent être cohérents et impartiaux à l'égard des différentes parties à un conflit armé lorsqu'ils invoquent et/ou demandent le respect du droit applicable. 65
- !** 27. Lorsque les acteurs de la protection prennent des mesures pour faire en sorte que les autorités (y compris les acteurs armés non étatiques) respectent leurs obligations à l'égard de la population, leurs références au droit applicable doivent être précises. Leurs messages et leurs actions doivent être conformes à l'esprit et à la lettre des cadres juridiques existants et applicables. 66
- !** 28. Lorsque le droit interne et le droit régional applicables renforcent la protection et sont conformes au droit international, les acteurs de la protection devraient les prendre en compte dans leur action. 67
- !** 29. Les acteurs de la protection doivent être conscients que le droit international et les normes internationales ne peuvent pas être nivelés par le bas et doivent être pleinement respectés et défendus. Dans certains cas, il se peut que le pragmatisme exige de prendre une série de mesures progressives pour en assurer, à terme, le respect 68

# S'appuyer sur les fondements juridiques de la protection

Ce chapitre souligne qu'il est souvent essentiel pour les organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme de pouvoir se référer au droit applicable. De fait, les activités de protection se fondent sur le respect des droits de la personne et des obligations de ceux qui sont en position d'autorité, tels que définis dans divers instruments du droit international humanitaire, du droit international des droits de l'homme et du droit international des réfugiés, ainsi que dans le droit interne. Pour rappeler aux autorités les obligations qui leur incombent, les acteurs de la protection doivent en premier lieu connaître les normes de droit applicables. C'est notamment le cas lorsqu'ils tentent de lutter contre l'impunité, en encourageant les autorités à mener des enquêtes sur des violations du droit international humanitaire et des droits de l'homme, et à poursuivre leurs auteurs en justice.

Le premier standard de ce chapitre s'applique à tous les acteurs qui envisagent de s'engager dans des activités de protection, indépendamment de la stratégie qu'ils adoptent. Il vise essentiellement à éviter que leur action ne compromette involontairement la protection dont bénéficie la population en vertu de standards et de normes juridiques en vigueur à l'échelon national ou international.

La seconde et principale section de ce chapitre, à partir du standard 26, regroupe des standards et des lignes directrices applicables aux activités de protection qui visent plus spécifiquement à inciter les autorités à assumer leurs responsabilités.

## Connaître les cadres juridiques applicables



### 25. Les acteurs de la protection doivent connaître les différents cadres juridiques applicables.

Plusieurs normes internationales (conventionnelles, coutumières ou non contraignantes) exigent des États et autres acteurs qu'ils protègent les individus ou les communautés dans les conflits armés et autres situations de violence. Certaines sont spécifiques à des catégories de personnes telles que les réfugiés, les enfants, les femmes, les personnes handicapées, les détenus, les personnes déplacées à l'intérieur de leur pays, les travailleurs migrants et les personnes appartenant à des minorités nationales, ethniques, religieuses ou linguistiques. D'autres instruments couvrent des situations spécifiques, notamment la quatrième Convention de Genève relative à la protection des personnes civiles en temps de guerre, le Règlement annexé à la quatrième Convention de la Haye de 1907 concernant les lois et coutumes de la guerre sur terre, ou la Convention de 1948 pour la prévention et la répression du crime de génocide. D'autres encore portent sur l'emploi de certaines armes, comme la Convention de 1997 sur l'interdiction de l'emploi, du stockage, de la production et du transfert des mines antipersonnel et sur leur

destruction, et les divers Protocoles à la Convention de 1980 sur l'interdiction ou la limitation de l'emploi de certaines armes classiques.

S'il est compréhensible que bon nombre d'acteurs de la protection ne connaissent pas ou n'aient pas besoin de connaître de façon détaillée tous les instruments juridiques existants, il est néanmoins indispensable qu'ils sachent quels cadres juridiques s'appliquent au contexte dans lequel ils travaillent. Par conséquent, lorsqu'ils planifient et mettent en œuvre des activités de protection, tous les acteurs de la protection doivent comprendre l'essence du droit international humanitaire, du droit international des droits de l'homme et du droit international des réfugiés (voir encadré ci-dessous) et la façon dont ces corps de droit se complètent. Le personnel chargé des questions de protection doit donc posséder les compétences et les connaissances qui s'imposent ou suivre une formation appropriée sur la nature, la logique et les principes fondamentaux de chacun de ces corps de droit international. Par ailleurs, les acteurs de la protection doivent aussi connaître précisément le champ d'application personnel, temporel et territorial de ces différentes branches du droit. Des normes de protection universelles sont énoncées dans les corps de droit présentés dans l'encadré ci-après.

### **Aspects essentiels du droit international humanitaire, du droit international des droits de l'homme et du droit international des réfugiés**

Des normes juridiques universelles garantissant le respect des personnes, notamment leur protection contre les conséquences de la violence et les abus, sont définies dans les trois corps de droit suivants :

- le droit international humanitaire ou droit des conflits armés ;
- le droit international des droits de l'homme ;
- le droit international des réfugiés.

Le **droit international humanitaire** s'applique spécifiquement dans les situations de conflit armé. Il vise à garantir le respect des civils et des personnes qui ne participent pas ou plus directement à un conflit, et à réglementer les moyens et les méthodes de guerre utilisés dans les conflits armés internationaux et non internationaux. En outre, il reconnaît l'importance des activités de secours et de protection menées par le CICR et d'autres organisations humanitaires impartiales.

Le **droit international des droits de l'homme** impose aux États l'obligation de respecter et de protéger les droits des individus qui se trouvent sur leur territoire ou qui relèvent de leur compétence juridictionnelle. Cette branche du droit est applicable en tout temps et prévoit des clauses de dérogation pour un groupe restreint de droits dans les situations d'urgence publique. Les États qui usent du droit de dérogation sont par ailleurs tenus de notifier dûment les dispositions auxquelles ils ont dérogé.

Ces deux corps de droit comprennent un grand nombre de traités et de règles coutumières qui ont été élaborés à des moments différents. Si les Conventions de Genève ont été ratifiées par tous les États existants, tel n'est pas le cas de tous les traités.

Une norme coutumière est applicable indépendamment du fait qu'un État a ou non ratifié un instrument conventionnel consacrant cette norme.

Ces traités et ces règles coutumières sont complétés par de nombreuses normes reconnues au niveau international, dont certaines ont été adoptées par des organismes à caractère politique tels que l'Assemblée générale des Nations Unies.

Il convient de souligner une différence majeure entre ces deux branches du droit : le droit international des droits de l'homme confère des droits aux individus, que les États doivent défendre, respecter et garantir, alors que le droit international humanitaire lie les parties à un conflit armé (tant les États que les acteurs armés non étatiques).

Les autorités nationales sont tenues de veiller à ce que ces corps de droit soient pleinement intégrés aux législations et aux réglementations nationales.

Le **droit international des réfugiés** régit la protection devant être accordée aux personnes qui se trouvent en dehors du territoire de leur État et qui ne bénéficient plus de sa protection. Il s'applique à la fois dans les situations de conflit et en temps de paix. La Convention de 1951 relative au statut des réfugiés est le principal instrument juridique qui donne une définition du réfugié, de ses droits et des obligations juridiques des États à son égard. Si la Convention ne reconnaît comme réfugiés que les personnes persécutées du fait de leur race, de leur religion, de leur nationalité, de leurs opinions politiques ou de leur appartenance à un certain groupe social, d'autres instruments régionaux et règles coutumières étendent cette définition aux personnes fuyant un conflit ou une situation de violence généralisée.

## Invoker le droit de façon cohérente et impartiale



### 26. Les acteurs de la protection doivent être cohérents et impartiaux à l'égard des différentes parties à un conflit armé lorsqu'ils invoquent et/ou demandent le respect du droit applicable.

Les acteurs de la protection ne doivent pas accepter, même tacitement, qu'une partie à un conflit enfreigne le droit alors qu'ils condamnent une autre partie pour les mêmes actes. En vertu du droit international humanitaire, toutes les parties à un conflit ont des obligations, qu'il convient de rappeler à chacune d'entre elles, en particulier si elles ne s'en acquittent pas.

Le droit international humanitaire lie tant les États que les acteurs armés non étatiques participant à un conflit armé, bien que leurs capacités d'appliquer le droit soient parfois inégales dans la pratique.

Par ailleurs, il est important de déterminer quand les autres cadres juridiques imposent des obligations différentes aux États qu'aux groupes armés organisés non étatiques qui participent à un conflit ou à d'autres formes de violence<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> La question de savoir si le droit international des droits de l'homme lie les acteurs armés non étatiques reste controversée. Il est généralement admis que cette branche du droit n'est juridiquement contraignante que pour les autorités étatiques. Néanmoins, des points de vue plus modernes dans la doctrine des droits de l'homme préconisent de reconnaître que les acteurs armés non étatiques peuvent aussi être liés par le droit des droits de l'homme. Les principales questions faisant encore l'objet de débats sont liées à la signification, à la portée, à la pertinence et aux implications juridiques exactes d'une telle assertion.

La défense des droits des communautés ou des individus touchés ne doit pas être perçue comme une action partielle favorisant une des parties au conflit, étant donné que les droits de l'homme sont universels par nature.

Ce standard implique qu'un acteur de la protection devrait analyser les effets de l'action ou de l'inaction des différents auteurs de violations ou parties au conflit sur la population, en tenant compte des obligations qui leur incombent. À la lumière de son analyse, il se peut qu'il décide de concentrer son action sur un groupe spécifique qui risque d'être victime d'abus répétés de la part d'une des parties impliquées dans les actes de violence. Si tel est le cas, il se doit de veiller à ce que son action n'affaiblisse pas implicitement la protection dont bénéficient d'autres victimes, en refusant de les reconnaître en tant que telles ou en donnant un faux sentiment de légitimité à d'autres parties qui commettent des abus.

## Faire preuve de cohérence et de précision



**27. Lorsque les acteurs de la protection prennent des mesures pour faire en sorte que les autorités (y compris les acteurs armés non étatiques) respectent leurs obligations à l'égard de la population, leurs références au droit applicable doivent être précises. Leurs messages et leurs actions doivent être conformes à l'esprit et à la lettre des cadres juridiques existants et applicables.**

Chaque fois qu'un acteur de la protection envisage d'entreprendre une action spécifique pour persuader les autorités d'assumer leurs responsabilités, il doit connaître les cadres juridiques applicables et savoir quelles normes invoquer. Cela ne signifie pas qu'il doive toujours fonder explicitement son action sur les cadres juridiques applicables. Par contre, s'il choisit d'invoquer le droit et les obligations des autorités, il doit invoquer les cadres juridiques applicables les plus pertinents et veiller à ce que ses références soient correctes. S'agissant de questions spécifiques telles que les droits des enfants, la discrimination raciale, l'occupation d'un territoire et les conditions de détention dans les prisons, il est souvent nécessaire de fournir des références détaillées au droit et aux normes applicables. Les acteurs de la protection doivent être précis lorsqu'ils font référence à un cas spécifique ou lorsqu'ils décrivent une typologie de violations ou d'abus perpétrés, et les responsabilités et obligations des parties concernées.

Quand ils invoquent le droit international – conventionnel ou coutumier –, ils devraient également veiller à être cohérents avec les autres acteurs de la protection travaillant sur les mêmes questions pour éviter toute contradiction. En faisant preuve de cohérence et de précision, les acteurs de la protection renforcent leur crédibilité, tout en réduisant le risque de confusion, voire de contradiction, dans leurs discussions avec les autorités. De fait, il peut être particulièrement préjudiciable que plusieurs acteurs de la protection se réfèrent à la même situation en des termes différents et parfois incohérents ou, pire encore, diffusent des messages contradictoires sur ce qu'ils considèrent être le droit et les normes applicables. En étant cohérents entre eux, les différents acteurs de la protection renforceront mutuellement leur action et donneront davantage de poids aux obligations que les autorités doivent assumer. À l'inverse, toute incohérence aura pour effet d'entraver leurs efforts et pourrait être utilisée par les autorités pour les discréditer.

Un certain degré de concertation est par conséquent recommandé entre les acteurs de la protection qui engagent des discussions similaires avec les autorités sur des violations ou des abus. Cela vaut notamment pour les organisations dotées d'un mandat international ou ayant acquis un savoir-faire largement reconnu dans certains domaines ou certaines branches du droit, comme c'est le cas du CICR s'agissant du droit international humanitaire, du HCDH dans le domaine des droits de l'homme ou du HCR en ce qui concerne le droit international des réfugiés.

## Faire référence au droit interne et au droit régional applicables



### 28. Lorsque le droit interne et le droit régional applicables renforcent la protection et sont conformes au droit international, les acteurs de la protection devraient les prendre en compte dans leur action.

Le droit interne, qu'il soit écrit ou coutumier, reflète ou complète bien souvent le droit international, renforçant la protection des personnes contre les abus ou les violations. Habituellement, la population et les autorités connaissent mieux le droit interne que le droit international. Il est donc important de le prendre en compte pour persuader les autorités d'assumer leurs responsabilités. Il arrive toutefois que ce droit soit partiellement, voire totalement contraire au droit international (notamment aux traités ratifiés par l'État), au droit international coutumier ou aux normes reconnues à l'échelon international. Les acteurs de la protection devraient donc connaître le droit interne et le droit coutumier applicables et déterminer quelles dispositions peuvent étayer leurs arguments, tout en préconisant de modifier les dispositions du droit interne qui ne sont pas conformes aux normes internationales et au droit international. Tant que ces modifications n'ont pas été apportées, les acteurs de la protection devraient être prêts à rappeler que le droit interne ne peut pas être invoqué pour se soustraire aux obligations internationales.

Les lois et les coutumes nationales sont des éléments essentiels qui peuvent contribuer à accroître ou, au contraire, à réduire le risque d'abus dans une société donnée. Lorsqu'ils s'adressent aux autorités et aux communautés locales, les acteurs de la protection peuvent chercher à établir des parallèles entre ces lois et ces coutumes, d'une part, et le droit international, d'autre part. Ce faisant, ils soulignent la portée universelle du droit international humanitaire et du droit international des droits de l'homme.

Le droit régional applicable – qu'il s'agisse de traités ou d'autres normes juridiques – peut également être une ressource précieuse dans les discussions engagées avec les autorités nationales. Les acteurs de la protection seraient donc bien inspirés de déterminer quelles dispositions peuvent avoir une incidence positive sur leur travail. Pour cela, ils doivent, dans bien des cas, employer ou mandater du personnel national ayant une bonne connaissance des cadres juridiques en vigueur aux niveaux national et régional.

## Défendre les normes juridiques existantes



**29. Les acteurs de la protection doivent être conscients que le droit international et les normes internationales ne peuvent pas être nivelés par le bas et doivent être pleinement respectés et défendus. Dans certains cas, il se peut que le pragmatisme exige de prendre une série de mesures progressives pour en assurer, à terme, le respect.**

Les acteurs de la protection doivent veiller, dans le cadre de leurs activités et dans leurs relations avec les parties à un conflit armé ou les parties impliquées dans d'autres actes de violence, à ne pas donner l'impression que les normes internationales et le droit international peuvent être nivelés par le bas en fonction des normes régionales, du droit national ou des coutumes locales. Les règles consacrées par le droit international et les normes internationales ne sont pas négociables ou modulables en fonction du contexte national.

Cela n'empêche pas d'adopter une approche pragmatique à l'égard des autorités en leur suggérant des modifications réalistes à apporter à leurs législations et à leurs politiques, afin d'améliorer le respect de la population et des individus touchés. Une approche pragmatique pour convaincre les autorités peut également consister à leur fournir un soutien afin qu'elles acquièrent les moyens techniques, financiers et de toute autre nature pour pouvoir assumer leurs obligations internationales. La mise en œuvre des changements législatifs nécessaires et l'établissement de mécanismes de suivi adéquats peuvent prendre du temps, voire plusieurs années. Dans l'intervalle, le soutien fourni ne devrait pas involontairement donner des raisons ou des prétextes aux autorités pour ne pas s'acquitter de leurs obligations.

Le pragmatisme peut également amener un acteur de la protection à invoquer des normes non contraignantes et à faire des propositions d'adaptation de politiques susceptibles d'améliorer réellement le respect de la population et des individus touchés. Les acteurs de la protection peuvent promouvoir les normes reconnues au niveau international (n'ayant pas force obligatoire) et demander instamment aux autorités d'adhérer à des normes et à des règles plus strictes que celles contenues dans les instruments internationaux juridiquement contraignants. Cela vaut notamment pour l'Ensemble de règles minima pour le traitement des détenus, adopté par les Nations Unies, qui s'impose largement comme une référence s'agissant des conditions de détention, ou pour les Principes directeurs relatifs au déplacement de personnes à l'intérieur de leur propre pays, considérés comme un cadre international important pour la protection des déplacés internes. Si les normes non contraignantes constituent des références utiles, elles ne créent toutefois aucun droit exécutoire, à moins qu'elles ne soient intégrées au droit interne. Les acteurs de la protection doivent, à chaque fois que les circonstances s'y prêtent, convaincre les autorités de la pertinence de ces normes pour les aider à mieux s'acquitter de leurs obligations dans l'intérêt de la population et des individus touchés.





James Nachtwey/CICR/II

**Chapitre 5 :**

# **PROMOUVOIR LA COMPLÉMENTARITÉ**

## Standards et lignes directrices

- !** 30. Les acteurs de la protection doivent tenir compte des rôles, des activités et des capacités des autres acteurs, en évitant les chevauchements inutiles et toute autre conséquence potentiellement négative, et en s'efforçant de créer des synergies. 76
- !** 31. Les acteurs de la protection doivent éviter de compromettre les efforts déployés par ceux d'entre eux qui décident d'adhérer aux principes d'indépendance et de neutralité. 77
- !** 32. Les acteurs de la protection devraient s'efforcer d'échanger leurs analyses pour favoriser une meilleure compréhension des questions relatives à la protection et de leur impact sur les différentes populations à risque. 77
- !** 33. Les acteurs de la protection doivent encourager d'autres acteurs œuvrant dans ce domaine et ayant les compétences et les capacités requises à agir là où ils soupçonnent que les besoins de protection à satisfaire sont importants. 78
- !** 34. Les acteurs de la protection devraient recenser les services essentiels assurés dans leur zone d'intervention, fournir des informations sur ces services aux personnes concernées à chaque fois que les circonstances s'y prêtent, et en faciliter activement l'accès dans les situations d'urgence. 79
- !** 35. Lorsqu'un acteur de la protection est en possession d'informations sur de graves violations du droit international humanitaire ou des droits de l'homme et que ses capacités ou son mandat ne lui permettent pas d'agir, il devrait alerter d'autres organisations susceptibles d'avoir les capacités ou le mandat requis. 81

# Promouvoir la complémentarité

Ce chapitre examine de quelle manière une interaction efficace peut être assurée entre les acteurs humanitaires et de défense des droits de l'homme de plus en plus nombreux et variés qui mènent diverses activités de protection dans les conflits armés et autres situations de violence. Il tient compte du fait que les acteurs de la protection conçoivent différemment leurs actions respectives et leur caractère complémentaire au travail des autres. Il a pour objet d'établir certains standards minimums en matière de complémentarité, mais ne vise aucunement à proposer une approche uniforme de la protection.

En renforçant les synergies entre leurs activités de protection, les différentes organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme actives dans ce domaine peuvent contribuer à optimiser les retombées bénéfiques de leur action pour les populations à risque. La recherche de synergies peut également leur permettre de réduire au minimum les lacunes, ainsi que les risques de chevauchements et de doubles emplois, tout en évitant que les activités des unes ne perturbent ou ne compromettent celles des autres. Néanmoins, la recherche de synergies ne doit en aucun cas porter atteinte à l'identité des différents acteurs concernés. Cela suppose d'être attentif aux autres intervenants, en veillant à respecter et à conserver leurs particularités, à préserver leur identité et leurs principes respectifs et à ne pas estomper leurs responsabilités individuelles s'agissant de la sécurité des populations ou de l'utilisation des informations recueillies.

Comme illustré dans l'encadré ci-dessous, il existe plusieurs types d'action complémentaire.

## Types d'action complémentaire

- **Coexistence**

Dans les cas où une coopération active entre les divers acteurs n'est ni appropriée ni possible, leur interaction consistera essentiellement à réduire au minimum le risque de concurrence ou de conflit, de manière à pouvoir travailler dans la même zone géographique, avec la même population ou sur les mêmes questions, en compromettant le moins possible leurs efforts respectifs.

- **Coordination**

En se concertant et en interagissant les uns avec les autres, les différents acteurs peuvent préserver et promouvoir leurs particularités ou leurs principes respectifs, éviter toute forme de concurrence, réduire le risque d'incohérence et, s'il y a lieu, poursuivre des objectifs communs. La coordination est une responsabilité partagée, qui peut être facilitée à travers un dialogue continu et des activités de formation conjointes.

- **Coopération ou collaboration**

Différents acteurs peuvent travailler en coopération dans un but ou un intérêt commun, par exemple en menant conjointement une évaluation ou une action. Cela ne signifie pas nécessairement qu'ils réalisent des activités communes, ni que leur identité ou leurs caractéristiques se confondent, mais plutôt qu'ils œuvrent ensemble à la réalisation d'un objectif commun.

- **Partenariat contractuel**

Une coopération plus officielle et juridiquement contraignante prend généralement la forme d'un contrat entre deux organisations, qui conviennent de réaliser ensemble une tâche donnée en mettant à disposition des biens, des connaissances ou des services. Le contrat définit les obligations juridiques et les attentes de chaque partenaire et couvre souvent des questions telles que le transfert de ressources financières ou le détachement de personnel<sup>1</sup>.

Il est rarement facile d'assurer une complémentarité efficace entre les diverses organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme œuvrant dans le domaine de la protection. Bien qu'elles visent des objectifs similaires en termes de protection – « assurer le plein respect des droits de la personne »<sup>2</sup> –, leurs particularités, leurs priorités, leurs approches, leurs activités et leurs mandats respectifs les empêchent parfois de travailler en étroite collaboration.

Les organisations qui adhèrent aux principes de neutralité et d'indépendance dans le but d'avoir accès à l'ensemble des communautés et des acteurs dans les conflits armés et autres situations de violence veilleront tout particulièrement à préserver leur propre identité. De ce fait, elles ne sont pas toujours en mesure de s'engager pleinement au sein des structures de coordination sectorielles officielles, comme le groupe thématique (ou « *cluster* ») chargé de la protection. Néanmoins, cela ne les empêche pas de coordonner leurs activités dans des domaines spécifiques comme la recherche des familles de mineurs non accompagnés ou l'établissement des listes de personnes portées disparues à la suite d'une crise qui a provoqué des mouvements de population.

D'autres caractéristiques ont parfois tendance à entraver leur interaction : les acteurs peuvent être des institutions confessionnelles, laïques, nationales ou internationales ; leur mandat peut se fonder sur le droit international humanitaire, le droit international des droits de l'homme ou le droit international des réfugiés ; leurs priorités (réfugiés, enfants, personnes déplacées à l'intérieur de leur pays, etc.) et leurs intérêts géographiques peuvent également varier. Ces différents facteurs influencent la volonté et la capacité des acteurs de la protection de coordonner efficacement leurs efforts et compliquent la recherche de stratégies et de méthodes de travail communes. Les disparités en termes de capacités et de ressources, ou même l'éloignement géographique, peuvent aussi être des obstacles à une action complémentaire.

Il n'en reste pas moins que ces différences sont souvent la raison même pour laquelle une action complémentaire s'impose. La nature complexe des crises exige généralement de trouver des solutions multiples. Le nombre croissant d'organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme œuvrant dans le domaine de la protection et la diversité de leurs approches sont par conséquent des atouts. Du fait qu'elles travaillent dans

1 Adapté du document de référence du Comité permanent interorganisations (IASC) sur les relations entre les composantes civile et militaire dans les situations d'urgence : *Civil-military Relationship in Complex Emergencies*, Genève, 2004 (en anglais seulement).

2 Voir définition dans l'Introduction.

différentes zones géographiques et avec différents groupes de la population vulnérable, elles peuvent accroître la portée et l'impact de leur action en conjuguant leurs efforts.

Au vu de la diversité culturelle, religieuse, ethnique et linguistique, les organisations locales peuvent dans certains cas être mieux placées pour atteindre des résultats alors que, dans d'autres, les acteurs internationaux auront davantage d'impact.

Par ailleurs, compte tenu de la pluralité des tactiques ou des modes d'action qu'ils sont susceptibles d'utiliser dans leurs environnements respectifs, les acteurs de la protection doivent s'employer à interagir plus efficacement entre eux pour obtenir de meilleurs résultats, en assurant une cohérence accrue entre les différentes activités de protection. Par exemple, un dialogue confidentiel engagé avec les autorités pour les persuader d'assumer leurs responsabilités peut avoir davantage d'impact s'il est étayé par des rapports publics sur les conséquences humanitaires de leurs manquements. Dans d'autres cas, le fait que différents acteurs expriment des préoccupations similaires ou engagent une action semblable simultanément peut aussi avoir un effet multiplicateur.

Une collaboration thématique entre certains acteurs est fréquente, à l'instar de la coopération interinstitutions en matière de DDR. Les acteurs de la protection peuvent également décider de participer à des structures de coordination de portée plus générale comme le groupe thématique chargé de la protection, ou ses groupes de travail, notamment ceux qui s'intéressent aux violences sexistes ou à l'état de droit et à la justice.

Un acteur de la protection établira certains liens de travail avec d'autres acteurs après avoir déterminé quelle forme d'interaction conviendra le mieux pour répondre aux besoins de protection dans un contexte donné. Par exemple, dans le souci permanent de mener une action humanitaire neutre et indépendante, le CICR pourrait privilégier des relations bilatérales plutôt que multilatérales, afin de poursuivre son dialogue confidentiel avec les porteurs d'armes et les autorités.

## Complémentarité des activités



### 30. Les acteurs de la protection doivent tenir compte des rôles, des activités et des capacités des autres acteurs, en évitant les chevauchements inutiles et toute autre conséquence potentiellement négative et en s'efforçant de créer des synergies.

Comme indiqué au chapitre 3 (relatif à l'architecture de la protection), il est important que chaque acteur engagé dans des activités de protection définisse clairement son rôle et en fasse part aux autres acteurs de manière à ce qu'ils comprennent ses objectifs et son travail. Communiquer avec d'autres acteurs travaillant dans la même zone géographique ou sur les mêmes thématiques s'avère utile pour répondre aux besoins prioritaires et éviter des chevauchements d'activités inutiles. Au niveau opérationnel, les acteurs de la protection devraient faire circuler des informations sur leur stratégie en matière de protection, ainsi que sur les zones et les populations visées par leur action, afin que les autres acteurs puissent en tenir compte dans leur analyse et leur planification. Ils peuvent le faire au moyen des mécanismes de coordination multilatérale existants (par exemple le groupe thématique chargé de la protection), dans le cadre de relations bilatérales, ou même à travers des bulletins électroniques ou des séances d'information.

Au moment de planifier ou d'entreprendre des activités dans un nouveau contexte ou avec une nouvelle population, il est particulièrement utile pour les acteurs de la protection de consulter les autres organisations déjà actives sur le terrain, afin de recenser les éventuelles lacunes opérationnelles. Ils éviteront ainsi de concentrer leurs efforts dans des zones géographiques ou sur des questions spécifiques qui font déjà l'objet d'une action adéquate, à moins qu'ils ne puissent y apporter une valeur ajoutée évidente, ou que l'ampleur ou la qualité de l'action en cours ne soit jugée insuffisante. Des évaluations devraient être effectuées pour déterminer précisément où se trouvent les besoins les plus importants, de manière à ce que les acteurs dotés d'un savoir-faire spécifique puissent cibler leurs efforts.

Comme relevé dans le chapitre précédent (standard 15), un acteur de la protection doit agir conformément à son mandat ou à sa déclaration de mission, tout en veillant à ce que son action ne compromette pas la capacité des autorités d'assumer leurs responsabilités en matière de protection. Lorsque les autorités ne s'acquittent pas de leurs obligations, c'est souvent qu'elles n'ont pas les capacités ou la volonté de le faire. S'il s'agit davantage d'un problème de capacité que d'un manque de volonté, il sera probablement plus constructif pour les acteurs de la protection de les soutenir plutôt que de se substituer à elles purement et simplement. Dans le cas où les autorités auraient les moyens d'agir mais ne sont pas disposées à le faire, il est essentiel de veiller à ne pas entraver les efforts que déploient d'autres acteurs de la protection pour encourager ces autorités à assumer plus pleinement leurs responsabilités. Par exemple, si plusieurs acteurs ont pris collectivement la décision de principe de ne pas se substituer à des autorités qui ont les moyens d'agir, un autre acteur ne doit envisager de telles activités de substitution qu'après mûre réflexion et en toute connaissance de cause. Il devrait en tout cas aviser préalablement tous les acteurs qui pourraient subir les conséquences d'une telle décision.

La capacité des acteurs de la protection d'honorer leurs engagements est également importante pour garantir une complémentarité efficace. Chacun d'entre eux devrait s'assurer qu'il dispose des capacités, des compétences et des ressources nécessaires pour assumer le rôle qu'il s'est fixé et mener à bien les activités qu'il a planifiées. En outre, il devrait démontrer de façon transparente sa capacité de tenir ses engagements pour une période déterminée (voir chapitre 7). Dans l'éventualité où il ne pourrait pas les assumer ou serait contraint à un retrait forcé de la zone dans laquelle il opère, il devrait informer les autres acteurs et prendre des mesures pour assurer une transition efficace.

## Complémentarité des principes



### 31. Les acteurs de la protection doivent éviter de compromettre les efforts déployés par ceux d'entre eux qui décident d'adhérer aux principes d'indépendance et de neutralité.

Si l'humanité, l'impartialité et la non-discrimination sont essentielles pour toutes les activités de protection, certains acteurs dans ce domaine fondent également leur action sur d'autres principes – la neutralité et l'indépendance – pour avoir accès aux personnes à risque dans les conflits armés et autres situations de violence et effectuer un travail de proximité. Le respect de ces principes est une méthode de travail en soi,

ainsi qu'un moyen de favoriser l'engagement de toutes les parties à un conflit, et de tous les groupes de la population touchée, dans les activités de protection.

Les acteurs qui décident de ne pas partager ces deux principes, ou qui ne sont pas en mesure de les appliquer, devraient prendre acte de l'engagement de ceux qui s'efforcent de le faire. En particulier, les acteurs qui ne sont pas neutres ou ne sont pas considérés comme tels dans une crise, du fait de leurs activités ou de leurs liens avec l'une ou l'autre des forces en présence, devraient veiller à ne pas impliquer publiquement d'autres acteurs dans leur action. Ils devraient également garder à l'esprit que les acteurs qui s'engagent à travailler en conformité avec les principes d'indépendance et de neutralité ont parfois peu de marge de manœuvre pour coordonner leurs activités et agir en complémentarité avec les autres s'ils tiennent à rester conformes à leurs principes et à être perçus comme tels.

## Complémentarité des analyses



### 32. Les acteurs de la protection devraient s'efforcer d'échanger leurs analyses pour favoriser une meilleure compréhension des questions relatives à la protection et de leur impact sur les différentes populations à risque.

L'analyse est une étape essentielle de toute action efficace. Une bonne compréhension de l'environnement, de l'évolution des risques et des besoins en matière de protection permet d'anticiper les besoins potentiels des populations touchées et d'éviter les lacunes ou les chevauchements inutiles.

La diversité des organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme engagées dans des activités de protection est un atout pour améliorer cette compréhension. Ces organisations concentrent leurs efforts respectifs sur diverses zones géographiques, sur divers groupes des populations touchées ainsi que sur diverses problématiques telles que la violence basée sur le sexe, la recherche de personnes et les réformes judiciaires. Elles apportent par conséquent des points de vue différents dans une analyse et contribuent ainsi à élargir le champ de réflexion. En tirant parti de cette diversité, il est possible de mieux comprendre un contexte donné.

L'analyse du contexte devrait porter sur l'environnement, les types de violations, les auteurs des violations, les principales autorités compétentes, leur capacité et leur volonté de s'acquitter de leurs obligations, et l'impact sur les populations touchées. Une attention particulière devrait également être accordée aux facteurs susceptibles d'accroître la vulnérabilité des personnes dans leur environnement (dont l'âge et le sexe). Les informations devraient être suffisamment détaillées et mises en commun tout en respectant les principes du consentement éclairé, du respect de la vie privée des bénéficiaires et de la confidentialité. Pour garantir cette confidentialité, il arrive que certains acteurs n'échangent que des informations d'ordre général sur la protection.

Le fait que des acteurs échangent certaines informations et analyses ne signifie pas nécessairement qu'ils ont une vision commune des questions de protection. Cela n'implique pas non plus que toutes les analyses devraient être menées conjointement. En fonction des mandats, des priorités et des approches des

diverses organisations – notamment de la nécessité d’une action indépendante et confidentielle –, il n’est parfois pas indiqué d’effectuer une évaluation et une analyse conjointes. Toutefois, dans la mesure du possible et en particulier si les acteurs ont des approches et des objectifs communs, une évaluation et une analyse interinstitutionnelles pourraient être privilégiées pour réduire le risque de chevauchements. En outre, il est souvent utile de s’appuyer sur des évaluations et des analyses existantes, pour autant qu’elles soient pertinentes et de bonne qualité.

## Mobiliser d’autres acteurs de la protection



### 33. Les acteurs de la protection doivent encourager d’autres acteurs œuvrant dans ce domaine et ayant les compétences et les capacités requises à agir là où ils soupçonnent que les besoins de protection à satisfaire sont importants.

Encourager d’autres acteurs à agir peut être un moyen de promouvoir une meilleure action en faveur des personnes à risque. Au sein de l’architecture globale de la protection, la première mesure à prendre consiste généralement à inciter les principaux garants de la protection à s’acquitter de leurs obligations. Toutefois, si les autorités n’assument pas leurs responsabilités, il est possible que les organisations humanitaires et de défense des droits de l’homme doivent apporter leur soutien pour répondre aux besoins les plus urgents en matière de protection. Si des lacunes importantes subsistent, elles devront probablement mobiliser d’autres acteurs ayant les capacités et le savoir-faire nécessaires pour faire face aux besoins essentiels recensés. Cela s’applique tant au niveau institutionnel, par exemple pour l’élaboration de politiques ou de normes législatives, qu’au niveau opérationnel. Mobiliser d’autres acteurs ne signifie pas diriger leur action, mais échanger des informations et des analyses sur des besoins importants qui ont été relevés.

## Orienter ou référer les personnes vers les services de protection adéquats dans les situations d’urgence



### 34. Les acteurs de la protection devraient recenser les services essentiels assurés dans leur zone d’intervention, fournir des informations sur ces services aux personnes concernées à chaque fois que les circonstances s’y prêtent, et en faciliter activement l’accès dans les situations d’urgence.

L’accès aux informations sur les services disponibles est souvent essentiel à la protection des populations à risque. Dans toutes les situations, le personnel chargé de la protection devrait être en mesure de renseigner les personnes ayant besoin d’assistance sur les services qui pourraient leur être utiles, comme les services de recherche des personnes portées disparues, les services de délivrance de documents d’identité, ou les services d’assistance juridique. Idéalement, ce type de renseignements devrait être fourni après avoir dûment évalué la qualité des services concernés et leur conformité aux standards professionnels pour les activités de protection.

Dans les situations d’urgence plus aiguës, les acteurs de la protection ont également la responsabilité de faciliter, dans la mesure du possible, l’accès aux

services d'urgence pour ceux qui en ont un besoin urgent, par exemple ceux qui ont été victimes de violences sexuelles, d'agression, de torture, etc. À la suite d'une agression sexuelle, par exemple, l'accès au traitement prophylactique post-exposition et à des méthodes contraceptives est critique pour la victime. L'accès rapide à des services peut également être primordial pour d'autres personnes ayant des besoins spéciaux, comme les mineurs non accompagnés et les personnes âgées ou handicapées, ou les personnes atteintes d'une maladie chronique ayant besoin d'un traitement régulier. Dans de telles situations, il est fondamental de fournir rapidement et de façon compréhensible des informations précises sur la façon d'obtenir des soins et des services essentiels. Cela peut être vital pour la survie de ces personnes ou pour éviter de graves complications médicales.

L'accès aux services sociaux ou d'urgence peut également permettre de protéger des personnes extrêmement vulnérables contre le risque de préjudice grave, contre l'exploitation, ou contre la nécessité d'adopter des mécanismes d'adaptation qui créeraient de nouveaux problèmes de protection, comme la prostitution ou les trafics illégaux.

Les mesures visant à faciliter l'orientation dans ces cas extrêmes consistent également à faire en sorte qu'une personne ait physiquement accès aux services dont elle a besoin et puisse être prise en charge. Il s'agit au minimum de fournir les coordonnées des services compétents disponibles. Les acteurs de la protection devraient par conséquent compiler ces informations en vue de les transmettre rapidement lorsque cela s'avère nécessaire. L'orientation englobe également d'autres activités, comme contacter des services d'urgence, transporter des personnes vers des services ou leur fournir une aide financière pour y avoir accès. Dans la mesure du possible, la personne ayant besoin de soins médicaux devrait être accompagnée d'un membre de sa famille, dont les frais, selon les bonnes pratiques, devraient être totalement ou partiellement pris en charge. Ces activités doivent être menées avec le consentement éclairé des personnes à risque (voir chapitre 6). Lorsque cela s'avère impossible en raison de l'âge ou de l'incapacité des personnes concernées, une décision devrait être prise en tenant compte de leur intérêt supérieur.

Quand un acteur de la protection facilite l'orientation et la référence des personnes concernées, il n'a pas la responsabilité de garantir l'accès aux services, mais plutôt de prendre toutes les mesures possibles et appropriées pour faciliter cet accès, dans la mesure de ses capacités et de ses moyens. Il peut notamment s'agir de négocier avec les autorités ou d'autres acteurs exerçant un contrôle sur la zone afin de garantir un accès équitable et sans danger. Les acteurs de la protection devront néanmoins garantir la prise en charge des coûts (médicaments, transport, etc.), le personnel soignant chargé d'accompagner la personne, la possibilité de prendre des moyens de transport pour rentrer, etc.

Ces aspects devraient être pris en considération et la personne concernée devrait en être dûment informée, ainsi que des limites de l'assistance que l'acteur de la protection peut fournir. Cependant, ils ne devraient pas dissuader un acteur de prendre des mesures urgentes en cas de situation critique. Une fois l'urgence passée, il devrait assurer un suivi approprié, en fonction de ses compétences et de ses capacités.

À chaque fois que des acteurs de la protection décident de mettre en place des plateformes Internet permettant aux personnes et aux communautés des zones touchées par les violences de s'inscrire directement, comme les sites consacrés à la recherche des personnes portées disparues dans les situations d'urgence, ou d'envoyer des informations sur des événements en cours, ils devraient inclure des informations sur les services auxquels ces personnes et ces communautés peuvent avoir recours. Les acteurs de la protection devraient régulièrement, et dans la mesure du possible, vérifier que les informations qu'ils transmettent sont correctes et à jour.

Les acteurs de la protection devraient s'appuyer sur le savoir-faire de fournisseurs de services spécialisés afin de s'assurer que leurs plateformes Internet soient de bonne qualité, accessibles et faciles d'utilisation, et qu'elles respectent les divers standards sur la protection des données décrits au chapitre 6.

Quand ces plateformes sont mises en place par des tierces parties, les acteurs de la protection devraient déterminer s'il serait recommandé d'approcher les administrateurs de ces plateformes afin de les persuader d'inclure des informations sur les services de protection qui pourraient être utiles aux personnes et aux communautés.

## Agir face aux violations



### 35. Lorsqu'un acteur de la protection est en possession d'informations sur de graves violations du droit international humanitaire ou des droits de l'homme et que ses capacités ou son mandat ne lui permettent pas d'agir, il devrait alerter d'autres organisations susceptibles d'avoir les capacités ou le mandat requis.

Les acteurs de la protection ont le devoir d'agir lorsqu'ils ont connaissance de graves violations du droit international humanitaire ou des droits de l'homme. Il arrive qu'ils soient eux-mêmes témoins de violations ou des conséquences que subissent les populations touchées, ou qu'ils reçoivent des informations d'une tierce partie. Dans tous les cas, le fait qu'ils agissent ne signifie pas qu'ils endossent les responsabilités des autorités. De fait, quiconque a connaissance de violations graves et répétées est tenu de prendre des mesures. Le type d'action entreprise dépendra des circonstances. Si les violations ont été commises par le passé, l'action consistera à empêcher qu'elles ne se reproduisent, à en atténuer les conséquences pour les populations touchées et à engager la responsabilité des personnes impliquées. S'il s'agit de violations en cours ou imminentes, des mesures doivent être prises pour y mettre fin ou les prévenir, et établir la responsabilité.

Si un acteur de la protection n'a pas la capacité ou les moyens d'agir face à des violations, ou s'il n'est pas disposé à le faire, il devrait informer d'autres acteurs ayant les capacités et le savoir-faire requis pour agir. Ce devoir d'information devrait s'imposer en toutes circonstances, à moins que la non-divulgation ne soit jugée nécessaire dans l'intérêt des personnes touchées ou des témoins, ou pour la sécurité du personnel. Pour des raisons de confidentialité, certains

acteurs de la protection n'ont parfois pas la possibilité d'échanger des informations détaillées.

Les acteurs de la protection qui font état d'un fait préoccupant devraient fournir suffisamment d'informations aux autres acteurs pour qu'ils soient en mesure d'agir. Chaque acteur de la protection devrait établir clairement la procédure à suivre. Tout transfert d'informations devrait être conforme aux standards établis au chapitre suivant, consacré à la gestion des informations sensibles relatives à la protection.



Ron Haviv/CICRA/VI

**Chapitre 6 :**

# **GÉRER LES INFORMATIONS SENSIBLES RELATIVES À LA PROTECTION**

## Standards et lignes directrices

- !** 36. Les acteurs de la protection ne doivent collecter des informations sur des abus ou des violations que lorsque cela s'avère nécessaire à l'élaboration ou à la mise en œuvre des activités de protection. Les informations recueillies ne doivent pas être utilisées à d'autres fins sans avoir préalablement obtenu le consentement des personnes concernées. 90
- !** 37. La collecte systématique d'informations, en particulier lorsqu'elle implique des contacts directs avec des victimes d'abus ou de violations, ne doit être réalisée que par des organisations qui en ont les capacités et les compétences, et qui ont mis en place les systèmes de gestion de l'information et les protocoles nécessaires. 90
- !** 38. Les acteurs de la protection doivent collecter et traiter les informations qui contiennent des données personnelles conformément aux règles et aux principes du droit international et aux lois régionales ou nationales relatives à la protection des données personnelles. 91
- !** 39. Les acteurs de la protection qui s'efforcent d'obtenir des informations doivent assumer la responsabilité d'évaluer les risques qu'encourent les personnes qui leur fournissent ces informations et de prendre les mesures qui s'imposent pour éviter toute conséquence négative pour les personnes qu'ils interrogent. 92
- !** 40. Les acteurs de la protection qui mettent en place une collecte systématique d'informations par le biais d'Internet ou d'autres médias doivent analyser les différents risques potentiels liés à la collecte, à l'échange ou à la publication des informations et adapter en conséquence leurs processus de collecte, de gestion et de publication des informations. 92
- !** 41. Les acteurs de la protection doivent déterminer le niveau de précision, l'étendue et la profondeur du processus de collecte de données, en fonction de l'usage qu'ils comptent en faire. 94
- !** 42. Les acteurs de la protection devraient vérifier de façon systématique les informations collectées afin de s'assurer qu'elles sont fiables, précises et actuelles. 95
- !** 43. Les acteurs de la protection devraient être explicites en ce qui concerne le niveau de fiabilité et de précision des informations qu'ils utilisent ou mettent à la disposition de tiers. 96
- !** 44. Les acteurs de la protection doivent recueillir, puis examiner les informations relatives à la protection de façon objective et impartiale, afin d'éviter toute forme de discrimination. Ils doivent recenser et éliminer autant que possible les biais susceptibles de fausser la collecte de données. 96
- !** 45. Des dispositifs de sécurité adaptés au niveau de confidentialité des informations doivent être mis en place avant de collecter des données, pour empêcher la perte ou le vol d'informations et prévenir le risque d'accès, de divulgation, de reproduction, d'utilisation ou de modification non autorisés, quel que soit le support sur lequel les données sont stockées. 98
- !** 46. Avant de réaliser des entretiens, les acteurs de la protection doivent analyser les risques qu'encourent les personnes interrogées et celles qui les interrogent. 99
- !** 47. Lorsqu'ils conduisent des entretiens, individuels ou collectifs, les acteurs de la protection ne doivent recueillir des données personnelles qu'avec le consentement éclairé des personnes concernées, après les avoir informées de l'objectif de la collecte de données. Sans le consentement exprès de ces personnes, ils ne doivent pas non plus divulguer, ni transférer les données personnelles recueillies à d'autres fins que celles en vue desquelles elles ont été collectées et pour lesquelles le consentement a été donné. 100
- !** 48. Les acteurs de la protection doivent intégrer la notion de consentement éclairé lorsqu'ils invitent le grand public ou les membres d'une communauté à leur transmettre spontanément des informations par SMS, par le biais d'une plateforme Internet publique ou par tout autre moyen de communication, ou lorsqu'ils utilisent des informations déjà disponibles sur Internet. 102
- !** 49. Les acteurs de la protection devraient, dans la mesure du possible, rendre compte de leur action et des résultats obtenus aux victimes ou aux communautés qui ont fourni des informations sur des abus ou des violations. Ceux qui utilisent les informations collectées devraient être attentifs aux éventuelles conséquences négatives de leur action pour les personnes ou les communautés concernées, et prendre des mesures pour les atténuer le cas échéant. 104
- !** 50. Les acteurs de la protection doivent éviter, dans la mesure du possible, que les activités de collecte de données ne se chevauchent, afin d'épargner aux victimes, aux témoins et aux communautés une charge et des risques inutiles. 105
- !** 51. Chaque fois que des informations sont destinées à être mises en commun, leur interopérabilité devrait être prise en compte dans la planification des activités de collecte de données. 105
- !** 52. Lorsqu'ils gèrent des données confidentielles et sensibles sur des abus et des violations, les acteurs de la protection devraient s'efforcer d'échanger des données agrégées sur les tendances qu'ils ont observées, lorsque les circonstances s'y prêtent. 106
- !** 53. Les acteurs de la protection devraient établir des procédures officielles pour chaque étape du traitement des données, depuis la collecte et l'échange d'informations jusqu'à leur archivage ou leur destruction. 107

# Gérer les informations sensibles relatives à la protection

Ce chapitre porte sur la collecte et le traitement des informations relatives à la protection, qui concernent des personnes ou des événements spécifiques. Il s'adresse principalement aux acteurs de la protection qui réalisent des entretiens, réguliers ou ponctuels, avec des témoins ou des victimes, ainsi qu'à ceux qui reçoivent ou utilisent des informations similaires collectées par d'autres acteurs. Il est également destiné à ceux qui travaillent en partenariat avec des acteurs de la protection bien établis pour recueillir ou gérer des informations sensibles, par exemple par le biais de plateformes d'externalisation ouverte (*crowdsourcing*).

Sans prétendre à l'exhaustivité, ce chapitre présente certains des principes et des standards clés qui devraient être respectés lors de la collecte ou du traitement de données.

Les acteurs de la protection travaillant avec des données agrégées, comme des analyses de tendances, ne rencontrent pas les mêmes difficultés, car les informations qu'ils traitent sont moins sensibles. Ils se sentiront donc probablement moins concernés par les standards et les lignes directrices de ce chapitre. Ils devraient toutefois être conscients des problèmes que pose la gestion des données relatives à des personnes et à des événements pour comprendre comment les informations qu'ils utilisent ont été obtenues.

Dans les conflits armés et autres situations de violence, le fait de réaliser des entretiens individuels peut mettre certaines personnes en danger, non seulement parce que les informations collectées revêtent un caractère sensible, mais aussi parce que les personnes interrogées risquent d'être stigmatisées ou prises pour cible simplement pour avoir participé à un tel processus. Dans la pratique, les risques qu'elles peuvent encourir vont de la violence physique à la marginalisation sociale. La plupart du temps, les personnes qui demandent des informations, voire parfois celles qui les fournissent, n'en ont pas conscience. De plus, les entretiens eux-mêmes peuvent être pénibles sur le plan émotionnel, tant pour la personne interrogée que pour celle qui l'interroge.

Les nouvelles technologies permettent de recueillir des données à distance, sans avoir à rencontrer les personnes et les communautés pour conduire des entretiens. Elles dépendent de la capacité des individus à transmettre des informations sur les événements en cours et/ou sur leurs besoins, en temps réel, par le biais d'Internet ou d'autres réseaux de télécommunication. Ces dernières années, des activistes ainsi que certains médias traditionnels ont utilisé divers processus électroniques pour faire rapport sur des événements en cours. Les organisations humanitaires elles-mêmes utilisent de plus en plus Internet et des applications pour appareils mobiles pour leurs propres enquêtes et autres collectes de données (par ex. EpiSurveyor ou Open Data Kit). Il est de plus en plus courant de combiner et de recouper ces informations avec d'autres sources, notamment des informations recueillies directement auprès des communautés et des personnes touchées.

### Objectifs de la collecte d'informations

Les activités de protection exigent de collecter des informations sur des personnes ou des incidents à des fins diverses, notamment pour :

- planifier les activités de protection et élaborer des programmes ;
- observer et analyser le respect du droit international humanitaire, du droit international des réfugiés, du droit international des droits de l'homme et d'autres normes protégeant les personnes, afin d'attirer l'attention sur les violations signalées par des rapports publics ou confidentiels ;
- suivre l'évolution de la situation de personnes ou de groupes vulnérables au fil du temps ;
- rechercher des personnes, fournir des moyens de rétablir les liens familiaux, organiser le regroupement familial ou identifier des restes humains ;
- assurer le suivi des activités menées en faveur de populations, de communautés et de personnes touchées (orientation vers des services étatiques, assistance aux populations ou aux personnes, etc.) ;
- dégager des tendances et documenter des rapports ;
- confirmer le statut juridique d'une personne et déterminer ses droits, notamment ceux inhérents au statut de réfugié ou d'apatride ;
- préparer des récits et des études de cas en vue de campagnes ou d'activités de sensibilisation.

N.B : Bien que ce ne soit pas l'objectif premier de la collecte de données, celle-ci peut aussi servir aux collectes de fonds. Dans ce cas, les mêmes standards s'appliquent.

Il incombe aux acteurs de la protection qui s'efforcent d'obtenir des informations de gérer les risques qui découlent de leur action. Ce chapitre traite de questions telles que l'objectif humanitaire, la non-discrimination et le consentement éclairé. Il définit des standards et des lignes directrices pour collecter et gérer de façon professionnelle les informations potentiellement sensibles sur la protection. En outre, il appelle les acteurs engagés dans la collecte et la gestion de données à traiter les témoins et les victimes d'abus ou de violations de façon équitable, à protéger leurs intérêts et à préserver leur dignité. Les témoins et les victimes d'abus ou de violations ne devraient pas être soumis à des interrogatoires répétés ou inutiles, ou faire l'objet d'une attention indésirable. Ces principes sont encore plus importants lorsqu'il s'agit de personnes vulnérables, comme les enfants séparés ou non accompagnés, les détenus, les réfugiés ou les personnes déplacées à l'intérieur de leur pays, qui n'ont bien souvent pas les moyens de comprendre pleinement et de prévoir comment les informations qu'elles ont fournies seront utilisées.

Enfin, ce chapitre souligne la nécessité de faire preuve de prudence et de professionnalisme, en veillant à ce que tout le personnel chargé de rassembler des informations sur des cas d'abus ou de violations, ou de traiter des données sensibles relatives à la protection soit formé de façon adéquate.

Avec la multiplication et la diversification des sources d'information, les processus de mise en place de la collecte de données, de combinaison, de vérification croisée et d'analyse des données provenant de différentes sources et, enfin, d'archivage des données sensibles relatives à la protection, sont devenus plus complexes. Du personnel compétent est nécessaire pour gérer les flux d'informations, tenir compte des biais éventuels et effectuer les analyses.

Si l'appel à la prudence est un message capital, il ne signifie en aucun cas qu'il faut éviter d'échanger des informations. Au contraire, lorsque l'on estime que la divulgation d'informations relatives à la protection pourrait bénéficier aux personnes et aux communautés concernées, elles devraient être communiquées, en fonction des circonstances, aux autorités locales, régionales ou nationales, aux opérations de maintien de la paix des Nations Unies, aux autres acteurs de la protection et, surtout, aux prestataires de services.

### Qui d'autre devrait appliquer ces standards et lignes directrices ?

De nombreuses grandes organisations humanitaires possèdent des équipes spécifiques chargées de la communication et des médias, qui ne se considèrent pas formellement comme une composante des équipes chargées de la protection, mais qui conduisent néanmoins des entretiens en personne et recueillent des informations sur des questions sensibles. Ces équipes doivent elles aussi appliquer les standards ci-dessous de façon à ce que tous les collaborateurs d'une organisation suivent la même éthique professionnelle en matière de collecte et de gestion des informations.

Étant donné l'importance croissante des nouvelles technologies pour la collecte et la gestion des données, les responsables de la gestion de l'information et des TIC peuvent aussi jouer un rôle primordial pour aider les acteurs de la protection à bien comprendre et à relever les défis mentionnés dans ce chapitre.

Enfin, la plupart des standards relatifs à la collecte et au traitement des données présentés dans ce chapitre seront aussi intéressants pour les personnes qui ne se considèrent pas nécessairement comme des acteurs de la protection, notamment celles qui travaillent dans les médias sociaux ou qui effectuent des cartographies des crises<sup>1</sup> indépendamment des organisations humanitaires ou de défense des droits de l'homme traditionnelles.

## Recueillir des informations à distance : comprendre les risques et les avantages liés aux nouvelles technologies et méthodologies

Dans de nombreux conflits armés et autres situations de violence, des contraintes limitent l'accès en temps voulu aux régions et aux communautés touchées par la violence. Les nouvelles méthodologies, combinées aux nouvelles technologies, offrent de nouvelles perspectives aux acteurs de la protection en matière de collecte de données et de communication avec les populations touchées. La capacité d'obtenir des informations sur les abus et les violations, pratiquement en temps réel, commence à produire un fort impact sur les organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme. Elle leur permet de comprendre plus rapidement les tendances émergentes et de procéder à des recoupements avec les données qu'elles peuvent recueillir sur place.

Il est important de faire la distinction entre les nouvelles technologies et les nouvelles méthodologies. L'accès croissant aux nouvelles technologies, par exemple Internet, les SMS, les images satellites et les SIG, a produit un impact direct sur le développement de nouvelles méthodologies. Cependant, les nouvelles technologies peuvent souvent être intégrées dans des procédures de travail existantes.

<sup>1</sup> La cartographie des crises (*Crisismapping*) désigne la cartographie, en ligne et interactive, des événements qui suivent une crise humanitaire et l'analyse en temps réel des données recueillies auprès de diverses sources (tweets, blogs, courriels, SMS).

Par exemple, lorsqu'une organisation de protection de l'enfance met au point une application pour téléphone portable qui permet de saisir et de transmettre directement les données recueillies lors de l'enregistrement d'un enfant, il est possible de l'utiliser pour enregistrer un enfant non accompagné et ensuite transmettre ces informations plus rapidement que sur papier. C'est là un exemple de la façon dont les nouvelles technologies peuvent faciliter une ancienne pratique, consistant à enregistrer les enfants séparés de leurs proches ou non accompagnés à des fins de recherches et de protection. Dans ce cas, la mise au point et l'utilisation de nouvelles technologies permet de gagner du temps et de limiter les efforts, sans modifier l'interaction entre le travailleur humanitaire sur le terrain et l'enfant qu'il interroge.

Certaines technologies ont aussi permis de mettre au point de nouvelles méthodologies de collecte de données qui ne requièrent pas de contact direct entre les travailleurs humanitaires et les communautés ou les personnes, par exemple les images aériennes ou satellites, qui peuvent facilement être achetées auprès d'entreprises privées. Aujourd'hui, la précision de ces images est telle qu'elle peut permettre à leurs utilisateurs, après une formation sommaire, de repérer la destruction de logements ou d'obtenir une vue précise d'un camp de fortune pour déplacés internes et de ses alentours.

Le *crowdsourcing* constitue un autre exemple, quelque peu plus complexe, d'une nouvelle méthodologie à la disposition des organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme. Il s'agit d'un processus participatif en ligne, permettant à une organisation d'appeler le public ou les membres d'une communauté à lui envoyer volontairement des informations. Dans le domaine de la protection, il peut donc constituer un moyen extrêmement efficace de recueillir des données sur les violences ou les abus en cours et/ou sur leurs effets sur des personnes et des communautés. L'attrait de cette méthode, qui a bénéficié de la grande accessibilité d'Internet ou des SMS dans les pays touchés par la violence, a crû rapidement.

Dans ce cas, il n'y a pas de contact direct entre les travailleurs qui collectent les informations sur le terrain et les personnes qui fournissent des informations en ligne.

Les nouvelles technologies, qui permettent de publier et de diffuser facilement et rapidement des informations à une multitude d'acteurs, ont des avantages manifestes. Cependant, elles génèrent aussi de nouveaux problèmes qu'il faut atténuer, et amplifient ceux qui existaient déjà, à la fois pour les acteurs de la protection et pour les personnes sur le terrain.

Ces problèmes comprennent, dans l'ordre d'importance, les points suivants :

- La protection des sources d'informations qui peuvent choisir d'utiliser des voies électroniques (blog, SMS, courriel, tweets, réseaux sociaux, etc.) pour communiquer rapidement des informations au public, ou à des tierces parties, sans être conscientes qu'elles risquent d'être identifiées ou repérées par les autorités ou des groupes armés, qui pourraient vouloir leur nuire. Dans certains cas, les représailles peuvent frapper toute une communauté.
- La perte de contrôle des utilisateurs sur leurs données personnelles. Une fois que leurs données sont publiées sur le web, il est pratiquement impossible pour les utilisateurs de les retirer, de les modifier ou de les effacer.

- L'usage abusif des données personnelles. Il peut être le fait de personnes mal intentionnées ou d'organisations privées qui veulent profiter de la vulnérabilité de certaines personnes à des fins financières, ou pour vendre leurs services.
- Le risque de laisser croire qu'il y aura une réponse rapide, ou une réponse tout court, aux préoccupations exprimées par les personnes ou les communautés.
- L'incapacité, pour les personnes peu ou pas exposées aux technologies modernes de l'information, ou qui n'en ont pas l'expérience, de donner leur consentement en réelle connaissance de cause (par exemple, à des activistes locaux qui publient en ligne des récits qu'ils ont entendus dans la rue).
- La fiabilité/distorsion des informations en fonction des biais ou des risques de manipulation, notamment :
  - la difficulté d'identifier la source des informations et l'authenticité de cette source ;
  - les distorsions dues à un accès inégal aux technologies, qui varie en fonction des régions ou des générations ;
  - les biais accentués par la nature virale des informations publiées sur Internet, qui peut favoriser certaines informations et sources au détriment des autres ;
  - la manipulation intentionnelle des informations par des personnes qui y ont intérêt.
- Le risque de favoriser une communication à sens unique entre les personnes et les organisations de protection, associée à des messages collectifs envoyés par les organisations aux individus, par opposition à un dialogue plus approfondi (car la capacité des individus à envoyer des messages dépasse de loin la capacité des organisations à leur répondre individuellement) ;
- L'envie décroissante des sources d'informations d'accorder des entretiens plus traditionnels, en personne, aux travailleurs humanitaires et de défense des droits de l'homme, alors qu'elles auraient la possibilité de le faire.
- La pression imposée aux organisations de communiquer publiquement et rapidement.
- La surcharge d'informations.

L'usage abusif ou la distorsion des données publiées en ligne risquent en fin de compte de nuire aux personnes et aux communautés qu'on vise à protéger. Ils peuvent aussi provoquer chez les bénéficiaires une certaine méfiance à l'égard de l'organisation qui recueille les données ou vis-à-vis de la communauté humanitaire dans son ensemble, voire des actions en responsabilité civile.

Par conséquent, au moment de mettre en place une collecte systématique de données sur des questions sensibles impliquant l'envoi d'informations sans aucun contact direct, par exemple par le biais du *crowdsourcing*, les acteurs de la protection doivent toujours tenir compte des facteurs suivants :

- les biais éventuels ;
- les risques encourus par les personnes qui fournissent des informations ou qui sont concernées par les informations ;

- l'usage qu'il est prévu de faire des informations :
  - faire connaître des tendances émergentes propres au contexte et compléter ou corroborer d'autres informations, et/ou
  - répondre à des événements spécifiques ou à des besoins individuels, ou interagir avec des personnes.

## Respecter les principes fondamentaux



**36. Les acteurs de la protection ne doivent collecter des informations sur des abus ou des violations que lorsque cela s'avère nécessaire à l'élaboration ou à la mise en œuvre de activités de protection. Les informations recueillies ne doivent pas être utilisées à d'autres fins sans avoir préalablement obtenu le consentement des personnes concernées.**

La collecte d'informations doit avoir pour but de renforcer la sécurité et la dignité de la population et/ou des personnes concernées. Elle ne devrait en aucun cas être intentionnellement utilisée pour réaliser des objectifs non humanitaires, notamment politiques ou partisans, ni fausser les faits, ni tromper les populations touchées ou à risque, ni encore leur porter préjudice. Les personnes fournissant des informations ne devraient pas être induites en erreur quant aux visées de la collecte de données. Il faut impérativement faire preuve d'exactitude et de transparence dans ce processus. Le consentement d'une personne ne doit jamais être obtenu en recourant à la tromperie.

Le but premier de la collecte d'informations sur les violations et les abus est de permettre de concevoir et de mettre en œuvre des mesures visant à prévenir ces situations ou à y répondre. Elle ne peut pas être utilisée à d'autres fins, notamment pour les collectes de fonds, sans obtenir le consentement exprès des personnes intéressées et sans tenir dûment compte des risques éventuels.



**37. La collecte systématique d'informations, en particulier lorsqu'elle implique des contacts directs avec des victimes d'abus ou de violations, ne doit être réalisée que par des organisations qui en ont les capacités et les compétences, et qui ont mis en place les systèmes de gestion de l'information et les protocoles nécessaires.**

Toutes les organisations travaillant dans des pays touchés par des violences n'ont pas besoin de collecter des informations sur des abus ou des violations auprès d'individus ou de communautés. Dans la mesure où une mauvaise gestion des données sensibles risque fortement de causer des préjudices, il est recommandé de ne pas recueillir ce type de données à moins d'avoir clairement défini l'usage qui en sera fait, ainsi que le degré de précision et de spécificité requis. À moins d'avoir besoin d'informations précises sur la protection pour mener leurs activités et d'avoir la capacité d'appliquer les standards de ce chapitre, les acteurs de la protection devraient s'abstenir de collecter directement des données sensibles sur des personnes et des événements liés à des abus ou à des violations. Ceux d'entre eux qui seraient néanmoins confrontés à des situations délicates sur le terrain devraient cependant disposer d'informations sur les fournisseurs de

services ou d'autres acteurs de la protection compétents vers lesquels orienter les communautés ou les personnes qui leur demandent des conseils ou de l'aide.

Les organisations qui se servent de la sensibilisation et des campagnes publiques comme activités de protection publient parfois des récits et des études de cas pour mobiliser l'opinion publique et la pousser à agir, en particulier sur leurs sites Internet et dans les médias. Leur personnel et leurs photographes, ainsi que les réalisateurs mandatés pour recueillir ces informations sur le terrain, devraient suivre des standards professionnels, s'abstenir d'agir sans avoir obtenu le consentement libre et éclairé des personnes vulnérables, et disposer des compétences et de l'expérience nécessaires pour travailler avec les personnes vulnérables et protéger leur identité.



### **38. Les acteurs de la protection doivent collecter et traiter les informations qui contiennent des données personnelles conformément aux règles et aux principes du droit international et aux lois régionales ou nationales relatives à la protection des données personnelles.**

La protection des données personnelles se fonde sur le droit au respect de la vie privée reconnu dans la plupart des traités internationaux généraux des droits de l'homme<sup>2</sup>.

Le droit interne ou régional peut également contenir des dispositions relatives à la protection des données, en particulier des données à caractère personnel, qui sont plus strictes que les standards définis dans le présent document. Ces dispositions prévoient généralement des règles spécifiques supplémentaires pour les données très sensibles, telles que les données génétiques, les données *ante* ou *post mortem* et les informations médicales. Il est important de connaître et de respecter le droit applicable, pour autant qu'il soit conforme au droit international général et qu'il vise à protéger la vie privée<sup>3</sup>.

En outre, le droit interne ou régional inclut parfois des dispositions qui exigent la divulgation d'informations confidentielles en vue d'assurer le maintien de l'ordre public et de l'état de droit, par exemple dans les affaires pénales. Le cas échéant, les acteurs de la protection doivent adopter des lignes directrices internes qui définissent clairement le type de données à collecter et les circonstances dans lesquelles elles seront transmises, de manière à ne pas exposer les victimes et les acteurs concernés à des risques supplémentaires.

Sans une connaissance appropriée des cadres juridiques existants, les acteurs qui collectent des informations pourraient être contraints d'y renoncer ou de révéler des informations sous peine de poursuites judiciaires de la part de l'État ou des individus concernés.

<sup>2</sup> Les données personnelles comprennent toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable, comme le définit la Convention du Conseil de l'Europe pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel (1981).

<sup>3</sup> Selon le contexte, différents cadres juridiques peuvent s'appliquer simultanément (par ex. droit régional et interne, ou les lois de deux pays ou plus).



**39. Les acteurs de la protection qui s'efforcent d'obtenir des informations doivent assumer la responsabilité d'évaluer les risques qu'encourent les personnes qui leur fournissent ces informations et de prendre les mesures qui s'imposent pour éviter toute conséquence négative pour les personnes qu'ils interrogent.**

Les informations relatives à la protection qui décrivent des abus et des violations sont souvent extrêmement sensibles et peuvent mettre en danger les victimes, les témoins, leurs familles et le personnel chargé de les collecter. Il appartient aux personnes susceptibles de fournir des informations de décider si elles souhaitent ou non prendre part au processus. En revanche, les acteurs qui collectent des données ont la responsabilité d'évaluer et de gérer, dans la mesure du possible, les risques liés à ce processus. Ils sont tenus de veiller à ce que les personnes qui fournissent des informations le fassent de leur plein gré et soient pleinement conscientes des risques potentiels qu'elles encourent. En outre, les acteurs de la protection doivent évaluer régulièrement les risques liés au transfert, à la divulgation ou au stockage des données sur la protection qui pourraient permettre l'identification des victimes ou des témoins.

Ces précautions s'appliquent également lorsqu'une organisation désire utiliser et reproduire des données sensibles relatives à la protection qui ont été mises en ligne par des individus ou des organisations sur d'autres sites Internet/blogs/réseaux sociaux. Il est important de souligner qu'une organisation qui utilise des données sensibles tirées d'autres sources en ligne est également responsable des conséquences que le traitement des données en ligne pourrait avoir pour les personnes concernées, par exemple lorsque des récits de victimes de viols mentionnent le nom des victimes et/ou des témoins dans un environnement instable.

Tout acteur de la protection ayant l'intention de transférer ou de divulguer des informations relatives à la protection, même s'il a obtenu le consentement éclairé de la victime et/ou du témoin (voir standard 47) au moment de la collecte des données, doit réévaluer régulièrement les risques qui découlent de ce transfert, car les circonstances peuvent avoir changé depuis lors.

Il en va de même lorsqu'un acteur de la protection sous-traite des activités de collecte d'informations à un autre acteur. Il n'en conserve pas moins la responsabilité de veiller à ce que son partenaire applique les mêmes standards et lignes directrices sur la gestion professionnelle des données relatives à des personnes ou à des incidents.



**40. Les acteurs de la protection qui mettent en place une collecte systématique d'informations par le biais d'Internet ou d'autres médias doivent analyser les différents risques potentiels liés à la collecte, à l'échange ou à la publication des informations et adapter en conséquence leurs processus de collecte, de gestion et de publication des informations.**

Les informations recueillies sur un site Internet que les utilisateurs peuvent alimenter directement peuvent se révéler extrêmement sensibles et générer des risques pour la source des informations ou pour les personnes concernées. Par exemple, en publiant immédiatement des images de manifestants blessés soignés sur place par des

volontaires, on peut permettre de les identifier, ce qui peut avoir des conséquences négatives. En mettant en ligne en temps réel des SMS ou des tweets révélant, par exemple, l'emplacement d'un refuge pour femmes qui était auparavant tenu secret, on risque de lui attirer une attention indésirable. La gestion des risques liés à la mise en place de ce type de système présente certains défis que les acteurs de la protection doivent intégrer dans leur analyse de l'atténuation des risques.

Pour analyser et gérer efficacement les risques, il convient de répondre notamment aux questions suivantes :

- Les informations pourraient-elles être utilisées à des fins de renseignement dans le cadre d'opérations militaires ou policières, ou par une tierce partie malintentionnée ? Les autorités pourraient-elles remonter à la source des informations ?
- Les moyens de communication utilisés pour transmettre des informations à un site Internet spécifique sont-ils suffisamment sûrs pour permettre la transmission de données personnelles ou sensibles ?
- Existe-t-il des protocoles clairs sur la façon de traiter les données sensibles (par exemple, noms connus mais inaccessibles, présentation des événements sur un site Internet – sans identifications). Si c'est le cas, la partie du site fermée au public est-elle protégée contre la perte, le vol ou l'usage abusif des données personnelles ou sensibles qu'elle contient ?
- Quelles informations peuvent être publiées ou transmises à des partenaires pour permettre à l'organisation d'atteindre ses objectifs, sans mettre en danger les personnes concernées ?
- L'organisation elle-même court-elle un risque, en particulier concernant sa capacité d'accéder aux bénéficiaires sur le terrain ?

Les organisations devraient comprendre et gérer ces risques. Elles peuvent en particulier adapter leur mode de diffusion des informations. Le degré de précision (temporelle et géographique) appliqué au moment de cartographier des incidents devrait dépendre du résultat de l'analyse des risques.

Les groupes qui cartographient les crises élaborent des bonnes pratiques, incorporant des filtres aux informations qu'ils diffusent ouvertement, rendant ainsi les sources anonymes si nécessaire. C'est une démarche logique, qui requiert néanmoins une bonne compréhension des risques du contexte. Il est donc essentiel, si l'on décide de recueillir des informations à distance par le biais d'un site Internet ou en renvoyant les personnes vers un site spécifique, d'évaluer les risques avec des personnes qui connaissent le contexte et, si possible, qui se trouvent sur place.

Ces groupes devraient prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter que des personnes puissent faire l'objet de représailles, en tenant compte du fait qu'il n'existe aucun moyen technique permettant de garantir que les informations recueillies en ligne ou par SMS ne puissent pas être interceptées, ou qu'une tierce partie malintentionnée ne puisse pas remonter à leur source.

Afin que les personnes soient conscientes des risques qu'elles prennent en envoyant des informations personnelles ou relatives à la protection, l'organisation qui administre le site devrait faire preuve de transparence et expliquer en termes simples et dans les langues appropriées :

- son identité ;
- le but du site Internet ;

- comment les informations seront utilisées/traitées, notamment à qui elles pourraient être transmises, et comment faire modifier ou effacer des données personnelles si nécessaire ;
- les risques potentiels et les précautions prises pour les atténuer.

Ces mesures sont nécessaires pour garantir que l'objectif de la collecte d'informations soit transparent. Elles permettent aussi de résoudre la question du consentement éclairé lorsque les travailleurs sur le terrain n'ont pas de contact direct avec les sources d'informations (voir standard 48).

Les responsables devraient également mettre en place un mécanisme permettant de recevoir des suggestions et des réclamations, afin de pouvoir améliorer leur méthodologie et les outils qu'ils utilisent.

## Garantir la pertinence et la qualité des informations



### 41. Les acteurs de la protection doivent déterminer le niveau de précision, l'étendue et la profondeur du processus de collecte de données, en fonction de l'usage qu'ils comptent en faire.

Il est crucial de formuler clairement les objectifs et le calendrier du processus de collecte d'informations. Des problèmes se posent souvent lorsque ces objectifs sont mal définis et/ou mal compris par les personnes qui participent à la collecte d'informations. Celle-ci devrait viser à faciliter la réalisation d'un objectif opérationnel spécifique et s'aligner autant que possible sur cet objectif. D'un point de vue opérationnel, il est essentiel que toutes les personnes participant à la gestion des informations – les observateurs chargés des entretiens avec les témoins et les victimes sur le terrain, les spécialistes de la communication ou les attachés de presse rassemblant des études de cas ou des documents pour les médias, les analystes et le chef de projet – aient la même vision de cet objectif.

Des objectifs clairs sont également indispensables pour définir la portée de la collecte d'informations, qui sera plus ou moins large en fonction des objectifs à réaliser. Un processus de portée restreinte pourrait cibler, par exemple, les enfants qui ont été séparés de leur famille au cours des douze derniers mois, dans une zone géographique spécifique.

Des objectifs clairs, une définition précise du champ des informations à collecter et une bonne compréhension de ces différents éléments au sein du personnel sont autant de facteurs qui contribuent à clarifier les principales exigences en matière d'information. Pour définir le champ des informations nécessaires, les acteurs de la protection devraient avoir à l'esprit les stratégies et les objectifs à long terme de la collecte de données et saisir toutes les occasions de recueillir des informations auprès de personnes qu'ils pourraient avoir des difficultés, voire être dans l'impossibilité, de retrouver. Même si un champ d'informations plus large a été défini car les acteurs prévoyaient des difficultés pour retrouver des personnes ou des communautés, ce n'est pas une raison de ne pas reprendre contact, à chaque fois que possible, avec les personnes qui ont contribué à la collecte d'informations.

Faute de clarté, le personnel sur le terrain pourrait omettre des données précieuses dont il ne réalise pas l'importance ou, au contraire, collecter des données sensibles

qui ne sont pas pertinentes pour la réalisation des objectifs fixés et qui ne seront donc pas utilisées. Les informations qui ne sont pas nécessaires pour atteindre les objectifs définis avant ou durant la collecte ne devraient tout simplement pas être recueillies, afin d'éviter de créer de faux espoirs chez les personnes interrogées, de leur faire courir des risques inutiles ou de les soumettre à des interrogatoires pénibles.

Enfin, les acteurs de la protection devraient également définir le niveau de fiabilité et de précision des informations qu'ils ont l'intention de collecter. Dans le cadre d'une enquête sur des cas de violations spécifiques, ils devraient décider au préalable du niveau de précision requis pour mener à bien leur action, par exemple en vue d'élaborer un rapport pour sensibiliser le public ou d'établir un dialogue bilatéral.



#### **42. Les acteurs de la protection devraient vérifier de façon systématique les informations collectées afin de s'assurer qu'elles sont fiables, précises et actuelles.**

Les informations de qualité dans le domaine de la protection sont le fruit d'un système de gestion de l'information qui fonctionne bien, qui régule le flux d'informations et qui attribue des tâches et des responsabilités à chaque étape – collecte, traitement et analyse. Ce type de système garantit que les données sont recueillies de façon systématique et méthodique, tout en assurant un niveau de qualité constant et fiable.

Idéalement, les informations collectées devraient être de première main, détaillées, corroborées par différentes sources et régulièrement actualisées. Or, dans la pratique, le cycle d'information s'avère souvent quelque peu informel et désordonné. Il en résulte que les informations ne sont pas gérées ou vérifiées de façon systématique. Par ailleurs, il n'est pas rare que des malentendus se produisent entre les personnes qui collectent les données et celles qui les analysent.

Pour parer à ces éventualités, il convient d'attribuer des responsabilités claires pour évaluer les informations recueillies et prendre des mesures lorsque la qualité est jugée insuffisante. Ces mesures peuvent consister à établir de nouvelles fiches pour la collecte des données, à clarifier des termes à l'aide de glossaires ou à assurer une formation et un encadrement de portée plus générale sur les processus d'enquête, d'entretien et de collecte de données. Elles sont également nécessaires pour garantir que les données restent fiables et pertinentes dans des situations qui évoluent très rapidement.

Les informations de première main fournies par une personne ou une organisation clairement identifiée et digne de confiance lors d'un entretien en face-à-face sont généralement plus fiables que des informations publiées sur Internet par des acteurs/individus non identifiés. Cependant, il est possible de trouver un compromis entre l'exactitude et la rapidité. La collecte d'informations de première main et fiables sur le terrain est un processus coûteux, de longue haleine et qui peut être très dangereux pour toutes les personnes qui y participent. De plus, les circonstances ne le permettent pas toujours. Le *crowdsourcing* est un moyen intelligent et prudent de recueillir et de rassembler des données à distance, qui peut être utile lorsqu'il n'est pas possible de se rendre sur le terrain ou que l'accès est restreint. Il peut attirer l'attention sur des domaines, des problèmes ou des

schémas spécifiques à étudier plus en profondeur. Lorsque les organisations sont bien établies sur le terrain, le *crowdsourcing* peut les aider à vérifier des données qu'elles recueillent directement sur place.

Lorsqu'ils recueillent des informations par le biais du *crowdsourcing*, les acteurs humanitaires et de défense des droits de l'homme doivent trouver des moyens de vérifier les informations reçues, notamment en les recoupant avec d'autres sources crédibles. En cas de doute, ils devraient indiquer que les informations n'ont pas été vérifiées, éventuellement en attribuant divers degrés de fiabilité aux données issues de sources libres.



#### **43. Les acteurs de la protection devraient être explicites en ce qui concerne le niveau de fiabilité et de précision des informations qu'ils utilisent ou mettent à la disposition de tiers.**

Les acteurs de la protection devraient prendre des mesures pour éviter autant que possible de donner une idée fautive ou partielle des problèmes auxquels ils comptent s'attaquer.

Dans une situation de crise, il se peut qu'un acteur de la protection se sente obligé de communiquer des informations qui n'ont pas été dûment vérifiées. Si tel est le cas, il est important qu'il évite de tirer des conclusions définitives à la hâte ou de se montrer trop catégorique.

En revanche, l'absence d'informations dûment vérifiées ne saurait justifier l'inaction lorsqu'il existe des raisons impérieuses de soupçonner que des violations ont été commises et pourraient se reproduire.

Chaque rapport externe devrait préciser le niveau de fiabilité des informations qu'il contient en des termes simples et généraux. Le rapport peut inclure des données relatives à des incidents qui n'ont pas encore été prouvés, dans la mesure où leur niveau de fiabilité est clairement indiqué. Faire preuve de transparence en ce qui concerne la fiabilité des données n'implique pas nécessairement d'être totalement transparent quant à la façon dont ces données ont été collectées. Tous les acteurs de la protection doivent trouver un juste équilibre entre cet impératif de transparence et la nécessité de garantir la sécurité et le respect de la vie privée des personnes qui leur fournissent des informations potentiellement sensibles.



#### **44. Les acteurs de la protection doivent recueillir, puis examiner les informations relatives à la protection de façon objective et impartiale, afin d'éviter toute forme de discrimination. Ils doivent recenser et éliminer autant que possible les biais susceptibles de fausser la collecte de données.**

Lorsqu'il s'agit de recueillir et de traiter des informations, la notion de discrimination est étroitement liée à celle de biais. Tant les pratiques discriminatoires que les biais peuvent fausser la collecte et l'analyse de données.

Un **biais** peut se définir comme une déformation systématique de l'information, qu'elle soit intentionnelle ou non. Connaître les risques de biais dans toute

collecte de données est un préalable indispensable pour en réduire l'impact autant que possible. Un biais peut provenir aussi bien de la personne qui collecte les informations que de celle qui les lui fournit. Il peut être dû à divers facteurs, notamment un taux de couverture limité, lorsqu'il n'est pas possible d'accéder à toutes les sources d'informations ou d'obtenir un échantillon représentatif ; des problèmes de communication entre la personne qui réalise l'entretien et la personne interrogée, par exemple la réticence d'une femme à fournir certaines informations si elle est interrogée par un homme ; ou encore des préjugés de la part de la personne qui effectue l'entretien. Il arrive également que la collecte soit biaisée par la personne interrogée, soit parce qu'elle ne parvient pas à se souvenir des événements, soit parce qu'elle déforme ou exagère les faits en raison de pressions sociales, par conviction politique ou idéologique ou pour influencer sur la fourniture de l'aide.

Le risque de biais peut être réduit au minimum en établissant des procédures de collecte de données qui garantissent un échantillon représentatif, et en sensibilisant le personnel sur le terrain dans le cadre d'activités de formation ou d'encadrement.

Les différentes méthodes de collecte de données ont chacune des biais potentiels différents qu'il convient de comprendre afin de pouvoir les atténuer. Par exemple, le *crowdsourcing* combiné aux technologies modernes peut permettre de communiquer de façon plus instantanée et de réduire les biais liés aux divers degrés de présence des acteurs de la protection sur le terrain. D'un autre côté, les risques de manipulation ou de témoignages exagérés peuvent être plus difficiles à repérer qu'en discutant directement avec les personnes et les communautés sur le terrain. De plus, comme mentionné dans l'introduction de ce chapitre, le *crowdsourcing* peut entraîner d'autres biais qui peuvent donner une image faussée de la réalité du terrain, en particulier en raison de l'accès variable aux appareils, aux réseaux de téléphonie mobile ou aux connexions Internet.

En combinant plusieurs méthodes et sources, notamment le *crowdsourcing*, les images satellites et aériennes, et la collecte traditionnelle d'informations sur le terrain, il est possible d'effectuer des recoupements et ainsi d'améliorer le degré de précision et d'atténuer le risque de distorsion.

La **non-discrimination** est un principe essentiel à la base de toutes les activités de protection, y compris la collecte de données. Des critères tels que l'âge, le sexe ou la situation géographique peuvent déterminer la portée de la collecte de données. Ces critères devraient être transparents et définis en fonction des objectifs de la collecte (par exemple l'enregistrement des mineurs non accompagnés dans un camp de personnes déplacées). Une fois que les critères ont été établis, le processus de collecte de données doit être juste et équitable. La personne chargée de collecter les informations doit être consciente que certaines des personnes visées risquent d'être exclues du processus en raison de leur langue, de leur affiliation politique, de leur niveau d'éducation, de l'accès aux moyens de communication en cas de *crowdsourcing* ou d'autres facteurs. Elle doit donc prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter d'éventuels biais qui pourraient entraîner une discrimination involontaire. Même lorsque les biais liés à la répartition des sources ne sont pas discriminatoires, ils risquent de nuire à la compréhension de la situation et de fausser les activités de protection qui en découlent.



**45. Des dispositifs de sécurité adaptés au niveau de confidentialité des informations doivent être mis en place avant de collecter des données, pour empêcher la perte ou le vol d'informations et prévenir le risque d'accès, de divulgation, de reproduction, d'utilisation ou de modification non autorisés, quel que soit le support sur lequel les données sont stockées.**

Des dispositifs de sécurité sont nécessaires tant pour les documents sur papier que pour les données numériques. La nature de ces dispositifs dépendra du niveau de confidentialité des informations, les plus sensibles nécessitant un niveau de protection plus élevé. En règle générale, les informations relatives à la protection ne devraient être collectées et traitées que lorsque des mesures ont été prises pour garantir que toutes les données sensibles pourront rester confidentielles.

Une organisation travaillant avec des informations sensibles en matière de protection devrait mettre en place des mécanismes de surveillance et prendre des dispositions pour remédier à toute violation des procédures. Une définition claire des tâches du personnel responsable de la gestion de l'information, notamment en ce qui concerne la supervision du traitement des données et l'attribution de droits d'accès individuels aux informations sensibles, permet d'améliorer la responsabilisation de chacun et, partant, la sécurité de l'ensemble du processus.

Les acteurs de la protection doivent être conscients que les nouvelles technologies sont très exposées et vulnérables aux problèmes de sécurité. Cependant, ils n'auront peut-être pas les connaissances nécessaires pour repérer ces risques. Ils doivent donc demander conseil auprès de professionnels de la gestion des informations lorsqu'ils mettent en place des procédures impliquant la collecte ou la transmission de données par voie électronique. À long terme, ils devraient établir cette capacité professionnelle au sein de leur organisation, favorisant ainsi un dialogue suivi entre les spécialistes de la protection d'une part, et le personnel des technologies de l'information d'autre part.

Si des données sensibles sont traitées et transmises sous forme électronique, la sécurité du système devrait être régulièrement évaluée et mise à jour.

Avant de décider de collecter et/ou de stocker des informations sensibles dans un contexte donné, un acteur de la protection doit également évaluer les facteurs spécifiques au contexte qui pourraient, à un moment donné, compromettre la confidentialité des informations collectées. Par exemple, il devrait être clairement établi si une organisation peut être contrainte de transmettre des informations à la police ou à la justice. Si les informations sont recueillies et/ou transmises par téléphone portable, ou par le biais d'un site Internet, les acteurs de la protection devraient déterminer s'il est possible que les autorités contraignent les opérateurs de téléphonie mobile ou les fournisseurs d'accès Internet à leur remettre les données stockées dans le cadre de leurs services.

Il pourrait donc être nécessaire d'examiner les lois et les pratiques nationales relatives à la protection des données et à l'accès à l'information. Il est important de déterminer si un acteur de la protection est en mesure de refuser de transmettre certaines données aux autorités dans le cas où celles-ci les leur demanderaient. Les informations sensibles, susceptibles de mettre en péril les personnes qui les

ont fournies si des parties non autorisées y avaient accès, ne devraient pas être collectées en l'absence de garanties de confidentialité.

## Préparer les entretiens et veiller au respect du consentement éclairé et de la vie privée



### 46. Avant de réaliser des entretiens, les acteurs de la protection doivent analyser les risques qu'encourent les personnes interrogées et celles qui les interrogent.

L'importance d'évaluer les risques potentiels qu'encourent les personnes qui fournissent des informations a été soulignée plus haut (voir standard 39). Cela vaut en particulier pour la conduite des entretiens, puis pour le stockage et l'utilisation des informations collectées.

Outre des renseignements sensibles sur la nature des violations commises à l'encontre d'individus et de groupes, et sur l'identité des auteurs de ces violations, les informations relatives à la protection peuvent également contenir des détails sur des opérations militaires susceptibles de servir aux forces adverses. Le simple fait de collecter des informations sur des abus peut mettre en danger les individus ou les groupes concernés, en particulier si leur identité est révélée dans le processus. Le transfert d'informations à une autorité qui pourrait se révéler malveillante, notamment à travers des rapports de sensibilisation ou des rapports sur des cas de protection spécifiques, présente également des risques.

Les victimes, leur famille et l'acteur qui collecte des données sont exposés à de nombreux risques liés à la nature de ces données. La victime, la personne qui a fourni les données et celle qui les a collectées pourraient subir des représailles de la part des auteurs des violations. La victime risque en outre d'être stigmatisée en cas de divulgation des données, et l'acteur de la protection pourrait être contraint de transmettre des données à une autorité, par exemple à des fins judiciaires, sans avoir obtenu le consentement éclairé de la personne qui les lui a fournies.

Lors de l'analyse de ces différents risques, il est nécessaire de déterminer quelles sont les informations particulièrement sensibles dans un contexte donné, quels sont les dangers possibles s'agissant de la gestion de ces informations, notamment le risque de vol ou de fuite, et si les données sensibles pourraient être saisies par les autorités.

Après avoir défini les risques potentiels, des procédures doivent être mises en place pour les réduire au minimum. Il est notamment possible de recourir à des méthodes de collecte et de transfert de données qui permettent de dissimuler la source d'information ou l'identité des victimes. Par ailleurs, les entretiens avec les victimes et les témoins peuvent être reportés jusqu'à ce qu'ils soient hors d'atteinte des personnes qui pourraient tenter de les persécuter. Si un acteur de la protection juge les risques trop élevés et s'il ne dispose pas de mécanismes adéquats pour les gérer, il doit envisager de renoncer à collecter des données liées à la protection. Dans ce cas, il devrait recommander aux victimes et aux témoins de s'adresser à d'autres acteurs de la protection mieux équipés pour traiter ce type de données.



**47. Lorsqu'ils conduisent des entretiens, individuels ou collectifs, les acteurs de la protection ne doivent recueillir des données personnelles qu'avec le consentement éclairé des personnes concernées, après les avoir informées de l'objectif de la collecte de données. Sans le consentement exprès de ces personnes, ils ne doivent pas non plus divulguer, ni transférer les données personnelles recueillies à d'autres fins que celles en vue desquelles elles ont été collectées et pour lesquelles le consentement a été donné.**

Le principe du respect de la personne implique que chaque individu doit être considéré comme un être autonome, indépendant et libre de ses choix. Avant de fournir des données sur elle-même, sur des tiers ou sur des incidents spécifiques, une personne doit avoir la possibilité de décider en connaissance de cause si elle souhaite ou non participer à un processus de collecte d'informations.

La personne en question devrait être informée lorsque des données fournies pourraient être transmises aux autorités ou à une tierce partie, y compris à des organes judiciaires nationaux ou internationaux. L'identité de cette tierce partie et le but du transfert des données devraient être précisés, et les risques qui en découlent devraient être explicités avant de demander à la personne concernée si elle consent ou non au transfert de données.

La personne doit avoir la possibilité de fournir des informations en conservant l'anonymat.

### **La notion de consentement éclairé**

Commençons par nous pencher sur la définition d'« éclairé ». On entend par là que la personne qui fournit des informations devrait recevoir des explications dans un langage simple et exempt de tout jargon sur :

- l'identité de la personne qui collecte les informations, ainsi qu'une brève explication du mandat de son organisation ;
- le but et la portée de la collecte d'informations, la méthode de collecte et l'usage qu'il est prévu de faire des données recueillies (présentation de cas, statistiques, etc.) ;
- les avantages et les risques potentiels pour les personnes qui participent au processus ;
- la signification de la notion de confidentialité et son application, en mettant l'accent en particulier sur le droit de la personne interrogée d'exiger que toute donnée susceptible de révéler son identité reste confidentielle ;
- les coordonnées de la personne chargée de collecter les données pour que les participants soient en mesure de la contacter ;
- la durée exacte de l'utilisation des informations, et où elles seront conservées (stockées) et dans quelles conditions ;
- le droit de tout participant de mettre fin à sa participation en tout temps et de demander que les informations qu'il a fournies soient détruites, à chaque fois que possible.

La notion de « consentement » signifie que le participant donne son approbation à l'utilisation qu'il est prévu de faire des informations fournies. Un consentement est souvent donné sous certaines réserves. Il est donc nécessaire de spécifier si l'intégralité des données fournies peut être utilisée sans restriction, ou seulement à la condition que l'identité du participant reste confidentielle. Il se peut que le participant considère certaines parties de son témoignage comme confidentielles : cela devrait également être clarifié et consigné. Par exemple, des informations sur des violations qui ont été commises récemment dans un camp de personnes déplacées et dont les auteurs se trouvent encore à proximité pourraient être jugées confidentielles, contrairement à des informations sur des violations antérieures à l'origine du déplacement de ces personnes.

Le consentement éclairé devrait toujours être obtenu d'une manière culturellement appropriée et acceptable. En outre, la collecte d'informations relatives à la protection ne devrait pas avoir lieu avant que le personnel de terrain n'ait été dûment formé, afin que le principe de consentement éclairé soit compris et respecté. Des efforts adéquats devraient être déployés pour garantir une communication appropriée avec les personnes qui peuvent avoir des troubles sensoriels ou autres.

Des précisions quant au consentement obtenu et au niveau de confidentialité requis devraient être jointes aux données fournies durant tout le processus d'information, à l'instar d'une étiquette sur une valise. Lorsque le consentement d'un participant n'a pas été demandé ou n'a pas été consigné, les informations collectées ne doivent pas être transmises à une tierce partie. Dans de telles circonstances, il serait nécessaire de revoir le participant pour s'assurer de son consentement avant de transmettre les informations.

Le consentement des personnes concernées doit être obtenu chaque fois que des données personnelles sont transmises à un autre acteur de la protection ou aux autorités, en particulier si ces données peuvent être utilisées à d'autres fins que celles en vue desquelles elles ont été collectées. Des exceptions sont possibles si les intérêts vitaux des personnes concernées ou d'autres personnes sont menacés. Dans certains cas, il est impossible d'obtenir le consentement éclairé de la source des informations ou de la personne à laquelle elles se rapportent. Cela peut arriver, par exemple, lors de la recherche de personnes portées disparues, qui ne peuvent tout simplement pas être contactées pour donner leur accord. D'autres, notamment les enfants ou les personnes souffrant de déficiences intellectuelles, ne sont pas toujours en mesure d'anticiper ou de comprendre les risques encourus lorsqu'elles fournissent des informations. Une décision devrait alors être prise en tenant compte de leur intérêt supérieur, en consultation avec leur famille, un représentant légal, les personnes qui s'occupent d'elles ou d'autres personnes qui leur sont proches.

Après avoir obtenu le consentement éclairé des personnes concernées, un acteur de la protection n'en est pas moins tenu d'évaluer les risques que représentent la collecte, le stockage et l'utilisation des informations sensibles pour une personne ou un groupe donné. S'il juge les risques trop élevés, ou susceptibles d'augmenter avec le temps, il ne devrait pas utiliser ces informations, même s'il a obtenu le consentement éclairé des personnes concernées.



**48. Les acteurs de la protection doivent intégrer la notion de consentement éclairé lorsqu'ils appellent le grand public, ou les membres d'une communauté, à leur transmettre spontanément des informations par SMS, par le biais d'une plateforme Internet publique, ou par tout autre moyen de communication, ou lorsqu'ils utilisent des informations déjà disponibles sur Internet.**

### **Appel aux informations**

Les acteurs de la protection devraient veiller à ce que les personnes disposent de suffisamment d'informations sur l'objectif de la collecte de données et sur la façon dont les informations qu'elles transmettent seront traitées et divulguées. Ce point est nécessaire afin de garantir que les sources qui ont envoyé les informations l'ont fait en ayant donné leur consentement éclairé à la divulgation des données.

Il est important que les risques encourus et les précautions prises pour les atténuer soient expliqués, de façon compréhensible, à ceux qui désirent envoyer des informations. Il faudrait en outre préciser si les informations seront totalement ou partiellement accessibles au public et s'il est possible de remonter à leur source. Il convient également de définir qui peut avoir accès aux informations qui ne sont pas publiques mais communiquées à un cercle plus restreint. Si c'est le cas, ce cercle inclurait-il des commissions nationales des droits de l'homme, ou des Sociétés nationales de la Croix-Rouge/du Croissant-Rouge ? Comprendrait-il des opérations de maintien de la paix des Nations Unies ou d'autres forces militaires ou de police sous mandat international dans les pays où elles sont déployées ? Quels contrôles seront appliqués à l'accès aux informations, combien de temps seront-elles conservées et utilisées ? Les informations resteront-elles accessibles pendant plusieurs années ou seront-elles effacées après quelque temps ? Enfin, les sources d'informations devraient savoir si elles pourront accéder aux informations qu'elles ont envoyées pour les corriger ou les effacer.

Évidemment, une fois que les informations sont publiées en ligne, elles peuvent être copiées (*scrapped* ou « récupérées ») par un nombre illimité de sites Internet. Elles peuvent ensuite être modifiées, commentées, associées à d'autres informations, sorties de leur contexte et ainsi transformées en quelque chose d'entièrement différent. Il est donc difficile, sinon impossible, de garantir que les informations publiées en ligne seront utilisées aux fins auxquelles elles ont été recueillies à l'origine, et qu'elles pourront être modifiées ou effacées conformément aux souhaits ou à l'intérêt de la personne concernée. Ceux qui envoient des informations doivent en être dûment informés et le comprendre.

Si une partie des informations n'est pas rendue publique mais n'est communiquée qu'à certaines organisations, alors les standards sur la coopération et l'échange présentés à la fin de ce chapitre doivent être respectés. Surtout, avant de transmettre des données, l'organisation qui s'occupe de les recueillir doit absolument veiller à ce que chacun de ses partenaires ait la volonté et la capacité de respecter les standards relatifs à la protection des données.

### **Plateformes de *crowdsourcing* et de cartographie des crises**

Il existe des milliers de projets de *crowdsourcing* et de cartographie des crises accessibles sur Internet ou hors ligne, mais quelques-uns d'entre eux seulement contiennent des informations que l'on pourrait qualifier de sensibles. Néanmoins, on observe depuis 2008 un recours croissant au *crowdsourcing* pour surveiller les tendances des incidents et des abus dans les crises émergentes.

Alors que les premiers processus étaient conduits sans disposer de procédures claires pour évaluer, et ensuite limiter les risques rencontrés par les sources d'informations ou les personnes mentionnées, les groupes menant des activités de cartographie des crises sont devenus, au fil des ans, de plus en plus sensibles à la nécessité de recenser et de gérer ces risques. La plupart d'entre eux reconnaissent notamment la nécessité d'accorder une attention particulière à la protection des mineurs qui transmettent des informations, ou qui sont mentionnés ou localisés dans les informations reçues.

Du fait de la nécessité d'intégrer les précautions nécessaires lors de la conception des plateformes qui invitent le public à soumettre des informations, leur gestion est devenue plus complexe, sans que l'on dispose pour cela de méthode universelle. Le commentaire de ces standards décrit certains des éléments clés que les acteurs de la protection devraient prendre en compte pour intégrer de la meilleure façon possible la notion de consentement éclairé.

### **Utilisation d'informations provenant de différentes sources en ligne**

En plus de la possibilité de lancer un site Internet avec un appel aux informations, comme décrit au standard 40, les acteurs de la protection peuvent aussi parcourir Internet en quête d'informations utiles. Ils peuvent le faire en copiant des données accessibles au public (tweets, réseaux sociaux, autres sites Internet), ou obtenir, en vertu d'accords, des données non accessibles au public, recueillies par d'autres acteurs/sites Internet.

Il est souvent très difficile, voire impossible, de remonter à la source des informations trouvées sur Internet et de s'assurer qu'elles aient été recueillies de façon équitable et légale, avec le consentement éclairé des personnes concernées. En d'autres termes, les données personnelles accessibles sur Internet ne sont pas toujours là en résultat d'une décision consciente des personnes concernées de rendre ces informations publiques.

Même si ces informations sont accessibles, cela ne signifie pas qu'elles étaient nécessairement destinées à être « publiques » et qu'un acteur de la protection peut les publier sur son site Internet sans les précautions d'usage. Tout acteur a le devoir de vérifier qu'il dispose de l'accord de la personne dont les données sont utilisées. S'il ne peut pas l'obtenir, il ne devrait divulguer les informations permettant d'identifier des victimes ou des témoins que si les résultats attendus en termes de protection sont clairement supérieurs aux risques. En cas de doute, il est fortement recommandé de ne publier que des données agrégées, sans marqueurs individuels.

Ces précautions ne dispensent pas un acteur de la protection d'effectuer périodiquement une analyse des risques (comme décrit aux standards 39 et 40) afin de déterminer s'il doit continuer de divulguer des informations sensibles.



**49. Les acteurs de la protection devraient, dans la mesure du possible, rendre compte de leur action et des résultats obtenus aux victimes ou aux communautés qui ont fourni des informations sur des abus ou des violations. Ceux qui utilisent les informations collectées devraient être attentifs aux éventuelles conséquences négatives de leur action pour les personnes ou les communautés concernées, et prendre des mesures pour les atténuer le cas échéant.**

En général, les personnes qui ont fourni des informations sur des abus ou des violations à un acteur de la protection attendent de lui qu'il agisse en leur faveur. En effectuant des visites de suivi, l'acteur de la protection peut non seulement informer les participants de l'évolution du processus et des progrès accomplis, mais aussi leur témoigner sa reconnaissance pour leur contribution. Ces visites sont également un moyen de renforcer le climat de confiance, ce qui amène parfois les participants à confier d'autres informations.

Ces visites de suivi permettent également de déterminer si l'action a eu des répercussions négatives inattendues pour les individus ou les communautés bénéficiaires. Le cas échéant, l'acteur de la protection devrait faire tout son possible pour y remédier. Il devrait également tenir compte de ces répercussions dans ses futures analyses de risque selon leur gravité et déterminer s'il est nécessaire de revoir ses procédures en matière de collecte et de gestion de données. Il convient de souligner que, dans certains cas extrêmes, les visites de suivi aux personnes qui ont fourni des informations en toute confidentialité peuvent s'avérer dangereuses, notamment parce qu'elles risquent d'attirer davantage l'attention sur les contacts que ces personnes entretiennent avec une organisation humanitaire ou de défense des droits de l'homme internationale.

Lorsque des informations sont recueillies auprès du grand public par le biais d'Internet et/ou de SMS, les visites de suivi sont peu probables. Par conséquent, ceux qui ont lancé le processus de *crowdsourcing* devraient veiller à mettre régulièrement à jour leur site afin d'informer le public de l'utilisation qui a été faite, à leur connaissance, des informations reçues. Ils peuvent aussi informer les communautés par le biais de stations locales de radio et de télévision. Ils devraient par contre s'abstenir de répondre par SMS aux communautés et aux personnes touchées pour les informer des actions qu'ils pourraient entreprendre en réponse aux abus et aux violations qui leur ont été signalés, à moins d'être absolument certains de ne pas risquer de nuire à qui que ce soit si ce SMS était intercepté ou lu par la mauvaise personne, y compris un ami ou un membre de la famille qui ne serait pas au courant de cette démarche.

## Coopération et échange d'informations



### 50. Les acteurs de la protection doivent éviter, dans la mesure du possible, que les activités de collecte de données ne se chevauchent, afin d'épargner aux victimes, aux témoins et aux communautés une charge et des risques inutiles.

Dans certains cas, il est inévitable que plusieurs acteurs de la protection se mettent en rapport avec une même personne. Par exemple, une victime de violence sexuelle peut être en contact à la fois avec une ONG qui lui offre un soutien psychologique, une organisation qui lui fournit une assistance juridique et un centre médical de la région. Il se peut qu'elle doive répondre plusieurs fois aux mêmes questions sans comprendre pourquoi elle doit fournir les mêmes informations à différentes organisations. Le fait de demander à plusieurs reprises à une victime d'abus de témoigner peut avoir pour effet de raviver sans cesse son expérience traumatisante. La personne qui collecte les informations doit en être consciente et fournir, par exemple, un soutien psychologique ou psychosocial durant et après l'entretien. Les acteurs de la protection devraient par ailleurs évaluer avec soin si la collecte de données est indispensable pour la réalisation de leurs objectifs en matière de protection, et si l'impact positif qu'elle pourrait avoir justifie l'anxiété qu'elle risque de susciter chez les personnes concernées.

Il peut y avoir une certaine incompatibilité entre la nécessité de collecter des données précises et exhaustives et l'importance d'alléger autant que possible le traumatisme et le lourd fardeau des personnes qui fournissent des informations. Face à ce dilemme, les travailleurs sur le terrain devraient pouvoir trouver de l'aide au sein de leur propre organisation.

Afin de limiter la collecte inutile d'informations à double, les acteurs de la protection devraient se consulter pour déterminer qui recueille quel type de données et dans quel but, et pour définir clairement quelles informations sont déjà disponibles, et si et comment elles peuvent être partagées. Là encore, ils doivent obtenir le consentement éclairé des personnes concernées avant de transmettre des données à d'autres acteurs compétents.



### 51. Chaque fois que des informations sont destinées à être mises en commun, leur interopérabilité devrait être prise en compte dans la planification des activités de collecte de données.

Pour échanger des informations, les acteurs doivent utiliser des formats et des saisies de données compatibles. Bien qu'il puisse être plus difficile d'échanger électroniquement des données peu ou pas formatées, ces informations brutes fournissent parfois des renseignements et des détails importants sur le contexte.

Une des manières de structurer les échanges consiste à utiliser des supports de données formatés et standardisés. Il n'est pas nécessaire que ces supports soient identiques pour tous les acteurs de la protection, dans la mesure où chaque acteur a des besoins spécifiques. Néanmoins, une bonne pratique consiste à s'accorder sur une série de champs essentiels devant figurer dans tous les formulaires et sur une méthode de saisie standardisée pour ces champs. Par exemple, dans le domaine de la recherche de personnes, il est judicieux de convenir des champs minimums

indispensables pour identifier une personne sans risque d'erreur, comme le nom complet, le lieu et la date de naissance, et les noms du père et de la mère. Ces champs devraient ensuite être intégrés aux formulaires utilisés par tous les acteurs de la protection qui fournissent des services de recherche.

Une fois que tous les champs communs ont été définis, il est utile de s'accorder dès le départ sur une terminologie commune pour désigner les problèmes de protection, les groupes vulnérables, les données géographiques, les professions locales, les groupes ethniques locaux, etc. Il faudrait également s'entendre sur l'utilisation de champs permettant de ventiler les données par âge ou par sexe. Cela permettra d'éviter des erreurs d'interprétation au cours de la collecte et du traitement des données.

La typologie utilisée pour décrire les abus et les violations devrait correspondre au cadre juridique applicable, afin de garantir une cohérence, à la fois avec les catégories juridiques des violations et des abus en droit international humanitaire, en droit international des droits de l'homme et en droit international des réfugiés, et entre les différents acteurs de la protection.

Il n'est parfois pas possible d'échanger des données brutes, notamment pour des raisons de confidentialité. En s'attachant à utiliser la même approche pour structurer, codifier et présenter les informations, les différents acteurs de la protection auront plus de facilité à comparer des tendances et des analyses.



**52. Lorsqu'ils gèrent des données confidentielles et sensibles sur des abus et des violations, les acteurs de la protection devraient s'efforcer d'échanger des données agrégées sur les tendances qu'ils ont observées, lorsque les circonstances s'y prêtent.**

Dans de nombreuses situations, les acteurs de la protection ne sont pas en mesure d'échanger tout ou partie des informations dont ils disposent sur des abus ou des violations spécifiques. C'est le cas notamment s'ils n'ont pas obtenu le consentement éclairé des victimes, de leur famille ou des témoins, ou si leur analyse révèle des risques trop élevés. Ils peuvent néanmoins être en mesure de fournir des données agrégées sur les tendances observées. Ces données, qui ne donnent aucune information sur des personnes ni sur leur situation, peuvent être utiles à d'autres acteurs de la protection pour mener à bien leurs propres programmes.



**53. Les acteurs de la protection devraient établir des procédures officielles pour chaque étape du traitement des données, depuis la collecte et l'échange d'informations jusqu'à leur archivage ou leur destruction.**

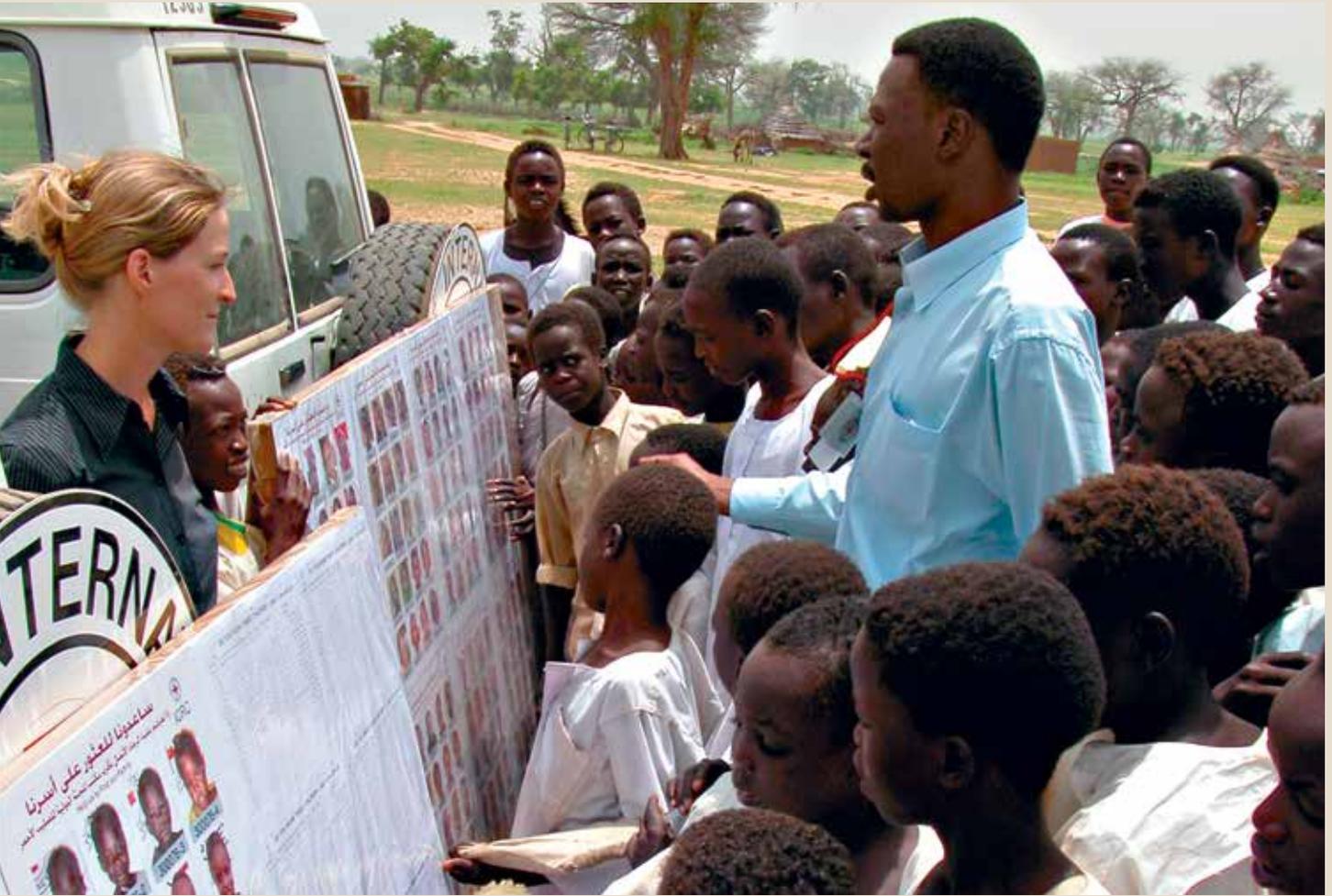
Les procédures écrites sont un moyen efficace de garantir une gestion systématique et professionnelle du processus d'information. Elles sont particulièrement utiles pour assurer la pertinence et la qualité des données, ainsi que pour définir des règles en matière de sécurité.

Les procédures devraient intégrer des éléments clés liés à la préparation des entretiens dans un contexte donné, notamment sur les principes de consentement éclairé, de confidentialité, de transmission des données et de restriction d'accès. Elles s'avèrent particulièrement importantes dans les situations d'urgence, où le taux de rotation du personnel est souvent élevé et la mémoire institutionnelle parfois limitée.

De plus, ces procédures doivent éclaircir les questions relatives à la propriété des données et au droit de les effacer/modifier. Elles devraient également régler les questions d'archivage et/ou de destruction des données. Un stockage sûr des informations confidentielles doit être prévu dans les procédures.

La nécessité de disposer de procédures claires s'applique également lorsqu'on a recours au *crowdsourcing* ou lorsqu'on publie des données provenant de diverses sources sur une plateforme Internet.

Les entretiens avec les victimes, leur famille ou les témoins ne devraient être réalisés que par des personnes dûment formées. Le personnel devrait recevoir un soutien adéquat, notamment par le biais de la formation, pour assurer une gestion professionnelle de toutes les étapes du processus d'information.



Virginie Louis/CICR

**Chapitre 7 :**

# **ASSURER DES CAPACITÉS PROFESSIONNELLES**

## Standards et lignes directrices

- !** 54. Les acteurs de la protection doivent identifier et acquérir les capacités professionnelles qui leur font défaut pour mener à bien des activités de protection. 111
- !** 55. Les acteurs de la protection devraient faire en sorte de disposer de ressources suffisantes pour mener à bien leurs activités de protection conformément à la portée et à la durée des engagements pris. 112
- !** 56. Les acteurs de la protection doivent veiller à ce que leur personnel soit dûment formé pour mener à bien des activités de protection d'un haut niveau de qualité professionnelle. 113
- !** 57. Les acteurs de la protection doivent se tenir informés et, au besoin, intégrer des pratiques et des méthodologies existantes qui présentent un intérêt pour leurs propres activités de protection. 113
- !** 58. Les acteurs de la protection doivent prendre des mesures pour réduire autant que possible les risques auxquels leur personnel est exposé. 114
- !** 59. Les acteurs de la protection doivent adopter un code de conduite interne et en assurer le respect. 115

# Assurer des capacités professionnelles

Le présent chapitre porte sur les compétences et les capacités internes que doivent posséder ou acquérir les organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme menant des activités de protection dans les conflits armés et autres situations de violence.

La première partie du chapitre souligne qu'il est important pour un acteur de la protection de garantir une corrélation entre ses intentions déclarées et sa capacité d'agir, notamment sa capacité de définir des objectifs et des plans d'action pour les réaliser, de mobiliser des moyens suffisants et de mettre en œuvre ses activités. Si les mandats et les déclarations de mission des acteurs de la protection établissent des objectifs organisationnels généraux, les objectifs opérationnels et les plans d'action définissent des engagements plus spécifiques dans un contexte donné. Toutefois, pour que ces outils de planification soient pertinents, les acteurs de la protection doivent avoir la capacité d'honorer sur le terrain les engagements qu'ils ont pris. Par conséquent, l'accent est mis sur la nécessité de disposer de ressources humaines adéquates.

La seconde partie de ce chapitre traite des implications des activités de protection dans le domaine de la gestion du personnel. Elle souligne le soutien essentiel que toute organisation doit fournir à ses collaborateurs, notamment en leur offrant des formations, en élaborant des bonnes pratiques, en assurant leur sécurité et en clarifiant ses attentes en matière de comportement.

## Assurer des capacités et des compétences adéquates



### 54. Les acteurs de la protection doivent identifier et acquérir les capacités professionnelles qui leur font défaut pour mener à bien des activités de protection.

Les activités de protection requièrent un personnel nombreux et un large éventail de compétences techniques. Inciter des autorités à s'acquitter de leurs responsabilités à travers des activités de sensibilisation ou un dialogue bilatéral peut s'avérer une tâche délicate et techniquement difficile. Les résultats dépendent bien souvent de la précision de l'analyse des problèmes et de la qualité du travail de sensibilisation et de mobilisation qui est accompli par la suite sur la base de données factuelles. Les personnes chargées de fournir des conseils techniques ou de mettre en œuvre des activités de protection doivent être non seulement au fait des notions, des approches et des méthodes pertinentes dans ce domaine, mais également bien connaître les cadres juridiques applicables. De plus, elles doivent être capables de travailler dans des conditions opérationnelles et de sécurité difficiles.

Les activités de protection ne cessent de se diversifier et les domaines de spécialisation de s'enrichir. Assurer une analyse précise de certains besoins de

protection des populations à risque et concevoir une action efficace fait appel à une variété d'expertises et de connaissances spécifiques. C'est le cas notamment lorsque l'on travaille sur des questions liées aux réformes pénales, à la violence sexuelle, à la recherche des personnes portées disparues, au rétablissement des liens familiaux, aux revendications et litiges en matière de logement, de propriété foncière et de biens. Des compétences sont également requises dans les domaines suivants : communication et techniques d'entretien, dialogue interculturel, rédaction, négociation, sensibilisation, analyse contextuelle et politique, droit, gestion des données et statistiques, et coordination.

Il est important que les acteurs de la protection évaluent régulièrement et systématiquement leurs compétences professionnelles par rapport aux engagements opérationnels qu'ils ont pris. En confrontant leurs capacités réelles avec les objectifs qu'ils se sont fixés, ils devraient être en mesure de déceler en temps opportun leurs principales lacunes et de les combler rapidement.



### **55. Les acteurs de la protection devraient faire en sorte de disposer de ressources suffisantes pour mener à bien leurs activités de protection conformément à la portée et à la durée des engagements pris.**

Les acteurs de la protection devraient établir des objectifs opérationnels clairs et définir des activités d'une durée déterminée, en précisant les résultats escomptés. Ils devraient également dresser l'inventaire des ressources dont ils auront besoin pour honorer leurs engagements et faire en sorte de disposer des ressources nécessaires pour une période suffisante, avant de débuter leurs activités.

Tout en évitant d'élaborer des programmes uniquement sur la base des ressources disponibles, les acteurs de la protection devraient travailler avec les donateurs de manière à ce que le financement de leurs activités reste suffisamment flexible pour ne pas devoir mettre fin à des programmes ou à des projets alors même que des besoins de protection subsistent. Néanmoins, il va de soi que leur marge de manœuvre est limitée. Par exemple, il est rare d'obtenir un financement pluriannuel ; à l'inverse, une source de financement en apparence sûre peut soudainement se tarir.

Dans la mesure du possible, il conviendrait d'anticiper une éventuelle insuffisance de fonds et d'analyser son impact potentiel sur la population touchée. Si le risque de manquer de fonds est élevé, des mesures préventives et des plans d'urgence doivent être définis à temps. Dans le cas où l'interruption du financement est inévitable, toutes les parties prenantes devraient en être informées aussi rapidement que possible. Des ajustements opérationnels devront alors être effectués sans attendre, notamment en consultation avec d'autres acteurs. Dans le cas probable d'un transfert d'activités à d'autres acteurs ayant les moyens et les capacités nécessaires pour en assurer la continuité, tout doit être fait pour réduire au minimum les conséquences négatives de l'insuffisance de fonds et de l'interruption des activités pour les personnes à risque.

## Former le personnel



### 56. Les acteurs de la protection doivent veiller à ce que leur personnel soit dûment formé pour mener à bien des activités de protection d'un haut niveau de qualité professionnelle.

Comme indiqué plus haut, les activités de protection peuvent s'avérer délicates et sont souvent menées dans des situations complexes et instables. Toutes les activités de protection présentent le risque d'engendrer des conséquences négatives pour les personnes en faveur desquelles elles sont menées. Il va de la responsabilité de chaque acteur de la protection de veiller à ce que les membres de son personnel acquièrent et maintiennent les compétences nécessaires pour assumer leurs tâches de façon satisfaisante dans de telles situations. De plus, les acteurs de la protection doivent maintenir en tout temps les capacités adéquates et spécifiques nécessaires sur le plan interne.

Au niveau du secteur, en raison de la complexité technique et de l'évolution rapide des activités de protection, le personnel hautement qualifié est aujourd'hui insuffisant pour répondre aux besoins opérationnels. Outre la possibilité de recruter de nouveaux collaborateurs ayant les compétences nécessaires, les acteurs de la protection doivent donc envisager de nouvelles stratégies, en accordant une place centrale à la formation. Ceux qui n'ont pas les moyens ou la volonté de mettre en place leurs propres programmes complets de formation devraient s'employer en priorité à faciliter l'accès de leur personnel aux formations externes existantes. D'autres mesures pourraient s'avérer utiles, notamment un renforcement des programmes de formation continue et d'encadrement sur le terrain.



### 57. Les acteurs de la protection doivent se tenir informés et, au besoin, intégrer des pratiques et des méthodologies existantes qui présentent un intérêt pour leurs propres activités de protection.

Il existe aujourd'hui une profusion de lignes directrices sur des questions spécifiques relatives à la protection telles que les violences sexuelles, la protection des enfants, le droit au logement et à la propriété, l'accès à la justice, la prévention contre les risques liés aux engins non explosés et le déminage, la protection des personnes âgées ou handicapées.

Il faut s'attendre à ce que les documents de référence en matière de protection continuent de proliférer à l'avenir. En l'absence d'un contrôle rigoureux de la qualité et d'un organe officiellement chargé d'orienter, de gérer ou d'évaluer la qualité des documents de référence existants, les utilisateurs doivent s'en remettre à leur propre jugement pour déterminer la qualité et la pertinence des documents dont ils se servent. Il est dans l'intérêt des acteurs de la protection de s'appuyer sur leurs expériences collectives et de se tenir au courant de l'évolution des activités de protection, en adaptant et en adoptant de nouvelles politiques, approches et pratiques s'il y a lieu. Ils doivent également prendre des mesures pour que leurs collaborateurs sur le terrain soient informés des nouveaux ouvrages qui pourraient leur être utiles.

En rendant compte de leurs propres expériences et des enseignements qu'ils en ont tirés, les acteurs de la protection peuvent également contribuer activement à l'évolution des notions, des politiques et des pratiques, et au développement de leur secteur d'activités.

## Assurer la sécurité du personnel



### 58. Les acteurs de la protection doivent prendre des mesures pour réduire autant que possible les risques auxquels leur personnel est exposé.

Les activités de protection sont par nature dangereuses, car elles contribuent souvent à remettre en cause le statu quo dans un contexte opérationnel donné et peuvent représenter une menace aux yeux des personnes qui commettent depuis longtemps des violations des droits de l'homme. S'il est probable que ces activités soient bien accueillies par les victimes, il existe toujours le risque que les auteurs de violations réagissent de façon agressive (ouvertement ou non).

Il va de soi que les risques auxquels sont exposées les personnes chargées des activités de protection et leur vulnérabilité varient en fonction du contexte. Il est donc toujours nécessaire d'analyser avec soin les risques spécifiques que pourraient générer les activités de protection. Pour gérer efficacement ces risques, il est essentiel d'en comprendre la nature, d'en connaître les auteurs/sources, leurs motivations et leurs objectifs, et de déterminer quelles personnes sont susceptibles d'être prises pour cible et pourquoi.

Dans le cadre de cette analyse, il est particulièrement important de distinguer les risques particuliers qu'encourent respectivement les collaborateurs nationaux et le personnel international. Il convient de mettre en balance l'intérêt de disposer des connaissances, des points de vue et de l'analyse de collaborateurs locaux pour orienter et élaborer des activités de protection efficaces, et les risques qu'ils prennent en participant à ce type d'activités. De fait, la plupart du temps, le personnel national s'expose à des risques différents – et souvent plus élevés – en matière de sécurité.

Il arrive que les collaborateurs nationaux soient considérés par divers intervenants comme ayant un intérêt personnel dans la dynamique du conflit. Le simple fait de participer à des activités de protection peut être perçu comme une implication directe dans une activité nuisible aux yeux de certains.

Lorsque des risques existent – en termes de sécurité ou de mauvaise perception –, des mesures doivent être prises pour éviter autant que possible que les collaborateurs nationaux ne se trouvent impliqués dans des situations, des procédures, ou confrontés à des personnes ou à des informations potentiellement compromettantes. Dans ces cas, il est également important d'expliquer aux différents intervenants les rôles distincts des collaborateurs nationaux et des expatriés en matière de protection.

En toutes circonstances, les membres du personnel à tous les échelons doivent être informés des risques qu'ils encourent. Aucun collaborateur ne devrait être contraint de participer à une activité présentant des risques qu'il n'est pas disposé à prendre : tous doivent avoir le droit de refuser d'y prendre part. Il est essentiel d'engager des discussions ouvertes et franches avec les membres du personnel, afin de gérer ces risques et de leur donner les moyens de se protéger dans les contextes difficiles. Chaque acteur de la protection devrait également établir des lignes directrices claires pour la gestion de la sécurité, les distribuer à tous ses collaborateurs – nationaux et internationaux –, en discuter avec eux, et faire en sorte qu'ils suivent une formation appropriée en gestion de la sécurité.

## Veiller à ce que le personnel ait un comportement éthique



### 59. Les acteurs de la protection doivent adopter un code de conduite interne et en assurer le respect.

Chaque acteur de la protection doit veiller à ce que le comportement de tous les membres de son personnel soit conforme aux normes éthiques établies. Les codes de conduite sont des outils indispensables pour garantir que le personnel chargé de la protection ne cause aucun préjudice, intentionnel ou non, ni ne crée des risques supplémentaires pour les communautés et les personnes touchées (ou l'équipe chargée des opérations). Ces codes sont également essentiels pour définir clairement les limites dans lesquelles une pratique, une attitude ou une conduite est jugée acceptable. Bien qu'ils ne visent pas nécessairement les activités de protection, plusieurs documents de politique générale destinés à réglementer le comportement du personnel à l'égard des populations bénéficiaires ont été majoritairement adoptés par les organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme. Parmi ces documents figurent notamment des politiques importantes qui visent à éradiquer les actes d'exploitation sexuelle et les abus sexuels à l'encontre des populations bénéficiaires, en accordant une attention particulière au risque accru d'exploitation dans le cadre d'activités menées avec des personnes en situation d'extrême vulnérabilité.

Après avoir adopté un code de conduite, un acteur de la protection doit prendre des mesures concrètes pour en assurer le respect. Il est tenu au minimum de le distribuer à l'ensemble de ses collaborateurs, de les informer de son contenu et de le mettre à la disposition du public (tout au moins les parties relatives à l'interaction entre le personnel et les communautés ou individus touchés), d'assurer une chaîne hiérarchique claire, sûre et confidentielle en cas de non-respect, tant pour le personnel que pour les bénéficiaires, et d'établir des mécanismes de contrôle accessibles.



Teun Anthony Voeten/CICR

## Mise en œuvre des standards professionnels : et ensuite ?

Le processus d'élaboration et de mise à jour de ces standards et lignes directrices pour les activités de protection a fait une large place à la consultation. Il a associé le plus grand nombre d'acteurs possible, afin de tirer parti de la vaste expérience acquise dans le secteur de la protection ces dernières années et de tenir compte des réflexions, des priorités et des préoccupations actuelles.

Il ne fait aucun doute que les changements se poursuivront à un rythme soutenu ces prochaines années. Néanmoins, ces standards fournissent un cadre essentiel pour faire face aux défis qui se présenteront, à mesure que les technologies se développeront, que les capacités professionnelles croîtront et que les cadres juridiques évolueront.

Ces standards professionnels visent à servir de référence fiable – de base à partir de laquelle progresser ensemble ces prochaines années. Pour ce faire, ils doivent être largement diffusés par le biais de divers forums de consultation ou de coordination, mais aussi entre le siège d'une organisation donnée et ses bureaux sur le terrain.

Les standards professionnels présentés dans ce document offrent une base solide pour les organisations qui mènent des activités de protection lorsqu'elles révisent ou élaborent des politiques internes, des lignes directrices et du matériel de formation. Ils sont aussi censés servir de référence essentielle pour les praticiens qui conçoivent et mettent en œuvre des stratégies de protection sur le terrain.

De plus, ces standards professionnels constituent un point de référence utile pour d'autres acteurs associés aux activités de protection, y compris ceux qui ne se considèrent pas explicitement comme des acteurs de la protection. Ils peuvent aussi être utilisés pour expliquer aux différentes parties prenantes, notamment aux autorités, les principes que suivent les acteurs de la protection pour mettre en œuvre sans danger des activités visant à améliorer la protection des personnes et des communautés.

Tous les acteurs de la protection sont invités à s'appropriier ce document et à l'utiliser comme outil pour concevoir et mettre en œuvre des activités de protection plus efficaces. Ils sont en outre encouragés à transmettre ces standards et lignes directrices à leurs collègues et partenaires en se servant des outils de formation en ligne qui accompagnent le lancement de cette seconde édition.

## Acronymes

ADN :	acide désoxyribonucléique
AI :	Amnesty international
ALNAP :	réseau d'apprentissage actif pour la redevabilité et la performance dans l'action humanitaire ( <i>Active Learning Network for Accountability and Performance in Humanitarian Action</i> )
CIAB :	Conseil international des agences bénévoles (ICVA)
CICR :	Comité international de la Croix-Rouge
CPI :	Comité permanent interorganisations (IASC)
DAM :	Département de l'appui aux missions des Nations Unies
DDR :	désarmement, démobilisation et réintégration
DFID :	Département britannique du développement international ( <i>Department for International Development</i> )
DIH :	droit international humanitaire
DOMP :	Département des opérations de maintien de la paix des Nations Unies (DPKO)
DRC :	Conseil danois pour les réfugiés ( <i>Danish Refugee Council</i> )
ECOSOC :	Conseil économique et social des Nations Unies
HCDH :	Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme
HCR :	Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés
HI :	Handicap International
HPG :	<i>Humanitarian Policy Group</i>
IP :	protocole Internet ( <i>Internet protocol</i> )
JRS :	Service jésuite des réfugiés ( <i>Jesuit refugee service</i> )
MSF :	Médecins sans Frontières
OCDE/CAD :	Organisation de coopération et de développement économiques / Comité d'aide au développement
OCHA :	Bureau de la coordination des affaires humanitaires
OMS :	Organisation mondiale de la Santé
ONG :	organisation non gouvernementale
SIG :	système d'information géographique
SMART :	spécifiques, mesurables, accessibles, réalistes et délimités dans le temps
TIC :	technologies de l'information et de la communication
UNICEF :	Fonds des Nations Unies pour l'enfance

# Documents de référence

## Chapitre 1

Anderson, Mary B., *Do No Harm: How Aid Can Support Peace or War*, Lynne Rienner, Boulder, 1999.

World Vision UK, *Minimum Standards for Protection Mainstreaming*, World Vision UK, 2012.

Gioffi Caverzasio, Silvie (éd.), *Strengthening Protection in War: A Search for Professional Standards : Summary of discussions among human rights and humanitarian organizations*, ateliers au CICR, 1996-2000, CICR, Genève, 2001.

CICR, *Renforcer la protection des civils dans les conflits armés et autres situations de violence*, CICR, Genève, éd. révisée, 2013.

Mahony, Liam, *Proactive Presence: Field Strategies for Civilian Protection*, Centre pour le dialogue humanitaire, Genève, 2006.

Slim, Hugo, « Why Protect Civilians? Innocence, Immunity and Enmity in War », in *International Affairs*, Vol. 79, n° 3, mai 2003, p. 481-501.

Projet Sphère, *Charte humanitaire et normes minimales pour les interventions lors de catastrophes*, Projet Sphère, Genève, 2011.

## Chapitre 2

ALNAP, *Evaluating humanitarian action using the OECD-DAC criteria: an ALNAP guide for humanitarian agencies*, Annexe 1, Joint Committee on Standards for Educational Evaluation, p. 71-76, Overseas Development Institute, Londres, 2006.

OCDE/CAD, *Glossaire des principaux termes relatifs à l'évaluation et la gestion axée sur les résultats*, p. 21-22, OCDE, Paris, 2002.

Slim, Hugo et Bonwick, Andrew (éd.), *Protection: An ALNAP Guide for Humanitarian Agencies*, Overseas Development Institute, Londres, 2005.

## Chapitre 3

CPI, *Growing the Sheltering Tree: Protecting Rights through Humanitarian Action – Programmes and Practices Gathered from the Field*, CPI, Genève, 2002.

CPI, *Directives et références civiles-militaires pour les situations d'urgence complexes*, CPI, Genève, 2008.

InterAction Protection Working Group, *Protection in Practice: A Guidebook for Incorporating Protection into Humanitarian Operations*, InterAction, Washington, 2005.

O'Callaghan, Sorcha et Pantuliano, Sara, *Protective Action: Incorporating Civilian Protection into Humanitarian Response*, note d'orientation du HPG n°29, Overseas Development Institute, Londres, 2007.

DOMP/DAM, *Opérations de maintien de la paix des Nations Unies : principes et orientations*, New York, 2008.

DOMP/DAM, *Operational concept on the protection of civilians in United Nations peacekeeping operations*, DOMP/DAM, New York, 2010.

## Chapitre 4

Global Protection Cluster, *Minimum Standards for Child Protection in Humanitarian Action*, Global Protection Cluster, Genève, 2012.

CICR, International Rescue Committee, Save the Children, UNICEF, HCR et World Vision, *Principes directeurs inter-agences relatifs aux enfants non accompagnés ou séparés de leur famille*, CICR, Genève, 2004.

Nations Unies, *Plan d'action international de Madrid sur le vieillissement*, Rapport sur la deuxième Assemblée mondiale des Nations Unies sur le vieillissement, Madrid, 8-12 avril 2002.

ECOSOC, *Ensemble de règles minima pour le traitement des détenus*, Nations Unies, ECOSOC, résolutions 663 C (XXIV) du 31 juillet 1957 et 2076 (LXII) du 13 mai 1977.

UNICEF, *Les Principes de Paris : principes directeurs relatifs aux enfants associés aux forces armées ou aux groupes armés*, UNICEF, Paris, 2007.

OCHA, *Principes directeurs relatifs au déplacement de personnes à l'intérieur de leur propre pays*, Nations Unies, New York, 2004.

## Chapitre 5

de Maio, Jacques (éd.), *The Challenges of Complementarity: Report on the Fourth Workshop on Protection for Human Rights and Humanitarian Organizations*, CICR, Genève, 2000.

Graves, Sue ; Wheeler, Victoria et Martin, Ellen, *Lost in Translation: Managing Coordination and Leadership Reform in the Humanitarian System*, note d'orientation du HPG n° 27, Overseas Development Institute, Londres, 2007.

CPI, *Directives et références civiles-militaires pour les situations d'urgence complexes*, CPI, Genève, 2008.

CPI, *Civil-military Relationship in Complex Emergencies*, CPI, Genève, 2004.

Giossi Caverzasio, Silvie (éd.), *Strengthening Protection in War: A Search for Professional Standards: Summary of discussions among human rights and humanitarian organizations*, ateliers au CICR, 1996-2000, CICR, Genève, 2001.

## Chapitre 6

Harvard Humanitarian Initiative, *Making the World a Witness: Report on the Pilot Phase*, Satellite Sentinel Project, Harvard Humanitarian Initiative, Harvard, 2012.

Herzberg, Anne et Steinberg, Gerald M., « IHL 2.0: Is There a Role for Social Media in Monitoring and Enforcement? », in *Israel Law Review*, Vol. 45, n° 3, novembre 2012, p. 493-536.

CICR, *La protection juridique des données personnelles et des dépouilles mortelles*, Rapport final et résultats, atelier électronique, CICR, avril-mai 2002.

InterAction Protection Working Group, *Data Collection in Humanitarian Response: A Guide for Incorporating Protection*, InterAction, Washington, 2004.

Meier, Patrick, « New information technologies and their impact on the humanitarian sector », *Revue internationale de la Croix-Rouge*, Vol. 93, n° 884, décembre 2011, p. 1239-1263.

OCHA, *Principles of Humanitarian Information Management and Exchange*, Report of the Global Symposium +5 on Information for Humanitarian Action, Genève, 2008.

Oxfam Australie, International Coalition for the Responsibility to Protect (ICRtoP), AusAID, Asia-Pacific Centre for the Responsibility to Protect, University of Queensland Australia, *Early Warning for Protection: Technologies and Practice for the Prevention of Mass Atrocity Crimes, Outcome document*, Oxfam Australie, Melbourne, 2011.

Searle, Louise et Wynn-Pope, Phoebe, *Crisis Mapping, Humanitarian Principles and the application of Protection Standards – A dialogue between Crisis mappers and Operational Humanitarian Agencies*, procès-verbal de réunion, Genève, 17 novembre 2011.

Fondation des Nations Unies et Fondation Vodafone, Harvard Humanitarian Initiative, OCHA, *Disaster Relief 2.0: The Future of Information Sharing in Humanitarian Emergencies*, 2011.

OMS, *Principes d'éthique et de sécurité recommandés par l'OMS pour la recherche, la documentation et le suivi de la violence sexuelle dans les situations d'urgence*, OMS, Genève, 2007.

## Chapitre 7

Bugnion, Christian, *Analysis of the "Quality Management" Tools in the Humanitarian Sector and Their Application by the NGOs*, ECHO, Bruxelles, 2002.

CICR, Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, *Code de conduite pour le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et pour les Organisations non gouvernementales (ONG) lors des opérations de secours en cas de catastrophes*, CICR, Genève, 1994.

HCR, *Protecting Refugees : A Field Guide for NGOs*, HCR, Genève, 1999.

Centre du droit des droits de l'homme, Université de Nottingham, *Guiding Principles for Human Rights Field Officers Working in Conflict and Post-conflict Environments*, "Consolidating the Profession : The Human Rights Field Officer" Project, Centre du droit des droits de l'homme, Faculté de droit, Université de Nottingham, 2008.

CPI, *Plan of Action and Core Principles of Codes of Conduct on Protection from Sexual Abuse and Exploitation in Humanitarian Crisis*, Genève, 2002.

Oxfam Grande-Bretagne, *Improving the Safety of Civilians : A Humanitarian Protection Training Pack*, Oxfam Grande-Bretagne, Oxford, 2009.

The Keeping Children Safe Coalition, *Sécuriser les enfants : kit pour la protection de l'enfant*, The Keeping Children Safe Coalition, Londres, 2011.



## **MISSION**

Organisation impartiale, neutre et indépendante, le Comité international de la Croix-Rouge (CICR) a la mission exclusivement humanitaire de protéger la vie et la dignité des victimes de conflits armés et d'autres situations de violence, et de leur porter assistance. Le CICR s'efforce également de prévenir la souffrance par la promotion et le renforcement du droit et des principes humanitaires universels. Créé en 1863, le CICR est à l'origine des Conventions de Genève et du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, dont il dirige et coordonne les activités internationales dans les conflits armés et les autres situations de violence.



CICR