



# **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**



**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) [icrc.org](http://icrc.org)  
© CICR, juin 2010. 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**

# Table des matières

	<b>Introduction</b>	<b>5</b>
	Nécessité d'établir des standards professionnels	5
	Portée et limites du document	7
	Public cible	8
	Structure du document	9
	Questions couvertes par ces standards	10
	Remerciements	11
<b>Chapitre 1</b>	<b>Principes généraux pour les activités de protection</b>	<b>13</b>
	Respecter les principes d'humanité, d'impartialité et de non-discrimination	16
	Prévenir les effets néfastes	18
	Gérer les stratégies de protection	19
	Placer la population, les communautés et les individus touchés au cœur des activités de protection	20
<b>Chapitre 2</b>	<b>Comprendre et renforcer l'architecture de la protection</b>	<b>25</b>
	Établir des liens avec les autorités officielles	28
	Expliquer ses intentions de façon claire et transparente	30
	Interagir avec les acteurs non humanitaires engagés dans des activités de protection	31
<b>Chapitre 3</b>	<b>S'appuyer sur les fondements juridiques de la protection</b>	<b>33</b>
	Connaître les cadres juridiques applicables	35
	Invoquer le droit de façon cohérente et impartiale	37
	Faire preuve de cohérence et de précision	38
	Faire référence au droit interne et au droit régional applicables	39
	Défendre les normes juridiques existantes	40

<b>Chapitre 4 Promouvoir la complémentarité</b>	<b>43</b>
Complémentarité des activités	47
Complémentarité des principes	48
Complémentarité des analyses	49
Mobiliser d'autres acteurs de la protection	49
Orienter ou référer les personnes vers les services de protection adéquats dans les situations d'urgence	50
Agir face aux violations	51
<b>Chapitre 5 Gérer les informations sensibles relatives à la protection</b>	<b>53</b>
Respecter les principes fondamentaux	56
Garantir la pertinence et la qualité des informations	58
Préparer les entretiens et veiller au respect du consentement éclairé et de la vie privée	61
Coopération et échange d'informations	64
<b>Chapitre 6 Assurer des capacités professionnelles</b>	<b>69</b>
Assurer des capacités et des compétences adéquates	71
Former le personnel	73
Assurer la sécurité du personnel	74
Veiller à ce que le personnel ait un comportement éthique	75
<b>Élaboration de ces standards – un processus continu</b>	<b>77</b>
<b>Documents de référence</b>	<b>79</b>



Franco PAGETTI/CICRA/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 dans le domaine de la protection en situation de crise ces dernières années. 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 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 utilisés 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 demeurerait 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*, 2004.

4 Voir par exemple l'initiative *Minimum Agency Standards for Incorporating Protection into Humanitarian Response*, version-test pour le terrain, Caritas Australie, CARE Australie, Oxfam Australie, World Vision Australie, 2008 (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>.

5 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.

Les acteurs de la protection spécifiquement visés par ces standards 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 une action urgente de la part des forces militaires ou de police en vue d'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 et limitations ils auraient à 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, 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 six 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. Comprendre et renforcer l'architecture de la protection

Ce chapitre présente 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 :

**Alain Aeschlimann**, Comité international de la Croix-Rouge (CICR)

**Matthias Behnke**, Bureau du Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme (HCDH)

**Caroline Ford**, Amnesty International (AI)

**Michael Gallagher**, Service des Jésuites pour les réfugiés (SJR)

**Pierre Gentile (responsable du projet)**, CICR

**Cathy Huser**, CICR

**Ray Lynch**, InterAction

**Kate Mackintosh**, Médecins sans Frontières (MSF) – Centre opérationnel à Amsterdam

**Sorcha O'Callaghan**, Humanitarian Policy Group (HPG)

**Patrick Saez**, Département britannique pour le développement international (DFID)

**Ed Schenkenberg van Mierop**, Conseil international des agences bénévoles (ICVA)

**Atle Solberg**, Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR)

**Andreas Wigger**, CICR

**Josep Zapater**, HCR

**Leonard Zulu**, HCR

Le CICR souhaite également remercier toutes les personnes qui ont participé au processus de consultation générale, notamment Daniel D'Esposito (Huridocs) pour sa contribution à l'élaboration du Chapitre 5 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, et Manisha Thomas (ICVA) pour son soutien et son dévouement 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 également investi beaucoup de temps et d'efforts pour préparer la diffusion du présent document.



Christopher MORRIS/CICR/VII

**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. 16
- ! 2. Les activités de protection doivent être régies par les principes de non-discrimination et d'impartialité. 16
- ! 3. Les acteurs de la protection doivent faire en sorte que leurs activités n'aient pas d'effets discriminatoires. 17
- ! 4. Les acteurs de la protection doivent prévenir les effets néfastes que pourraient avoir leurs activités. 18
- ! 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. 18
- ! 6. Les acteurs de la protection doivent analyser les besoins dans leur domaine de compétence, avant d'entreprendre des activités de protection. Ils doivent utiliser cette analyse pour établir leurs priorités. 19
- ! 7. Les acteurs de la protection doivent assurer le suivi de leurs activités, évaluer leur impact et ajuster leur stratégie en conséquence. 20
- ! 8. Les activités de protection doivent être menées dans le respect de la dignité des individus. 20
- ! 9. 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. 21
- ! 10. Les acteurs de la protection devraient envisager de renforcer les capacités des individus et des communautés pour accroître leur résilience. 23
- ! 11. 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. 23

# 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 troisième section traite de la redevabilité dans le domaine de la protection, soulignant la nécessité d'adopter une approche systématique pour définir les priorités, établir des objectifs clairs en fonction des priorités et des capacités institutionnelles, et élaborer un plan d'action. Elle souligne l'importance capitale des outils de suivi et d'évaluation pour ajuster régulièrement les activités et maximiser leur impact. Si certaines questions soulevées dans cette section ne sont pas nécessairement spécifiques aux activités de protection, elles méritent toutefois d'être mentionnées dans la mesure où les acteurs de la protection ont en général des difficultés à les intégrer efficacement dans leur travail.

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 empêche toute différence de traitement injuste entre des groupes ou individus sur la base de la race, de la couleur de peau, de l’âge, de la langue, de la religion, de l’opinion politique, de l’origine nationale ou sociale, de la fortune, de la naissance ou de 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.

Enfin, il arrive souvent que des problèmes comme les difficultés d'accès, l'insécurité ou le manque d'infrastructures, entravent la mise en œuvre d'une action véritablement impartiale et exempte de discrimination. Ces problèmes doivent être recensés, expliqués et discutés avec la population concernée, et des efforts devraient être consentis pour les surmonter aussi rapidement que possible, de manière à atténuer leurs 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 des besoins de protection. 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 personnes déplacées au détriment de toutes celles qui ont voulu ou ont dû rester 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 4 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 ».

## Gérer les stratégies de protection



### 6. Les acteurs de la protection doivent analyser les besoins dans leur domaine de compétence, avant d'entreprendre des activités de protection. Ils doivent utiliser cette analyse pour établir leurs priorités.

Si l'analyse des besoins est une condition préalable à l'élaboration de tout programme humanitaire, elle revêt une importance particulière dans le domaine de la protection. Dans certains secteurs, il est parfois suffisant de mener des évaluations rapides; c'est rarement le cas dans le domaine de la protection. Pour mener une action efficace, il est nécessaire d'effectuer une analyse minutieuse des problèmes de protection, de leur impact sur les différentes populations, et de la capacité et volonté d'agir des principales autorités compétentes. Comprendre les causes des violations et les circonstances dans lesquelles elles sont commises est essentiel pour définir les moyens les plus efficaces d'y remédier – s'attaquer uniquement aux symptômes fait parfois plus de mal que de bien. Les acteurs de la protection devraient donc s'efforcer d'analyser les institutions et les personnes qui commettent des abus, en examinant attentivement les chaînes de commandement, les motivations, les objectifs et les divers intérêts en jeu, qu'ils soient politiques, économiques, criminels, personnels, familiaux, ethniques ou autres. Différents contextes appellent différentes activités de protection. Une analyse spécifique au contexte est indispensable pour déterminer quelles mesures doivent être prises dans un premier temps et comment les ajuster par la suite.

Il en résulte que les acteurs de la protection doivent assurer un suivi régulier des changements qui surviennent dans leur environnement de travail et adapter leurs priorités et stratégies en conséquence. Cela implique de réévaluer régulièrement les violations et les abus perpétrés, leur impact sur le plan humanitaire, la capacité et la volonté des autorités de s'acquitter de leurs responsabilités en matière de protection, ainsi que la capacité des populations touchées de se protéger.

Les acteurs de la protection devraient veiller à intégrer un échantillon suffisamment représentatif de la population touchée dans le processus, dans la mesure où des groupes plus marginalisés peuvent rencontrer plus de difficultés à exprimer leurs préoccupations.



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

L'intégration systématique des activités de suivi et d'évaluation dans la planification des activités de protection reste un objectif difficile à atteindre, en dépit des progrès accomplis dans ce sens ces dernières années. Il est néanmoins admis aujourd'hui que les acteurs de la protection ont la responsabilité d'instaurer des systèmes de suivi et d'évaluation appropriés pour jauger l'efficacité de leur travail – par rapport à leurs objectifs opérationnels et aux réalités auxquelles ils font face sur le terrain.

Cependant, il est particulièrement difficile d'anticiper et de mesurer les résultats et l'impact concrets des activités de protection. Fondamentalement, ces activités ont souvent pour but de provoquer un changement de comportement chez les auteurs de violations des droits de l'homme ou du droit international humanitaire. Or, mener à bien et mesurer un tel processus est évidemment délicat. Il est particulièrement complexe d'établir des données de référence à partir desquelles mesurer les résultats et l'impact des activités. En outre, isoler l'effet des activités d'un acteur humanitaire, ou d'une organisation de défense des droits de l'homme particulière, parmi les divers facteurs qui influencent une situation donnée est plus problématique encore.

Les résultats attendus d'une action spécifique dépendent inévitablement des réalités et des contraintes opérationnelles du moment. En outre, les moyens à disposition ne permettent pas toujours d'évaluer spécifiquement l'impact d'une activité. Il s'avère parfois impossible, par exemple, de collecter des informations sur la fréquence des abus sexuels contre les femmes, alors que des indicateurs plus indirects peuvent être évalués périodiquement, comme le point de vue des femmes sur leur sécurité ou la mesure dans laquelle elles limitent leurs déplacements dans une zone donnée. Quand elles sont menées systématiquement, les évaluations périodiques de ces indicateurs de remplacement peuvent également donner des précisions sur les nouvelles tendances qui se dessinent par rapport à un problème de protection spécifique.

Les difficultés que rencontrent les acteurs de la protection pour définir et atteindre des résultats mesurables ne devraient en aucun cas les dissuader d'innover dans ce domaine d'action exigeant et/ou de s'attaquer à des questions complexes liées à la protection.

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



### 8. 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.



## **9. 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 touchée 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.

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 souvent 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.

Après avoir mis en œuvre des activités, les acteurs de la protection devraient, dans la mesure du possible, se rendre à nouveau auprès de la population touchée pour examiner les progrès accomplis et assurer le suivi des résultats, qu'ils soient positifs ou négatifs. 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. Les premiers ont généralement peu d'influence ou de contrôle sur les seconds. Les moyens de recours dont ils disposent lorsque les activités de protection s'avèrent insuffisantes, inappropriées ou inefficaces sont minimes. 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>

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



## **10. 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.



## **11. 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.



Jean BASTIAN/CICR

## Chapitre 2:

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

## Standards et lignes directrices

- !** 12. Les acteurs de la protection doivent fonder leur stratégie sur une bonne compréhension de l'architecture de la protection existante et l'ajuster en conséquence. 28
- !** 13. 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. 28
- !** 14. 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. 29
- !** 15. Les acteurs de la protection devraient prévoir une forme de communication avec les autorités compétentes dans leur stratégie. 29
- !** 16. Tous les acteurs de la protection doivent spécifier leur rôle, leurs objectifs, leurs priorités institutionnelles et leurs moyens d'action. 30
- !** 17. Les acteurs de la protection doivent prendre en compte les différents rôles des acteurs politiques, militaires, judiciaires et économiques dans le domaine de la protection. 31

# 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, 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) dans les situations de conflit armé. Cependant, toutes les parties à un conflit – y compris les groupes armés engagés dans des opérations militaires – sont liées par le droit international humanitaire 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 à risque, même si ces personnes 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 large éventail d'autres acteurs – personnel judiciaire, responsable de la sécurité, organisations humanitaires, entre autres – 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.

## Établir des liens avec les autorités officielles



### 12. Les acteurs de la protection doivent fonder leur stratégie sur une bonne compréhension de l'architecture de la protection existante 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. Dans une situation de crise, différents acteurs ont l'obligation d'intervenir, notamment les acteurs politiques qui ont la responsabilité première ou secondaire de trouver des solutions pour remédier aux causes de la violence; les responsables de la sécurité chargés d'assurer la protection physique des personnes à risque; et certaines organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme qui ont officiellement pour mandat et, partant, pour obligation de répondre aux besoins en matière de protection. En outre, même en l'absence d'un mandat officiel, d'autres organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme peuvent intervenir. Chacun de ces acteurs, quel que soit le milieu dont il est issu – politique, judiciaire, sécurité, action humanitaire ou défense des droits de l'homme –, a un rôle, des responsabilités et des compétences spécifiques en matière de protection. Établir des liens entre ces différents acteurs et leur action est une tâche difficile mais absolument nécessaire pour assurer une protection efficace.

Dans les efforts qu'elle déploie pour assumer cette tâche et adapter sa stratégie en conséquence, une organisation humanitaire ou de défense des droits de l'homme doit en premier lieu analyser de façon approfondie l'attitude, les capacités et la volonté des autorités pour déterminer quelle stratégie adopter à l'égard des principales autorités compétentes et de leurs obligations. Cela implique notamment de connaître les lois et coutumes nationales, les institutions en place, ainsi que les politiques et pratiques qui prévalent.

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 et, en dernier ressort, la dénonciation ou la substitution, peuvent être envisagés si les autorités, par leurs actes ou par leur négligence, sont responsables de violations de droits.



### 13. 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 officielles 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 » ou les institutions nationales de défense des droits de l'homme.



#### **14. 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 à risque. 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 officielles à mieux s'acquitter de leurs obligations et de leurs responsabilités en ce qui concerne la protection des populations à risque.



#### **15. 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 articles 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 principales autorités compétentes 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 maintenir 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.

## Expliquer ses intentions de façon claire et transparente



### 16. 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 mandatés peuvent être amenés à rendre des comptes sur la base de leur déclaration de mission.

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, ainsi que les communautés et les personnes touchées. 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 témoigner, à participer à un atelier ou à suivre une formation.

## Interagir avec les acteurs non humanitaires engagés dans des activités de protection



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

Des acteurs ayant des responsabilités dans d'autres domaines – politique, sécurité, juridique et économique – jouent également un rôle important dans la protection des personnes contre les abus et les violations. Il est probable que leurs principes, leurs politiques, leurs pratiques, leurs compétences et leurs ressources diffèrent de ceux des organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme. Néanmoins, l'importance de protéger les civils, au même titre que des intérêts politiques, économiques ou de sécurité, incite souvent ces acteurs à s'engager dans un contexte donné.

Le champ d'action des organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme dans le domaine de la protection a ses limites. Les acteurs de la protection doivent donc tenir compte des rôles, des responsabilités et du savoir-faire d'autres acteurs lorsqu'ils planifient et mettent en œuvre leurs activités. Un certain degré d'interaction entre les acteurs ainsi que la volonté de dégager et d'encourager des synergies positives sont également des conditions essentielles pour déterminer qui est le mieux placé pour avoir l'impact escompté.

Les travailleurs humanitaires font valoir depuis longtemps que leur action ne se substitue pas à l'action politique. Il arrive souvent que les acteurs humanitaires et politiques entreprennent simultanément des activités de protection au même endroit. Il est donc essentiel d'explicitier et de préserver les principes qui sous-tendent l'action humanitaire. En particulier, la distinction entre acteurs militaires et humanitaires devrait être clairement expliquée, notamment aux populations à risque et aux autorités concernées. Ceci est particulièrement important dans les situations où les acteurs militaires participent à des activités autres que des opérations de combat. Il en va de même si une certaine forme de coopération efficace a été établie, par exemple lorsque les forces armées contribuent à améliorer la sécurité sur les routes menant aux centres de distribution ou empruntées par les convois humanitaires. Les acteurs de la protection doivent déterminer si cette coopération leur permet de renforcer leur propre action sans que leurs rôles respectifs ne deviennent flous ou se confondent.



Franco PAGETTI/CICR/VI

## Chapitre 3:

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

## Standards et lignes directrices

- !** 18. Les acteurs de la protection doivent connaître les différents cadres juridiques applicables. 35
- !** 19. 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. 37
- !** 20. Lorsque les acteurs de la protection prennent des mesures pour faire en sorte que les autorités (y compris les groupes armés) 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. 38
- !** 21. 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. 39
- !** 22. 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. 40

# 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 19, 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



### 18. 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 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 ; et
- 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 groupes armés organisés).

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.

## Invoquer le droit de façon cohérente et impartiale



### 19. 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 groupes armés organisés, bien que leurs capacités d'appliquer le droit soient parfois inégales dans la pratique<sup>1</sup>. Il est important de déterminer quand les cadres juridiques imposent des obligations différentes aux États et aux groupes armés organisés qui participent à un conflit ou à d'autres actes de violence.

<sup>1</sup> La question de savoir si le droit international des droits de l'homme lie les groupes 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 groupes 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



**20. Lorsque les acteurs de la protection prennent des mesures pour faire en sorte que les autorités (y compris les groupes armés) 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 le cadre juridique applicable. 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



### 21. 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



**22. 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, au besoin, 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/CICRA/VI

**Chapitre 4 :**

# **PROMOUVOIR LA COMPLÉMENTARITÉ**

## Standards et lignes directrices

- !** 23. 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. 47
- !** 24. 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. 48
- !** 25. 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. 49
- !** 26. 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. 49
- !** 27. 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 et en faciliter activement l'accès dans les situations d'urgence. 50
- !** 28. 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. 51

## Promouvoir la complémentarité

Ce chapitre examine de quelle manière une interaction efficace peut être assurée entre les nombreuses organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme 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.

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>1</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.

---

<sup>1</sup> Voir définition dans l'Introduction.

### 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>2</sup>.

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 différentes zones géographiques et avec différents groupes de la population à risque, 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.

<sup>2</sup> 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).

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 désarmement, de démobilisation et de réinsertion (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 (« Protection Cluster »).

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



### 23. 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 2 (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 « Protection Cluster »), 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 pré-

ciement 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 13), 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 6). 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



### 24. 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



### 25. 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



### 26. 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



### 27. 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 et en faciliter activement l'accès dans les situations d'urgence.

L'accès aux informations sur les services disponibles et leur accessibilité est souvent essentiel à la protection des populations à risque. Dans les situations qui ne sont pas considérées comme des urgences graves, 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, les acteurs de la protection ont également la responsabilité de faciliter, dans la mesure du possible, l'accès aux services d'urgence pour les personnes qui ont besoin d'assistance. À la suite d'une agression sexuelle, par exemple, il est essentiel que la victime puisse bénéficier d'un traitement prophylactique post-exposition et d'un accès à des méthodes contraceptives. L'accès rapide à des services peut également être primordial pour d'autres personnes vulnérables, comme les mineurs non accompagnés et les personnes âgées ou handicapées. Dans de telles situations, il peut être vital de fournir rapidement des informations précises et un soutien pour faciliter l'accès à des soins et à des services essentiels, de manière à éviter de graves complications médicales ou à protéger des personnes extrêmement vulnérables contre le risque de préjudice grave ou d'exploitation.

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. Ces activités devraient être menées avec le consentement éclairé des personnes à risque (voir Chapitre 5). 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. Si certaines questions restent en suspens en cas d'orientation d'urgence, notamment les implications financières, les besoins en personnel soignant, le transport de retour et le coût des traitements, elles ne devraient pas dissuader un acteur d'agir immédiatement dans une situation critique. Une fois l'urgence passée, il devrait assurer un suivi approprié en fonction de ses compétences et de ses capacités.

## Agir face aux violations



### **28. 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 dans le Chapitre 5 sur la gestion des informations sensibles relatives à la protection.



Ron HAVIN/CICRMII

## Chapitre 5 :

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

## Standards et lignes directrices

- !** 29. 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. 56
- !** 30. La collecte systématique d'informations, en particulier auprès 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 un système de gestion de l'information et les protocoles nécessaires. 56
- !** 31. 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 humanitaire et du droit international des droits de l'homme, et aux lois nationales relatives à la protection des données personnelles. 57
- !** 32. Les acteurs de la protection qui s'efforcent d'obtenir des informations sur la protection ont 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. 57
- !** 33. 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. 58
- !** 34. Les acteurs de la protection devraient vérifier de façon systématique les informations collectées afin de s'assurer qu'elles sont fiables, précises et actuelles. 59
- !** 35. 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. 59
- !** 36. 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. 60
- !** 37. 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. 60
- !** 38. Avant de réaliser des entretiens, les acteurs de la protection doivent analyser les risques qu'encourent les personnes interrogées et celles qui les interrogent. 61
- !** 39. 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. 62
- !** 40. 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. 64
- !** 41. 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. 64
- !** 42. 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. 65
- !** 43. 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, dans la mesure où cela est utile et possible. 65
- !** 44. 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. 66

# 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 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. Sans prétendre à l'exhaustivité, ce chapitre présente 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, ont moins de difficultés à traiter des informations sensibles et se sentiront 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. Les risques qu'elles encourent 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.

## 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 :

- observer et analyser les violations du droit international humanitaire, des droits de l'homme et d'autres normes protégeant les personnes, afin de rédiger 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.

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 définit des standards et des lignes directrices pour collecter et gérer de façon professionnelle les informations potentiellement sensibles sur la protection. Il traite de questions telles que l'objectif humanitaire, la non-discrimination et le consentement éclairé. 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 et avec dignité, ainsi qu'à protéger leurs intérêts. Ces principes sont particulièrement importants lorsqu'il s'agit de populations vulnérables, comme les enfants séparés, les détenus, les réfugiés ou les personnes déplacées à l'intérieur de leur pays, qui n'ont bien souvent pas les moyens de vérifier comment les informations qu'elles ont fournies sont utilisées.

Enfin, ce chapitre souligne la nécessité de faire preuve de prudence et de professionnalisme, en veillant à ce que 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. 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, il est important de partager avec les autorités ou d'autres acteurs de la protection certaines informations relatives à la protection lorsque cela sert l'intérêt supérieur des personnes et des communautés concernées.

## Respecter les principes fondamentaux

- !** 29. **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.**

La collecte d'informations doit avoir pour but de renforcer la sécurité et l'intégrité 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.

- !** 30. **La collecte systématique d'informations, en particulier auprès 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 un système de gestion de l'information et les protocoles nécessaires.**

Toutes les organisations n'ont pas besoin de collecter des informations sur des abus ou des violations. 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 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 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.



**31. 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 humanitaire et du droit international des droits de l'homme, et aux lois 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 des droits de l'homme.

Le droit interne 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 peuvent couvrir les données ADN, ante et post mortem, et médicales. Il est important de connaître et de respecter ces dispositions, pour autant qu'elles soient conformes au droit international et aux normes internationales et qu'elles visent à protéger la vie privée.

En outre, le droit interne 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 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, sous peine de poursuites judiciaires de la part de l'État ou des individus concernés.



**32. Les acteurs de la protection qui s'efforcent d'obtenir des informations sur la protection ont 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 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 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. 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 des victimes et/ou des témoins (voir Standard 39) 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.

## Garantir la pertinence et la qualité des informations



### 33. 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 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 gestion d'informations. La collecte de données 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 ces personnes – des observateurs chargés des entretiens avec les témoins et les victimes sur le terrain aux responsables de projet – aient une conception commune 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. 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 des fausses attentes chez les personnes interrogées ou de leur faire courir des risques inutiles.

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.



### **34. 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.

Lorsqu'une organisation a l'intention d'utiliser des informations de seconde main, il lui incombe de s'assurer de leur exactitude.



### **35. 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 fausse 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.



**36. 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.

*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 ou d'autres facteurs. Elle est tenue de veiller à ne pratiquer aucune forme de discrimination – intentionnellement ou non – lors du processus de sélection. Toute pratique discriminatoire pourrait nuire à la compréhension de la situation et, partant, fausser les activités de protection.



**37. 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.

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 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. Il pourrait donc être nécessaire d'examiner les lois 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



### 38. 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 32). 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 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.



**39. 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. 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.

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 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.

### 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 simples et exemptes 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 être en mesure de la contacter ;
- 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.

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 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, ou si leur consentement ne peut pas être obtenu et que le transfert des données sert manifestement leurs intérêts. C'est le cas notamment dans le cadre de la recherche de personnes portées disparues, qui ne peuvent tout simplement pas être consultées. Il arrive également que d'autres personnes telles que les enfants ou les patients sous traitement psychiatrique ne puissent pas anticiper ou comprendre les risques qu'elles encourent en fournissant des informations. Une décision devrait alors être prise en tenant compte de leur intérêt supérieur, en consultation avec leur famille, les personnes qui s'occupent d'elles et d'autres 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, il ne devrait pas utiliser ces informations.



**40. 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.

## Coopération et échange d'informations



**41. 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 existe une contradiction fondamentale 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. Les acteurs de la protection devraient par conséquent se consulter pour déterminer qui recueille quel type de données et dans quel but, en précisant 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.



#### **42. 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, 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 qu'une série de champs communs ont été définis, il est utile de s'accorder dès le départ sur une terminologie commune pour désigner les types de violations, les groupes vulnérables, les données géographiques, les professions locales, les groupes ethniques locaux, etc. Cela permettra d'éviter des erreurs d'interprétation au cours de la collecte et du traitement des données.

Il n'est parfois pas possible d'échanger des données brutes, notamment pour des raisons de confidentialité. En s'attachant à utiliser la même méthode pour structurer et présenter les informations, les différents acteurs de la protection auront plus de facilité à comparer des tendances et des analyses. Ils éviteront ainsi d'aboutir à des conclusions contradictoires sur un même sujet.



#### **43. 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, dans la mesure où cela est utile et possible.**

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.



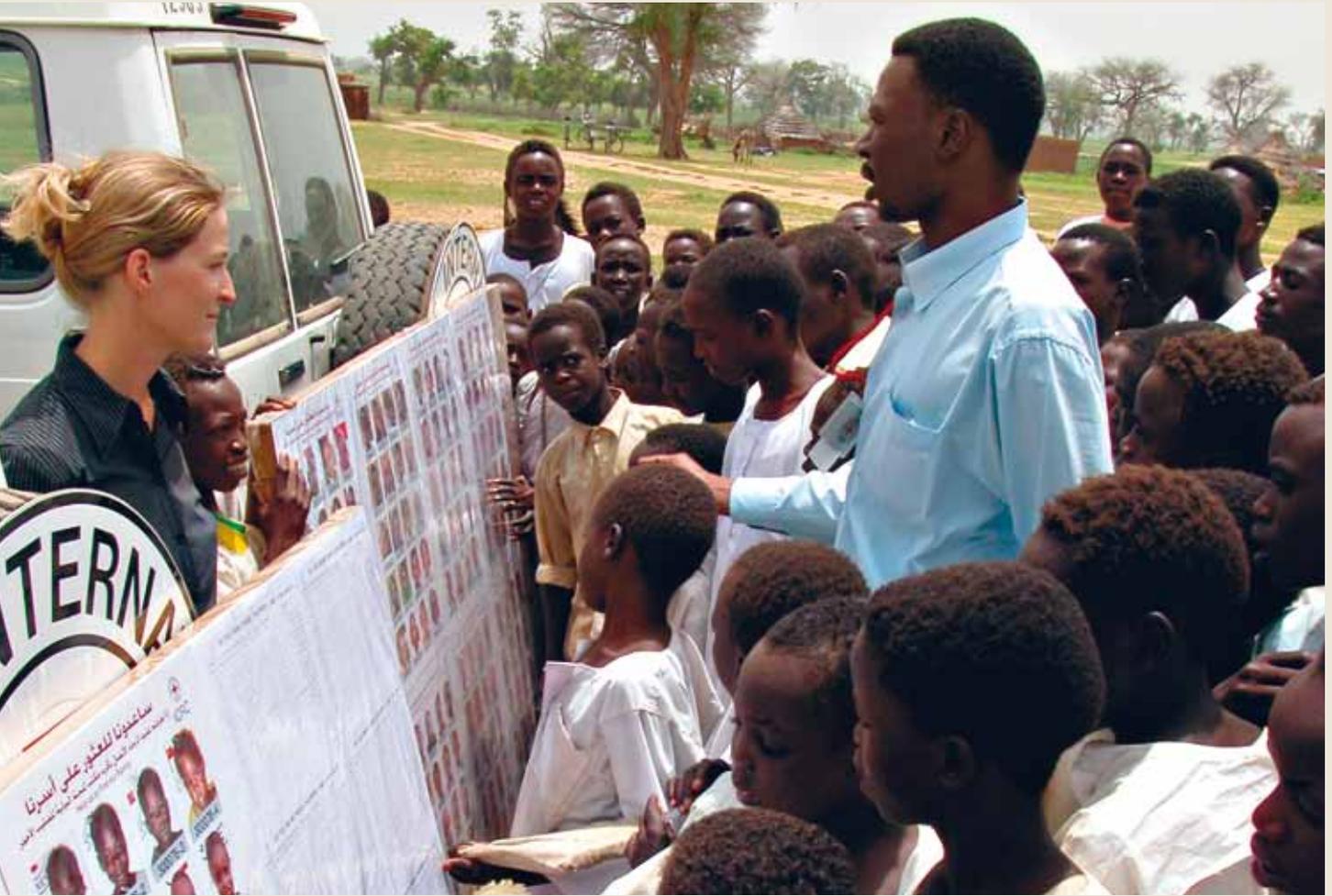
**44. Les acteurs de la protection devraient établir des procédures officielles pour chaque étape du traitement des données, depuis la collecte et l'échange d'informations jusqu'à leur archivage ou leur destruction.**

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, la qualité et la protection des données, ainsi que pour définir les processus d'archivage et de destruction.

Les procédures devraient également porter sur des questions essentielles pour la préparation des entretiens dans un contexte donné, notamment sur les principes de consentement éclairé et de confidentialité. 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.

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 6 :**

# **ASSURER DES CAPACITÉS PROFESSIONNELLES**

## Standards et lignes directrices

- !** 45. Les acteurs de la protection doivent identifier et acquérir les capacités professionnelles qui leur font défaut pour mener à bien des activités de protection. 71
- !** 46. 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. 72
- !** 47. 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. 73
- !** 48. 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. 73
- !** 49. Les acteurs de la protection doivent prendre des mesures pour réduire autant que possible les risques auxquels leur personnel est exposé. 74
- !** 50. Les acteurs de la protection doivent adopter un code de conduite interne et en assurer le respect. 75

# 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 que la décision de participer à des activités de protection peut avoir du point de vue 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 exigences en matière de comportement.

## Assurer des capacités et des compétences adéquates



### 45. 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 plus générales sont également requises dans différents domaines – dialogue interculturel, communication et techniques d'entretien, négociation, analyse contextuelle et politique, droit, rédaction, sensibilisation, gestion des données et statistique, coordination, etc.

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.



#### **46. 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



### 47. 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.



### 48. 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



### 49. 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



### 50. 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

# Élaboration de ces standards – un processus continu

Dès le départ, le processus d'élaboration 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.

Bien que chapeauté par le CICR, ce projet a bénéficié d'importantes contributions, en particulier celle d'un groupe consultatif composé de praticiens et de chercheurs expérimentés issus de diverses organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme<sup>1</sup>. Créé en janvier 2008, ce groupe consultatif a été la principale instance de débat et de réflexion, qui a convenu de la façon dont seraient abordées les questions complexes traitées dans le présent document. Des notes conceptuelles ont tout d'abord été élaborées. Le groupe consultatif a ensuite examiné, débattu et analysé plus avant ces différentes questions dans le cadre d'une série de réunions, de conférences téléphoniques et d'échanges électroniques<sup>2</sup>.

Un projet de document de synthèse reflétant la substance et les conclusions du processus a été présenté à un plus large public en vue d'une analyse critique début 2009. L'objectif était d'atteindre certains des principaux acteurs et experts de la protection dans les conflits armés et autres situations de violence, afin de déterminer si l'étendue et la profondeur du document permettaient de répondre de façon appropriée aux principales questions qui donnent matière à réflexion dans le domaine de la protection aujourd'hui.

Des contributions précieuses et constructives ont été apportées à travers divers canaux. Par conséquent, il a fallu réécrire entièrement plus de la moitié du document. Un deuxième projet de synthèse, intégrant les commentaires reçus en retour dans le cadre du processus de consultation, a été élaboré en mai 2009. Ce projet a été réexaminé par le groupe consultatif afin d'en évaluer la pertinence, l'exactitude, l'exhaustivité, la cohérence, le niveau de détail, la précision technique, la présentation et la lisibilité. Des ajustements ont à nouveau été opérés sur la base des suggestions formulées par les experts.

Le présent document est le résultat final de ce long processus, qui a mobilisé un large éventail d'acteurs. Au nom du groupe consultatif, le CICR tient à témoigner sa reconnaissance à toutes les personnes qui ont contribué à ce processus et qui sont malheureusement bien trop nombreuses pour être citées ici. Fruit d'un processus interactif, ce document rend compte des préoccupations actuelles dans le domaine de la protection et a une utilité directe pour la majorité des acteurs concernés.

---

<sup>1</sup> La liste des membres du groupe consultatif figure dans l'Introduction.

<sup>2</sup> De janvier 2008 à juillet 2009, le groupe consultatif a tenu quatre réunions : deux à Genève et deux à Londres.

Comme indiqué dans l'Introduction, il s'avérait nécessaire depuis longtemps d'établir un ensemble de standards professionnels pour les activités de protection menées par les organisations humanitaires et de défense des droits de l'homme dans les conflits armés et autres situations de violence. Bien que des travaux utiles aient été réalisés précédemment dans le domaine du renforcement de la protection en temps de guerre, il manquait jusqu'ici un ensemble complet de standards professionnels. Le but des standards présentés dans ce document est de combler cette lacune. Il appartient désormais aux acteurs de la protection de définir de quelle manière ils peuvent faire connaître et appliquer au mieux ces standards. Leurs efforts doivent s'inscrire dans un processus dynamique. Ces standards professionnels visent à fournir une référence utile et fiable. Ils marquent une étape à partir de laquelle il s'agira d'accomplir de nouveaux progrès ces prochaines années.

# Documents de référence

## Chapitre 1

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

CICR, *Renforcer la protection des civils dans les conflits armés et autres situations de violence*, CICR, Genève, septembre 2008.

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.

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

*Minimum Agency Standards for Incorporating Protection into Humanitarian Response*, version-test pour le terrain, Caritas Australie, CARE Australie, Oxfam Australie, World Vision Australie, 2008.

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

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

Projet Sphère, *Charte humanitaire et normes minimales pour les interventions lors de catastrophes*, édition révisée, Genève, 2004.

## Chapitre 2

IASC, *Civil-Military Guidelines and Reference for Complex Emergencies*, IASC, Genève, mars 2008.

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

Inter-Agency Standing Committee (IASC), *Growing the Sheltering Tree: Protecting Rights through Humanitarian Action – Programmes and Practices Gathered from the Field*, IASC, Genève, 2002.

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

## Chapitre 3

*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.

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

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.

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

#### **Chapitre 4**

CICR, *Strengthening Protection in War: a Search for Professional Standards*, CICR, Genève, 2001.

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 and 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.

IASC, *Civil-Military Guidelines and Reference for Complex Emergencies*, IASC, Genève, mars 2008.

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

#### **Chapitre 5**

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, 2004.

Organisation mondiale de la Santé (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.

*Principles of Humanitarian Information Management and Exchange*, Report of the Global Symposium +5 on Information for Humanitarian Action, Genève, octobre 2007.

#### **Chapitre 6**

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

*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.

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

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

Oxfam, *Improving the Safety of Civilians: A Humanitarian Protection Training Pack*, Oxfam, février 2009.

*Sécuriser les enfants: kit pour la protection de l'enfant*, The Keeping Children Safe Coalition, 2006.

**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.



ISBN 978-2-940386-01-6



9 782940 396016 >