



## LA POLITIQUE DO NO HARM

### Introduction

International Blue Cross (IBC) a pour mission la prévention, le traitement et la réduction des abus de substances addictives et de leur dépendance chez les personnes les plus vulnérables à travers le monde. Acteur international en matière de coopération au développement, l'IBC fait office d'organisation faitière pour ses organisations-membres nationales. Son siège est à Berne, Suisse. L'IBC, qui ne dispose pas de bureaux régionaux, œuvre essentiellement avec ses partenaires actifs sur le terrain.

Ses membres sont des associations chrétiennes indépendantes, apolitiques et non confessionnelles, formant un réseau destiné à venir en aide aux populations marginalisées et aux personnes affectées, ou risquant de l'être, par l'abus d'alcool et de drogues.

En sa qualité d'organisation mondiale, l'IBC met également en œuvre des programmes internationaux de coopération au développement en lien avec l'abus de substances, ceci conformément à l'Agenda 2030 des Nations Unies. Les activités de projets menées en divers lieux sur le terrain ont pour cibles la prévention "alcool/drogues", le traitement et le conseil aux personnes en proie à des problèmes d'abus de substances, le lobbying et les recommandations en matière de politique internationale.

Les sept valeurs fondamentales de l'International Blue Cross sont: l'amour, la solidarité, l'excellence, le respect, la responsabilisation, l'intégration et la bonne gouvernance.

### Objet

La gestion de conflits sur les multiples terrains d'intervention de l'IBC, très diversifiés de nature, est d'une importance capitale. Pour mener à bien sa mission de prévention et de réduction des abus de substances addictives parmi les populations les plus vulnérables à travers le monde, l'IBC doit veiller à ce que ses interventions et fonds de développement soient investis de la manière la plus efficace, efficiente et transparente possible. La politique Do no harm a pour objectif de contrôler l'influence des projets soutenus par l'IBC afin d'éviter d'aggraver un climat d'instabilité et de violence lors de contextes conflictuels et de veiller aux conséquences indésirables de ses activités.

La présente politique élaborée par et pour l'IBC a été approuvée par son Comité de liaison. IBC informera ses partenaires et membres de la présente politique et les encouragera à adopter une politique similaire au niveau local.

### En quoi consiste le concept "Do no harm"?

"Do no harm" ou "agir sans nuire" est un outil développé dans les années 1996/99 par Marie Andersen puis publié par l'organisation CDA (Collaborative Learning Projects). Le propos du concept est d'analyser les interactions entre les interventions du projet et le contexte général qui peut être conflictuel.



Le but est de neutraliser les facteurs d'aggravation des conflits ou d'en atténuer l'impact et de renforcer les facteurs favorisant une résolution non violente des conflits.

*Les sept leçons du concept Do no harm:*

- 1. Toute intervention dans un contexte de conflits violents a des effets sur le conflit.*
- 2. Le contexte conflictuel est toujours caractérisé par deux groupes de facteurs : les diviseurs ou tensions et les connecteurs ou capacités locales pour la paix.*
- 3. Chaque intervention implique un processus interactif avec les deux groupes de facteurs – que ce soit dans le sens positif ou négatif.*
- 4. Le transfert de ressources au sein du cadre d'intervention du projet impacte le contexte du conflit.*
- 5. Les messages implicitement éthiques émis dans le cadre du projet ont également un impact sur le contexte du conflit.*
- 6. Les modalités d'une intervention déterminent leur impact sur le conflit.*
- 7. L'expérience montre qu'il existe toujours d'autres options pour les interventions de projet. (CDA Do No Harm Handbook 2001)*

## **Objectifs**

La présente politique vise à permettre à l'IBC de réaliser, dans toutes ses interventions, les objectifs sous-énoncés, soit :

- Avoir non seulement conscience de l'importance de notre travail et de nos interventions, mais aussi de leurs effets indésirables.
- Identifier l'impact tant positif que négatif de chaque intervention.
- Découvrir les interactions de nos interventions en fonction des circonstances données.
- Être en mesure d'adapter nos interventions si nécessaire.

## **Domaine d'application**

L'IBC prendra en compte les moyens pour la mise en œuvre de la politique Do no harm lors de la planification du programme, notamment:

- Analyse des facteurs de **division** et sources de tension entre les groupes : systèmes et institutions, attitudes et actions, valeurs et intérêts (différents); expériences (différentes), symboles et opportunités.
- Analyse des **connecteurs** entre les sous-groupes et les capacités locales pour la paix : système et institutions, attitudes et actions; valeurs et intérêts (partagés); expériences (partagées), symboles et opportunités.
- Analyse du **programme d'aide** : mission, mandat, quartier général; description du programme local en termes de quoi, où, quand, avec qui, par qui et comment.
- Analyse de l'**impact** du programme d'aide sur les diviseurs / sources de tension et les connecteurs / capacités locales pour la paix : La conception du programme, ses activités ou son personnel sont-ils susceptibles de favoriser ou d'exacerber les



diviseurs / tensions ? Soutiennent-ils ou négligent-t-ils les connecteurs / les capacités pour la paix ?

- Réflexion sur des options de reprogrammation et vérifier à nouveau l'impact sur les diviseurs / sources de tensions et connecteurs / capacités locales pour la paix : Voir comment remanier le programme de sorte qu'il réponde au principe "Do No Harm" et renforce les capacités locales pour la paix ? S'assurer que les nouvelles options n'ont pas d'effets négatifs sur les diviseurs ou connecteurs.

### **Partenaires sous contrat et bénéficiaires du soutien de l'IBC**

- Œuvrer avec nos partenaires contractuels pour concevoir et adapter nos services en vue d'éliminer toute nuisance partout où cela est possible.
- Promouvoir et expliquer la raison d'être de la politique Do no harm.
- Tenir compte du fait que les interventions sont susceptibles d'avoir un impact non seulement intentionnel mais aussi involontaire sur les conflits.
- Les partenaires sont chargés d'élaborer les mécanismes locaux pour le traitement des plaintes, d'informer les bénéficiaires de la procédure de plainte IBC et des possibilités de faire part de leurs plaintes et doléances.
- Collaborer avec nos partenaires pour l'organisation et l'adaptation de nos services en vue d'une promotion de l'approche Do no harm réalisable et appropriée à leurs besoins.

### **Personnel et bénévoles de l'IBC**

- Etablir des normes de comportement acceptables pour l'ensemble du personnel et des bénévoles.
- Recruter, former et perfectionner le personnel salarié et les bénévoles en fonction de leurs mérites et ratifier un code de conduite.
- Promouvoir et expliquer la raison d'être de la politique Do no harm.
- Tenir compte du fait que les interventions sont susceptibles d'avoir un impact non seulement intentionnel mais aussi involontaire sur les conflits.

### **Membres IBC et donateurs**

- Collaborer avec nos donateurs et nos membres de sorte à adopter une approche cohérente de la question du "Do no harm".
- L'IBC informe toutes les organisations membres indépendantes de l'approche "Do no harm".
- Collaborer avec nos donateurs et nos membres de sorte à adopter une approche cohérente sur la question des bonnes pratiques en matière d'égalité des genres.
- L'IBC informe toutes les organisations membres indépendantes de la présente politique.
- Tous les événements organisés par l'IBC à l'intention des organisations membres et donateurs sont soumis à l'engagement du respect de cette politique.



## Collectivités

- Collaborer et travailler de manière cohérente et inclusive avec les partenaires concernés pour la promotion du bien-être social, environnemental et économique et fournir les structures utiles au traitement des plaintes et rétroactions.
- Les collectivités œuvrant avec l'IBC savent comment porter plainte en cas de non-respect de ces engagements.
- Des approches et instruments de sensibilisation appropriés et adaptés en fonction de l'âge, de la langue et des capacités sont utilisés avec les communautés.

## Responsabilités

Le Comité de liaison (CL) est l'élément moteur de la présente politique. Ses membres sont informés de toutes les plaintes enregistrées, toutefois sans les détails de nature confidentielle. Le CL fournit au secrétariat l'aide nécessaire au pilotage de la stratégie, les statuts et la vision de l'IBC. Tous les employés de l'IBC ont la responsabilité de préserver, de respecter et d'agir selon les termes de la présente politique. Par leur signature ils attestent de la mise à jour biennale de leurs connaissances sur le sujet.

La direction fournit l'orientation, la formation et le support utile, propres à garantir que les employés et les partenaires contractuels comprennent leurs responsabilités et soient aptes à appliquer la politique dans leur domaine de travail. Le **code de conduite** stipule qu'il est du devoir et de la responsabilité de l'ensemble des responsables, employés et représentants de l'IBC, de **signaler** tout incident ou soupçon de comportement inappropriés. L'IBC organise, au cas par cas, l'aide aux victimes qui ont droit à un soutien médical et psychologique. Il incombe aux  **survivants et aux victimes** d'accepter ou non l'offre de soutien et d'en définir le moment.

## Procédure de traitement des plaintes

L'IBC veille à procurer un environnement sûr, où les parties concernées peuvent exprimer leurs doléances sans crainte de représailles ou de traitement injuste (principe de non-représailles/dénonciation). L'IBC engage un processus de traitement accéléré des plaintes pour toute plainte relative à un harcèlement, exploitation ou abus sexuel ou autre conduite grave. Les présentes instructions s'appliquent au traitement des plaintes, pour autant qu'elles n'entrent pas en conflit avec la législation suisse, auquel cas l'IBC se conformera à la législation en vigueur. Si nécessaire, le droit suisse complète la procédure pour le traitement de la plainte. Les plaintes peuvent être formulées en anglais ou en français à l'aide du formulaire en ligne, ou par e-mail, téléphone, courrier postal ou en personne. Le site de l'IBC offre tous les détails sur la manière de déposer plainte et met à disposition une lettre-type de dépôt de plainte.

IBC Secretariat



## Complaints

Lindenrain 5a

3012 Bern, Switzerland

Tel.: +41 31 301 9804

Email: [complaints@internationalbluecross.org](mailto:complaints@internationalbluecross.org)

Website: [www.internationalbluecross.org](http://www.internationalbluecross.org)

Le plaignant recevra un accusé de réception de sa plainte dans les 5 jours ouvrables suivant sa réception à l'IBC. Le document électronique ou le courrier, ou encore l'appel téléphonique, devra porter les informations suivantes:

- date de réception et moyen de transmission de la plainte;
- réponse de l'IBC sur ce qui a été dit ou fait et suite de la procédure qu'elle entend appliquer;
- nom du point focal ou de la personne responsable pour la plainte;
- coordonnées de la personne à contacter pour toute question ou information.

L'IBC s'engage à répondre en **anglais ou en français** à toutes les plaintes et problèmes en relation avec les maltraitances. Dans le cadre de cette tâche qui lui incombe, il mène les enquêtes nécessaires et propose un soutien aux survivants et aux victimes, conformément à la politique IBC relative aux plaintes. L'IBC communiquera, en langue **anglaise ou française**, les résultats de l'enquête préliminaire au(x) plaignant(s), ceci si possible dans le délai de 60 jours suivant la réception de la plainte. Ce délai peut être prolongé en présence de cas complexe ou exceptionnel.

Toute enquête peut donner lieu à des audiences et mesures disciplinaires. Pour cela l'IBC s'appuie sur les directives en matière de discipline de l'ACAS (Service de consultation, conciliation et d'arbitrage) et le droit national du travail. L'accusation pour inconduite grave entraîne l'écartement immédiat de la personne de son lieu de travail, ceci jusqu'à la fin de l'enquête. Sont considérées comme faute grave: la corruption, l'exploitation sexuelle ou de toute autre nature, la violence, la maltraitance ou autres actes de nature criminelle (<http://www.acas.org.uk/media/pdf/f/m/Acas-Code-of-Practice-1-on-disciplinary-and-grievance-procedures.pdf>).

Si le plaignant ou la personne qui a fait l'objet de la plainte est en désaccord avec les conclusions de l'enquête, il peut faire appel auprès du Comité de liaison (CL) selon la procédure de plainte IBC présentée plus haut et qui repose sur les lignes directrices de l'ACT (Alliance Complaints Procedure (2016) (<https://actalliance.org/wp-content/uploads/2015/11/Complaints-and-Investigation-Guidelines-July-2010-1.pdf>) que nous avons adaptées pour disposer d'un aperçu plus détaillé des meilleures pratiques. Pour un soutien supplémentaire à l'enquête sur les abus sexuels, l'IBC s'appuie également sur le guide de l'Alliance sur les normes humanitaires ([https://www.chsalliance.org/files/files/Investigation-Guidelines-2015\\_English.pdf](https://www.chsalliance.org/files/files/Investigation-Guidelines-2015_English.pdf)).



## Révision de la politique

La présente politique sera mise à jour tous les 4 ans ou en fonction du besoin. L'IBC examinera le fonctionnement de la politique en concertation avec le CL, le personnel et autres parties concernées s'il y a lieu. Les modifications nécessaires seront apportées sur la base de la revue, effectuée à la lumière de l'évolution de la législation et des meilleures pratiques. L'IBC tiendra compte des enseignements tirés du traitement des plaintes et des feedbacks reçus. L'équipe du secrétariat répond d'une mise en œuvre efficace de la présente politique sur l'ensemble des tâches de l'IBC

Cette politique est valable à partir du : 1er mars 2019 et révisée le 15 mars 2024

Signé:

Reinhard Jahn  
President IBC

Anne Babb  
General Secretary IBC