



Normes de qualité

pour les mécanismes de signalement facilement accessibles aux cas suspects d'exploitation sexuelle des enfants



DON'T LOOK AWAY

Publication

Publié par ECPAT Autriche, Vienne, février 2020.

Rédigé par Astrid Winkler, Anita Pinter, Kerstin Dohnal.
Traduit de l'allemand vers l'anglais par Nadia Howes.
Traduit de l'anglais vers le français par Ophélie Rigault.
Design: Designink, les Pays-Bas.

Nous remercions Ariane Couvreur, ECPAT Belgique ; Mechtild Maurer et Josephine Hamann, ECPAT Allemagne ; Gabriela Kühn, ECPAT International ; Celine Verheijen, Defence for Children – ECPAT Netherlands ; ECPAT France, Barbara Schlossbauer, STOPLINE ; Martin Sternsberger, WP-Stars ; et Dushica Naumovska, INHOPE, pour leur expertise.

Ce document a été élaboré dans le cadre du projet Européen « Alert Actors Report » (Projet AAR – Accord de subvention n° 810389 / REC-AG-2017 / REC-RDAP-GBV-AG-2017). Basé sur le partenariat entre cinq membres du réseau ECPAT (Allemagne, Autriche, Belgique, France et Pays-Bas), ce projet est soutenu par différents ministères, services de police, associations, entreprises du secteur du tourisme/ voyage/hôtellerie, INHOPE, l'Université de Leiden et ECPAT Luxembourg.

Le contenu de cette publication relève de la seule responsabilité de ECPAT Autriche et ne peut en aucun cas être vu comme reflétant les opinions de l'Union européenne.



Sommaire

INTRODUCTION	4
CADRE DE RÉFÉRENCE	6
Accès facilité aux mécanismes de signalement	6
Champ d'application des Normes de qualité.....	7
Objectifs des mécanismes de signalement facilement accessibles	7
NORMES DE QUALITÉ	8
A. Normes de qualité structurelle	8
A1. Financement.....	8
A2. Équipement technique et spatial.....	9
A3. Politique de protection de l'enfance	9
A4. Compétences et niveau de qualification des employés.....	9
A5. Soutien (professionnel).....	10
A6. Réseaux et collaborations	10
A7. Suivi des cas et gestion des plaintes.....	11
B. Normes de qualité concernant le processus	11
B1. Accès facilité aux mécanismes de signalement	11
B2. Information et Communication	12
B3. Anonymat et ses limites	13
B4. Protection des données	14
B5. Gestion des cas	15
C. Qualité des résultats	16
C1. Utilisation et acceptation du service	16
C2. Avis des employés.....	16
C3. Échanges et réflexion avec les partenaires opérationnels.....	16
C4. Évaluation et rapport annuel.....	17
C5. Réalisation des objectifs selon les normes de qualité	17
CONCLUSION	18
NORMES MINIMALES	19
ANNEXE	21
Points à vérifier pour la mise en place de mécanismes de signalement fonctionnels. ...	21
Participation des Jeunes.....	23

INTRODUCTION

DON'T
LOOK
AWAY

Dans tous les pays du monde, les enfants sont vulnérables à la traite des êtres humains et l'exploitation sexuelle, notamment via Internet (grooming¹, sextorsion² ou encore la diffusion de matériels représentant des abus). L'industrie du tourisme et des voyages ainsi que le nombre de voyageurs ne cessent de progresser. Le développement incontrôlé du tourisme dans le non-respect des droits de l'homme expose les enfants à un risque toujours plus élevé dans de nombreuses destinations. Il devient plus facile, pour les agresseurs pédosexuels qui voyagent, de trouver de nouvelles victimes. Par ailleurs, les cadres juridiques de nombreux pays restent insuffisants, la poursuite des cas d'exploitation sexuelle d'enfants est faible et la corruption continue d'exister. Afin que les agresseurs puissent être poursuivis pénalement, il est nécessaire d'avoir accès à des informations et des preuves solides pour pouvoir démarrer une enquête.

LE SIGNALEMENT DE CAS D'EXPLOITATION SEXUELLE DES ENFANTS DANS LE CADRE DES VOYAGES ET DU TOURISME REPRÉSENTE LE PREMIER PAS POUR INITIER LES PROCÉDURES JUDICIAIRES ET PERMETTRE L'ACCÈS DES VICTIMES À LA JUSTICE. SI LES INCIDENTS NE SONT PAS SIGNALES, AUCUN PROCÈS NE PEUT AVOIR LIEU³.

La poursuite des agresseurs représente, en effet, une condition essentielle pour mettre fin à l'exploitation sexuelle des enfants dans le cadre des voyages et du tourisme. Les États ont pris des mesures importantes pour mettre en place des mécanismes de consultation et de signalement, à travers des numéros d'urgence ou des services d'assistance téléphonique. Néanmoins, les victimes d'exploitation sexuelle utilisent encore trop peu ces dispositifs. Pour cette raison, les signalements de soupçons de la part de tiers, de touristes, de voyageurs, de témoins ou encore d'experts sont de plus en plus importants. Il est donc capital de promouvoir et mettre en place des mécanismes de signalement facilement accessibles⁴. En effet, certaines personnes hésitent à contacter directement les forces de police, notamment lorsqu'elles sont tenues de transmettre des informations et des données personnelles. Avec la création de dispositifs à accès facilité, l'anonymat des personnes effectuant un signalement peut être préservé dans une certaine mesure. Cependant, cela peut poser des problèmes à la Police notamment dans la récolte de la preuve. Outre la transmission de données concernant les suspects potentiels, les informations fournies par les voyageurs peuvent également aider à identifier les nouvelles tendances et destinations où l'exploitation sexuelle d'enfants se produit de façon plus fréquente. Ces données sont essentielles pour mener un travail de prévention efficace⁵.

1 Le terme grooming fait référence à l'établissement de contact sexuel ciblé avec intention d'abus.

2 Le terme sextorsion, qui vient de la contraction des mots « sexe » et « extorsion », comprend divers actes criminels commis sur Internet, tels que le chantage sexuel.

3 ECPAT International, *Global Study on sexual exploitation of children in travel and tourism: Offenders on the move*, 2016, S. 69.

4 La définition des mécanismes de signalement à accès facilité est disponible page 6 de ce document.

5 Dorothea Czarniecki, *Many cases - few convictions Sexual exploitation of children abroad by German perpetrators*, 2016.

Considérations préalables

La plateforme internationale de signalement en ligne www.dontlookaway.report, lancée par ECPAT⁶ en 2014, représente un succès important dans le développement des mécanismes de signalement au cours des dernières années. Cette plateforme facilite le signalement de cas suspects d'exploitation sexuelle des enfants dans le cadre des voyages et du tourisme. Elle regroupe les dispositifs de signalement de 20 pays⁷ (17 pays de l'UE, l'île Maurice, l'Ukraine et les États-Unis) et est disponible en 5 langues : anglais, français, allemand, espagnol et russe. Cette plateforme de signalement facilement accessible s'est révélée être un outil efficace, des cas potentiels d'abus d'enfants ayant été signalés à travers l'Europe, et certains ayant mené à des arrestations⁸.

Afin d'assurer la qualité des mécanismes de signalement facilement accessibles, les présentes Normes de qualité ont été élaborées. Dans le cadre du projet européen *ALERT ACTORS REPORT: A protective environment for children to live free from sexual exploitation in the travel/tourism/hospitality sector*, cinq membres du réseau ECPAT, en partenariat avec d'autres organisations, ont mené deux recherches préliminaires⁹ : une étude internationale¹⁰ sur les obstacles auxquels sont confrontés les voyageurs au moment de signaler un cas suspect d'exploitation sexuelle des enfants dont ils ont été témoins à l'étranger et sur les façons de les surmonter, ainsi qu'une étude comparative¹¹ concernant les mécanismes de signalement facilement accessibles existants.

Outre le manque de sensibilisation sur cette problématique d'une part et sur les plateformes de signalement d'autre part, les inhibitions suivantes figurent parmi les principaux obstacles au signalement : le doute de savoir si une infraction a réellement été commise ; la peur des conséquences et de faire une fausse accusation ; la peur de causer des problèmes à l'enfant ; l'idée que le signalement ne servira à rien ; ou encore l'impossibilité de signaler de manière anonyme. Les principales raisons poussant les personnes à faire un signalement sont les suivantes : connaître l'impact du signalement ; savoir ce qui sera attendu de la personne suite au signalement ; avoir des exemples de signalements ayant abouti ; pouvoir faire un signalement de manière anonyme ; et recevoir un suivi ou une réponse directe.

Les Normes de qualité ont été développées à partir des résultats et des recommandations de ces deux études pour continuer à améliorer les mécanismes de signalement facilement accessibles. Des experts membres du réseau ECPAT ainsi que des experts externes ont également transmis leurs commentaires et apporté leur expertise.

Ce document a pour objectif de donner aux Normes de qualité un cadre que tous les (nouveaux) membres de la plateforme www.dontlookaway.report doivent s'efforcer de respecter. Il reste toutefois du ressort des opérateurs des dispositifs de signalement de mettre en place une procédure régissant le processus d'adhésion des nouveaux membres. Bien que ces Normes de qualité servent de base à des critères d'adhésion à

6 ECPAT est un réseau international regroupant 107 organisations de 95 pays (au mois d'août 2019), engagées à mettre fin à l'exploitation sexuelle des enfants dans la prostitution, la traite, en ligne et dans le cadre des voyages et du tourisme.

7 En septembre 2019.

8 ECPAT International, *Global Study on the Sexual Exploitation of Children in Travel and Tourism: Perpetrators on the Move*, 2016, p. 69.

9 Au total, cinq pays ont participé à ces études, ce qui, malgré leur taille, n'est pas représentatif.

10 Defence for Children – ECPAT the Netherlands, *Reluctance to report sexual exploitation of children related to travel and tourism*, 2019.

11 ECPAT France, *Comparison of European low-threshold reporting mechanisms to gather good practices and needs*, 2019.

la plateforme de signalement les nouveaux membres doivent avoir l'opportunité de se familiariser avec elles, d'en vérifier la possible application au sein de leur contexte national et de développer leur structure en conséquence dans un délai raisonnable et déterminé à l'avance. Les Normes de qualité sont donc considérées comme des outils pour promouvoir le développement et le renforcement des différentes structures.

DON'T
LOOK
AWAY

CADRE DE RÉFÉRENCE

Le principal cadre de référence qui sert de base au travail d'ECPAT est la *Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant* et ses trois protocoles facultatifs¹². Selon cette Convention, toute personne âgée de moins de 18 ans est considérée comme un enfant ou un adolescent, et a donc un besoin particulier de protection et de soutien du fait de son âge. Le réseau ECPAT combat activement et de façon préventive toute forme de violation des droits de l'enfant dans le monde, en mettant l'accent sur la protection des enfants face à l'exploitation sexuelle. Au quotidien, ECPAT lutte pour renforcer les droits des enfants, améliorer leur chance de développement et les protéger contre toute forme de danger. La plupart des pays disposent de lois pénales et de systèmes de protection sociale protégeant les enfants et permettant de poursuivre les agresseurs. Toutefois, dans certains pays, les systèmes juridiques nationaux manquent de ressources pour poursuivre de manière efficace et rapide les auteurs d'infraction et pour appliquer les droits garantis aux enfants. Grâce aux « lois extraterritoriales » concernant l'abus et l'exploitation des enfants, la poursuite des agresseurs est possible en vertu du droit national, même si l'infraction sexuelle a été commise en dehors du pays d'origine de l'agresseur.

Accès facilité aux mécanismes de signalement

En travail social, le terme « accès facilité¹³ » s'applique lorsque les conditions, les efforts requis pour l'accessibilité et l'utilisation des services sont à la portée du plus grand nombre. Dans le cadre du signalement, il renvoie à la mise en place d'un accès simplifié au dispositif de signalement. Concrètement, cela signifie de réduire au maximum les obstacles à l'utilisation et les inhibitions pour encourager le plus de personnes possibles à signaler et permettre une utilisation de l'outil qui soit rapide et non contraignante. Les mécanismes de signalement doivent ainsi pouvoir être utilisés à tout moment et gratuitement, sans aucune obligation, de manière volontaire, et si possible, anonyme.

¹² Protocole facultatif concernant l'implication d'enfants dans les conflits armés ; Protocole facultatif concernant la vente d'enfants, la prostitution des enfants et la pornographie mettant en scène des enfants ; Protocole facultatif à la Convention des droits de l'enfant concernant la procédure de plainte devant le Comité des droits de l'enfant.

¹³ Hemma Mayerhofer, *Low threshold in social work. Functions and forms from a sociological perspective*, 2012, S 147.

Champ d'application des Normes de qualité

Ce document sert de guide pour garantir la qualité et le développement des mécanismes de signalement facilement accessibles. Les Normes de qualité présentées ici doivent être perçues comme des :

- **Recommandations d'action.** Les Normes de qualité s'adressent aux opérateurs des plateformes de signalement, aux associations gérant des mécanismes de signalement facilement accessibles et aux organisations promouvant le signalement direct aux services de police.
- **Normes minimales.** Les Normes minimales¹⁴ concernent les (nouveaux) partenaires de la plateforme de signalement www.dontlookaway.report. Au sein de ce portail, ces Normes sont considérées comme des standards minimaux.
- **Lignes directrices et orientation internes.** Elles contribuent à la transparence, à l'échange et à l'amélioration des processus de travail interne du réseau ECPAT et de ses partenaires.
- **Elles fournissent des informations** aux parties prenantes, partenaires opérationnels et personnes effectuant un signalement, et donnent des précisions sur l'utilisation des mécanismes de signalement facilement accessibles.

Les présentes Normes de qualité ne sont pas exhaustives et se centrent sur les points suivants :

- **Applicabilité :** les Normes sont utiles et faciles à appliquer au quotidien, et utilisables par un grand nombre d'associations.
- **Transparence :** les Normes offrent un haut degré de transparence interne vis-à-vis du traitement des informations, des données et des processus de travail conformément aux réglementations applicables en matière de protection des données.

Objectifs des mécanismes de signalement facilement accessibles

La mise en œuvre des Normes de qualité dépend des conditions propres à chaque pays et des possibilités de chaque organisation. Les mécanismes de signalement facilement accessibles servent à atteindre les objectifs suivants :

- Protéger les personnes qui font un signalement et les victimes ;
- Poursuivre les agresseurs ;
- Optimiser et améliorer le processus de signalement ;
- Réduire les obstacles au signalement ;
- Augmenter le nombre et la qualité des signalements ;
- Améliorer la collaboration avec les partenaires et les experts ;
- Améliorer le traitement et la documentation des données selon des critères techniques ;
- Augmenter la visibilité publique des mécanismes de signalement ;
- Améliorer la qualité des résultats.

¹⁴ Voir Normes minimales, page 19.

NORMES DE QUALITÉ

DON'T
LOOK
AWAY

Cette section présente une liste de critères permettant aux structures gérant des plateformes de signalement de s'assurer que leur méthode respecte les Normes de qualité. Ces critères doivent être perçus comme des recommandations à suivre de la meilleure façon possible selon les ressources financières et humaines de chaque structure. Les critères de qualité sont abordés et appliqués à trois différents niveaux : structurel, de processus et de résultat.

A. Normes de qualité structurelle

La qualité structurelle répond aux exigences et fixe les conditions de mise en œuvre opérationnelle. Elle englobe le **cadre administratif et les ressources nécessaires** à fournir aux différents services et permettre ainsi la bonne utilisation des mécanismes de signalement, la réalisation des objectifs souhaités et s'assurer de la santé et de la capacité de travail des employés sur le long terme. La qualité structurelle est définie par les normes suivantes :

1. **Financement**
2. **Équipement technique et spatial**
3. **Politique de protection de l'enfance**
4. **Compétences et niveau de qualification des employés**
5. **Soutien (professionnel)**
6. **Réseaux et collaborations**
7. **Suivi des cas et gestion des plaintes**

A1. Financement

Le financement représente l'une des conditions préalables au fonctionnement des mécanismes de signalement. Il revient à la structure gérant le dispositif de s'assurer d'avoir le financement, les équipements techniques et spatiaux et les ressources humaines nécessaires. Les moyens financiers et l'expertise sont indispensables pour traiter les signalements reçus, mais également pour promouvoir le dispositif de signalement auprès du ou des groupe(s) cible(s). En tant que service public, les mécanismes de signalement devraient bénéficier, dans la mesure du possible, du soutien des pouvoirs publics. Pour cela, ils doivent faire l'objet d'efforts de plaidoyer auprès des instances (inter)nationales, dans le but d'obtenir de la reconnaissance et par conséquent, de garantir un financement durable. Bien qu'il dépende de la structure qui l'opère, le financement est généralement assuré via des subventions. Dès lors, l'obtention de subventions représente un élément clé pour garantir une bonne performance professionnelle aux mécanismes de signalement.

» Garantir le **financement nécessaire et l'expertise** pour promouvoir le mécanisme de signalement.

A2. Équipement technique et spatial

L'objectif des mécanismes de signalement est de recevoir et de traiter des indications ou des soupçons de cas d'exploitation sexuelle d'enfants dans le cadre du tourisme ou au cours d'un voyage. Cela peut être fait sur Internet, via une plateforme de signalement, par téléphone ou par mail.

Il est essentiel que les employés puissent évoluer au sein d'une atmosphère de travail conviviale, protectrice et sereine. Par ailleurs, ils doivent avoir accès à des postes de travail possédant la technologie adéquate (logiciels, connexions téléphoniques, répondeurs), ainsi qu'à des bureaux dotés de verrous et à des salles de réunion. Dans la mesure où l'information et le matériel transmis via les mécanismes de signalement sont extrêmement sensibles, il est indispensable de garantir la sécurité informatique et la protection des données physiques à tout moment. En fonction de la quantité et du type de signalements reçus, il peut s'avérer nécessaire d'investir dans des locaux séparés et des serveurs spécifiques pour le stockage des données.

- » Les employés ont à leur disposition un espace de travail avec la technologie de bureau adéquate. La sécurité informatique et la protection des données doivent être garanties en permanence.

A3. Politique de protection de l'enfance

Les structures gérant un mécanisme de signalement sont tenues de développer et mettre en place une politique de protection de l'enfance¹⁵. Cela permet d'intégrer correctement la protection des enfants dans le travail quotidien des organisations en tant que gage de qualité. La politique de protection de l'enfance doit inclure un code de conduite pour la protection des enfants, des critères concernant le recrutement du personnel, ainsi que des procédures d'examen interne et au sujet de soupçons en interne. Le code de conduite assure un niveau professionnel et personnel de protection de l'enfance. Il enjoint aux personnes qui entrent en contact direct avec les enfants au nom de l'association de soumettre un extrait de leur casier judiciaire¹⁶ aux normes de chaque pays. Cela doit concerner aussi bien les anciens employés que les nouveaux arrivants.

- » La structure possède une politique interne de protection de l'enfance s'appuyant sur les normes minimales internationales¹⁷ et incluant, au minimum, un code de conduite concernant les normes de protection de l'enfance intégré dans la politique des ressources humaines, et une procédure de gestion des cas suspects.

A4. Compétences et niveau de qualification des employés

La procédure de recrutement des employés se base sur les critères définis dans la politique interne de protection de l'enfance. Les antécédents et les références des candidats doivent être vérifiés méticuleusement à l'avance. Chaque employé répond aux exigences minimales requises et possède un niveau de qualification propre, afin de former une équipe multidisciplinaire comprenant également des experts en communication pour le développement de campagnes notamment. Les employés

15 Voir la politique de protection de l'enfance d'ECPAT International, www.ecpat.org

16 En Autriche, par exemple, l'extrait spécial du casier judiciaire intitulé '*Kinder- und Jugendfürsorge*' peut être soumis.

17 Voir <https://www.keepingchildrensafe.org.uk>

sont encadrés régulièrement selon leur tâche et fonction, et bénéficient d'une formation approfondie qui les prépare, entre autres, au traitement des signalements entrants. Par ailleurs, ils sont encouragés à réfléchir de façon continue sur leur travail au cours de réunions d'équipe, de discussions de cas ou dans le cadre de discussions avec l'encadrement, si nécessaire.

- » Les structures sont tenues de porter une **attention particulière au recrutement**, ce qui inclue la **vérification des antécédents et des références** des candidats, conformément à leur politique de protection de l'enfance.
- » Les employés bénéficient d'un encadrement régulier pour les accompagner dans leurs tâches.

A5. Soutien (professionnel)

Les structures gérant des mécanismes de signalement doivent promouvoir une culture organisationnelle et une direction encourageant les employés de tous niveaux à exprimer librement leurs opinions et leurs inquiétudes, sans crainte de jugement ou de critique. Il est important d'établir un environnement de travail ouvert, accessible et favorable pour minimiser les barrières psychologiques au sein de l'organisation. Il est primordial que les employés qui traitent des cas difficiles et souvent stressants puissent librement partager leur expérience avec leurs collègues et leurs superviseurs. Afin d'identifier et d'éviter tout problème émotionnel ou psychologique causé ou exacerbé par le travail, tous les employés doivent se voir régulièrement offrir des services de soutien individuel ou en groupe ainsi que des entretiens, idéalement sous forme de supervision. Ceci est particulièrement nécessaire pour les personnes travaillant au sein d'un mécanisme de signalement.

Par ailleurs, le manuel de l'employé doit prendre en compte ces questions via l'intégration, entre autres, de règlements sur l'accueil des nouveaux employés, la formation, les conditions de travail, le bien-être et les formes de soutien disponibles. Il fournit, par ailleurs, des conseils précis aux employés et favorise la création d'une atmosphère permettant que les questions soient traitées de manière équitable et cohérente.

- » L'organisation favorise un environnement de travail et un encadrement ouverts, accessibles et favorables et **propose régulièrement un soutien professionnel** aux employés.

A6. Réseaux et collaborations

Une importante condition préalable au travail des opérateurs des mécanismes de signalement facilement accessibles concerne la mise en place de réseaux de coopération avec les services de police, les professionnels du tourisme et des voyages, les gouvernements, d'autres mécanismes de signalement pertinents, les associations de protection de l'enfance, les centres de soins spécialisés, les ONG _telles que les membres du réseau ECPAT_ ainsi que d'autres experts de la protection de l'enfance.

Des accords de collaboration signés, de type protocole d'accord, peuvent s'avérer utiles dans ce contexte pour définir les objectifs et les rôles des partenaires opérationnels, les responsabilités de chacun, les modalités pour l'échange de données et d'information, le cadre juridique en matière de protection de l'enfance, les poursuites pénales ainsi que la portée et la durée du partenariat.

- » La mise en place d'un réseau professionnel constitue une condition de base pour le travail opérationnel.
- » Les accords de partenariat régissent les rôles et les responsabilités de chacun, ainsi que l'échange d'information et de données entre les partenaires.

A7. Suivi des cas et gestion des plaintes

Les structures gérant un mécanisme de signalement doivent viser à créer une atmosphère de travail ouverte et encourager l'envoi de critiques et de commentaires. Pour cela, toute personne cherchant des renseignements est informée de la possibilité d'avoir des retours sur le travail effectué par les organisations. Il est nécessaire de mettre en place des canaux clairement définis de gestion des réponses et des plaintes.

- » Les mécanismes de signalement prévoient une politique de réponse et de gestion des plaintes bien définie.

B. Normes de qualité concernant le processus

La qualité du processus décrit le processus de travail. Tous les services fournis doivent respecter les normes de travail en matière de protection de l'enfance. Chaque organisation est responsable de son travail et conçoit les services proposés de manière indépendante selon ses caractéristiques professionnelles et qualitatives. Les processus clés sont les suivants :

1. Accès facilité aux mécanismes de signalement
2. Information et Communication
3. Anonymat et ses limites
4. Protection des données
5. Gestion des cas

B1. Accès facilité aux mécanismes de signalement

Les mécanismes de signalement doivent être facilement accessibles, c'est-à-dire ouverts à tout le monde, faciles d'utilisation et gratuits. Les personnes souhaitant faire un signalement doivent pouvoir le faire à tout moment via la plateforme de signalement et recevoir des conseils concernant la marche à suivre par téléphone ou par e-mail. Dès réception d'un signalement en ligne contenant des coordonnées ou effectué par e-mail, une réponse doit être envoyée dans les 48 heures, voire le premier jour ouvré suivant le signalement le cas échéant. La mise en place d'une réponse automatique peut représenter une bonne option. Dans le cas des signalements effectués par téléphone en dehors des heures d'ouverture, il est nécessaire de préciser les heures où la structure est joignable via répondeur et sur la page d'accueil du site Internet.

- » L'accès facilité garantit un signalement facile.
- » Les personnes qui font un signalement doivent recevoir une confirmation de réception ou être contactées dans les 48 heures, si possible par le biais d'une réponse automatique.

B2. Information et Communication

La plateforme de signalement fournit des informations actualisées ainsi que des instructions concernant la procédure et le processus de signalement :

- Renseignements généraux sur le sujet (comment les signalements aident les enfants, pourquoi toute information peut s'avérer utile à la police pour identifier les zones à risque et les tendances, etc.).
- Comment faire un signalement.
- Formulaire de signalement clair, court et facile à localiser.
- FAQ pour en savoir plus.
- Option de faire un signalement de manière anonyme (si possible).
- Mesures prises suite au signalement.
- Rôle du témoin suite au signalement.
- Exemples de signalements ayant mené à des poursuites.

En outre, les informations suivantes permettent de clarifier les faits, les objectifs et les limites de la plateforme de signalement :

- Règlementation en matière de protection des données, anonymat, confidentialité.
- Législation nationale et poursuites extraterritoriales.
- Liste des partenaires opérationnels et lien vers leur site Internet le cas échéant.
- Normes de qualité.
- Coordonnées et formulaire de réclamation.
- Information sur l'association et son financement.

Une plateforme de signalement (sous la forme d'un site Internet par exemple) permet la réception de signalements et contient un formulaire de signalement en ligne offrant la possibilité d'envoyer tout type d'informations, éventuellement de manière anonyme. Ce dernier comporte des champs de texte correspondants permettant de fournir des renseignements sur le type, le lieu et l'heure de l'observation, les personnes impliquées, et tout autre commentaire. Les champs obligatoires sont clairement indiqués et une option d'enregistrement du signalement en cours est disponible pour le suspendre momentanément ou ajouter un détail ultérieurement. Il est possible de télécharger des images ou des documents. Le formulaire doit être conçu de manière à ce que la personne soit amenée à signaler des informations particulièrement pertinentes. Afin d'améliorer la qualité des informations transmises pour les enquêtes de police, il peut être intéressant d'utiliser la méthode QQQCP (qui, quoi, où, quand, comment, pourquoi cette situation est suspecte).

Une stratégie de communication et de plaidoyer spécifique aux groupes cibles doit également être mise en place. Les mécanismes de signalement sont rendus visibles par le biais d'affiches, de brochures, de campagnes (sur les réseaux sociaux) et d'événements, sur Internet et, dans la mesure du possible, dans les médias traditionnels. La visibilité en ligne peut notamment être facilitée par les mécanismes de type SEO pour le référencement et l'utilisation de Google Ads. L'analyse des comportements de recherche et des mots clés ainsi que l'intégration de termes et de mots spécifiques dans le site aideront également à augmenter la visibilité et le référencement des mécanismes de signalement. De plus, le site doit être compatible avec les Smartphones et autres appareils mobiles tels que les tablettes. Enfin, il propose un bref résumé en anglais ou dans une autre langue étrangère pertinente, et renvoie vers la plateforme de signalement internationale.

DON'T LOOK AWAY

Les mots et les images véhiculent des messages et transmettent certaines idées sur la façon dont les enfants victimes de violence et d'exploitation sexuelles sont perçus par la société. Le signalement et la communication constituent des éléments importants pour contribuer à la réalisation des droits de l'enfant. Pour cette raison, l'accent doit être mis sur la création de signalements professionnels et responsables, et le respect des normes de communication¹⁸ suivantes :

- La dignité de la personne doit être préservée dans les communications externes et internes.
- Il faut veiller à ne pas réduire la personne à un statut de victime ou à tout autre rôle stéréotypé.
- Toute possession ou publication de représentations graphiques d'exploitation sexuelle est à proscrire. Les enfants doivent toujours être vêtus sur les photos ou les représentations visuelles.
- Dans la mesure du possible, il est préférable d'utiliser des dessins d'enfants plutôt que de vraies photos d'enfants.
- Il est nécessaire d'informer les personnes concernées et d'obtenir leur consentement avant la publication.
- L'utilisation de pseudonymes doit être systématique, sauf en cas d'accord préalable.

Il est important de respecter le Guide de terminologie du Luxembourg¹⁹ pour présenter les différentes formes d'abus et d'exploitation des enfants.

- » **Tout mécanisme de signalement doit être simple, intuitif et mis à jour régulièrement.**
- » **Une stratégie de communication et de plaidoyer précise et adaptée aux différents groupes cibles doit être élaborée. L'optimisation du référencement dans les moteurs de recherche devrait être mise en place pour assurer une bonne visibilité en ligne.**
- » **Le mécanisme de signalement en version synthétique ainsi qu'un formulaire de signalement spécifique est disponible dans une autre langue pertinente.**
- » **Les termes et les images utilisés dans le site et dans les campagnes de communication doivent être conformes aux normes de communication et au Guide de terminologie du Luxembourg.**

B3. Anonymat et ses limites

Les opérateurs des mécanismes de signalement sont tenus d'expliquer le traitement des signalements anonymes. Signaler de manière anonyme signifie le faire sans révéler son identité. Les structures doivent informer de façon transparente sur les possibilités et les limites du signalement anonyme. Lorsqu'une personne choisit de faire un signalement sans divulguer d'information personnelle, elle décline toute possibilité d'être contactée ultérieurement ou de recevoir un suivi. Il doit être clairement indiqué que les chances de poursuites pénales sont plus faibles que dans le cas de signalements non anonymes. Il est donc important d'encourager les personnes à transmettre leur identité. Les signalements anonymes ne devraient être

¹⁸ Voir aussi la politique de protection de l'enfance d'ECPAT Allemagne et ECPAT Autriche.

¹⁹ <http://luxembourgguidelines.org/fr/> : Guide de terminologie pour la protection des enfants contre l'exploitation et l'abus sexuels, 2016.

utilisés que par ceux se sentant en danger. En outre, si la plateforme donne l'option d'anonymat, elle doit préciser jusqu'à quel point celui-ci peut être préservé, notamment dans le cadre d'une enquête policière. En effet, la police peut être amenée à demander qu'on lui transmette les données informatiques de la personne qui sont enregistrées au cours du signalement.

Sur la page de signalement, des informations concernant le traitement de l'anonymat et des signalements sans données personnelles ainsi que sur le système utilisé par le mécanisme de signalement sont facilement repérables.

- » Les mécanismes de signalement doivent encourager les personnes faisant un signalement à fournir leurs coordonnées. Dans le cas de signalement anonyme (sans information personnelle), des précisions concernant la possibilité d'un suivi de l'adresse IP/URL par la police dans le cadre d'une enquête sont transmises.

B4. Protection des données

Le traitement des données et l'utilisation des informations personnelles doivent être absolument transparents. Les personnes faisant un signalement doivent comprendre ce qu'il advient de leurs données et être informées des politiques de protection des données applicables au niveau national (telles que le règlement général sur la protection des données (RGDP) de l'UE). Par ailleurs, il est nécessaire d'indiquer que des données sont transmises à la police lorsqu'un signalement fondé est envoyé. Dans le cas d'enquêtes plus approfondies ou de procédures judiciaires, ces données peuvent également être remises à des tiers (l'avocat de la personne mise en cause, par exemple). La procédure devrait être convenue au préalable avec les autorités respectives et les informations présentées en conséquence.

Dans le cas des plateformes soumises au RGDP, la personne doit cocher une case acceptant les conditions du RGDP pour valider l'envoi de son signalement. Des informations supplémentaires peuvent être fournies dans la politique de protection des données propre au site de signalement, laquelle présente, entre autres, la durée de conservation des données.

Le devoir de confidentialité s'applique à tous les employés des mécanismes de signalement conformément au cadre législatif national et à l'entité juridique. De même que pour l'anonymat, il convient de préciser dans quelles circonstances la confidentialité ne peut être garantie. De plus, afin de protéger les données contre toute manipulation, le cryptage des données du site Internet et des données transmises doit être en vigueur. Il est fortement recommandé de vérifier la procédure ainsi que la façon dont les signalements entrants et leurs données sont traités, stockés et gérés par la suite (transmis à la police ou à une autre autorité) avec un spécialiste de protection des données ou un avocat du pays concerné.

- » Le mécanisme de signalement fournit des informations sur les dispositions nationales en matière de protection des données ainsi que sur sa propre politique de protection des données, d'anonymat et de confidentialité.

Si les mécanismes de signalement facilement accessibles listés sur la plateforme www.dontlookaway.report ont été créés pour le signalement de cas suspects d'exploitation sexuelle des enfants dans le cadre des voyages et du tourisme, ils reçoivent également d'autres types de signalement, lesquels nécessitent des réactions et des mesures différenciées. Ainsi, les signalements devraient être **catégorisés** selon les types de cas, tels que :

- Abus/exploitation sexuelle d'un enfant par un ressortissant national dans un pays étranger ;
- Abus/exploitation sexuelle d'un enfant par un ressortissant national dans son pays d'origine ;
- Matériels d'abus en ligne ;
- Autres formes de violence contre les enfants.

La **catégorisation** représente une partie essentielle du travail. Les informations doivent être identifiables (quoi, quand, qui) et protégées (à l'abri des accès non autorisés). Elles doivent également être supprimées passé un délai déterminé, conformément à la politique de protection des données.

Les outils suivants peuvent servir d'orientation – particulièrement pour les nouveaux partenaires – et sont utiles pour le traitement et l'enregistrement des signalements :

- Tableau de synthèse des signalements (numérotation continue des signalements, informations clés).
- Fiche de saisie (document interne : saisie initiale des données du signalement fait via la plateforme, par téléphone ou par courrier électronique).
- Documentation sur l'avancement du dossier (évolution chronologique, résumé, protocole final).

Ces procédures peuvent être adoptées, complétées ou adaptées selon les besoins. En fonction du cadre national, les cas suspects sont transmis à différents partenaires opérationnels.

Le **suivi et l'évaluation** des procédures de documentation du cas se font à différents niveaux, via le double contrôle et par le biais de réunions d'équipe, d'échanges, de soutien, de supervision et de formations complémentaires.

- » Dans le cadre de la **gestion des cas**, les signalements et les messages sont enregistrés, catégorisés, documentés et si nécessaire, transmis aux différents partenaires opérationnels.
- » Les procédures suivantes sont utilisées pour le **suivi et l'évaluation** : documentation du cas et de son avancement, réunions d'équipe régulières, échanges, soutien, supervision et formation complémentaire.

C. Qualité des résultats

La qualité des résultats permet de vérifier que les objectifs des services fournis peuvent être atteints par les différents partenaires. Elle permet de tester l'efficacité et l'efficacité des mécanismes de signalement facilement accessibles tout en maintenant la qualité structurelle et la qualité du processus. Les critères suivants jouent un rôle important :

1. Utilisation et acceptation du service
2. Avis des employés
3. Échanges et réflexion avec les partenaires opérationnels
4. Évaluation et rapport annuel
5. Réalisation des objectifs selon les normes de qualité

C1. Utilisation et acceptation du service

Tous les ans, les structures évaluent le nombre de visiteurs du site et de cas suspects reçus grâce à l'utilisation de statistiques web et de données qualitatives et quantitatives. Celles-ci comprennent le nombre de signalements reçus par téléphone, par e-mail ou via le formulaire de signalement. D'un point de vue technique, il est nécessaire de crypter les données pour éviter qu'elles puissent être tracées au cours de l'évaluation. Cette dernière permet d'analyser l'évolution de l'utilisation du service, d'examiner le travail effectué et de réfléchir au développement des mécanismes de signalement.

» Dans le cadre de leur examen annuel, les organisations évaluent, de manière qualitative et quantitative, l'accès à la plateforme de signalement ainsi que les signalements reçus.

C2. Avis des employés

Divers instruments sont utiles pour permettre aux employés d'évaluer leur propre travail et de faire un suivi : réunions d'équipe, discussions de cas, supervision, conférences, autoréflexion.

» Les différentes opportunités de réflexion servent à garantir la qualité des résultats et réduire la pression sur les employés.

C3. Échanges et réflexion avec les partenaires opérationnels

Des temps d'échange et de réflexion au sein du réseau et entre les différents partenaires opérationnels doivent être organisés régulièrement pour examiner les cas de collaborations croisées et vérifier la réalisation des objectifs en termes de qualité des résultats, ainsi que pour prendre du recul et évaluer les relations partenariales. L'information transmise par les partenaires opérationnels sur l'avancement des cas signalés permet de vérifier, par exemple, que les renseignements essentiels sont bien fournis et pouvoir ainsi améliorer la qualité des signalements. Compte tenu des ressources limitées des partenaires opérationnels, il est recommandé de limiter l'évaluation à quelques exemples de bonnes pratiques de la période d'évaluation pour pouvoir s'y référer plus tard.

» Échanges réguliers avec les partenaires opérationnels.

C4. Évaluation et rapport annuel

À travers la publication d'un rapport annuel, les structures rendent compte aux différents partenaires des résultats de leur travail. Le rapport comprend un aperçu de leurs domaines d'intervention, des données statistiques, des chiffres sur l'accès à la plateforme de signalement, le niveau de satisfaction des employés, des informations sur les signalements reçus au cours de la période couverte par le rapport, et le cas échéant, des résultats positifs ayant conduit à une enquête policière. L'évaluation sert également à améliorer les processus de travail interne.

- » Les organisations fournissent des informations sur les **résultats de leur travail dans un rapport annuel.**

C5. Réalisation des objectifs selon les normes de qualité

Grâce au suivi au sein de l'équipe et avec les partenaires opérationnels, les recommandations d'action des Normes de qualité sont examinées en ce qui concerne la vitesse et l'efficacité du traitement des signalements ainsi que des mécanismes de signalement facilement accessibles, y compris la gestion des cas.

- » Les recommandations d'action des Normes de qualité sont **régulièrement examinées pour vérifier leur efficacité et la réalisation des objectifs.**

CONCLUSION

DON'T
LOOK
AWAY

La visibilité, la présence d'informations et d'instructions claires concernant le processus de signalement ainsi que la possibilité d'effectuer un signalement de manière anonyme sont trois éléments clés déterminant l'efficacité des mécanismes de signalement facilement accessibles. Parallèlement, les personnes effectuant un signalement souhaitent généralement recevoir des informations sur l'évolution du cas signalé, et en ce sens, le traitement des signalements anonymes représente l'un des défis majeurs, nécessitant une réglementation précise entre la présentation des preuves, la confidentialité et la protection des données.

Les présentes Normes de qualité servent à améliorer et à optimiser les processus de signalement et de travail des structures gérant des mécanismes de signalement facilement accessibles, dans l'intérêt de toutes les parties concernées. Ces processus varient selon les ressources financières et humaines de chacune de ces structures, et conformément aux conditions propres à chaque pays. Il s'agit donc de mettre à disposition des différentes parties prenantes des informations utiles, des normes sous forme de recommandations d'action et des normes minimales afin de faciliter un processus de développement de qualité.



NORMES MINIMALES

Ces Normes minimales font partie des « Normes de qualité concernant les mécanismes de signalement facilement accessibles pour le signalement de cas suspects d'exploitation sexuelle des enfants ». Elles s'adressent aux (nouveaux) partenaires de la plateforme de signalement www.dontlookaway.report, au sein de laquelle elles sont considérées comme minimales et en constituent les critères d'adhésion. Tous les nouveaux membres sont invités à les appliquer. Le processus de mise en œuvre de ces normes doit être réalisé dans un délai raisonnable et déterminé à l'avance, pouvant varier en fonction des conditions propres à chaque pays, des possibilités de chaque structure et de leurs ressources financières et humaines.



Qualité structurelle

- » Espace de travail disposant de la technologie adéquate.
- » L'association possède une politique interne de protection de l'enfance, qui inclut une procédure prudente de recrutement et de sélection.
- » Développer un réseau professionnel et s'efforcer de conclure des accords de collaboration écrits avec les partenaires concernés.
- » Mise en place de canaux de suivi des signalements et des plaintes bien définis.

Qualité du processus

- » Le mécanisme de signalement est facile d'utilisation et inclut, dans la mesure du possible, l'option d'effectuer un signalement de manière anonyme sans divulgation de données personnelles.
- » Dans le cas des signalements comportant des coordonnées, une réponse est donnée dans les 48 heures.
- » Une page Internet spécifique incluant un formulaire de signalement et un résumé dans une langue étrangère pertinente est incluse.
- » Il existe une stratégie de communication claire permettant l'amélioration du référencement dans les moteurs de recherche, la sensibilisation et la visibilité.
- » La communication et les signalements doivent être réalisés selon les normes de communication et le Guide de terminologie du Luxembourg.
- » La plateforme de signalement fournit des informations sur le sujet et sur les réglementations nationales applicables en matière de protection des données et détaille le processus de signalement.

DON'T
LOOK
AWAY

- » **Documentation de cas** : tous les signalements sont enregistrés, catégorisés, documentés et si nécessaire, transmis à différents partenaires opérationnels.
- » Échanges réguliers au sein de l'équipe au travers de **réunions d'équipe, de formations complémentaires et la possibilité de supervision** au besoin.

Qualité des résultats

- » **Évaluation annuelle** du nombre de visiteurs sur le site, de nombre et de la catégorie des signalements reçus ainsi que de la satisfaction des employés, entre autres.
- » **Échanges réguliers et réflexion avec les partenaires opérationnels** concernant l'évolution de cas suspects.
- » Chaque structure rend compte des résultats de son travail dans un rapport annuel.

Points à vérifier pour la mise en place de mécanismes de signalement fonctionnels²⁰.

Critères concernant les sites de signalement

- » L'agencement du site est clair.
- » L'endroit où faire le signalement est facile à localiser.
- » Le site est facilement repérable dans les moteurs de recherche.
- » Il est également conçu pour les téléphones.
- » Il comporte des images, des graphiques et de courtes vidéos.

Critères concernant les formulaires de signalement

- » Les formulaires ne sont pas trop longs et les questions ne sont pas trop difficiles.
- » Ils fournissent des exemples pour montrer le type d'information attendu et précisent ce qu'il adviendra suite au signalement.
- » Ils proposent une option d'enregistrement du signalement en cours pour le suspendre momentanément ou pour pouvoir ajouter un détail ultérieurement.
- » Ils offrent la possibilité de télécharger des photos (seulement lorsque prendre des photos ne représente aucun danger) et ont une option de géolocalisation.
- » Ils détaillent les réglementations relatives à la protection des données qui s'appliquent et la façon dont les données soumises sont traitées.
- » Les champs obligatoires sont clairement identifiés.

Critères concernant le signalement anonyme

- » Des informations claires et transparentes sont fournies concernant l'anonymat et la confidentialité.
- » Une réponse est envoyée aux personnes faisant un signalement non anonyme (de manière automatique si possible).

Information à intégrer dans les sites de signalement

- » Renseignements généraux sur le sujet (comment les signalements aident les enfants, pourquoi la moindre information peut s'avérer utile à la police pour identifier les zones à risque et les tendances, etc.).
- » Comment faire un signalement.
- » Formulaire de signalement clair, court et facile à localiser.
- » FAQ pour en savoir plus.

²⁰ Voir aussi : Defence for Children – ECPAT the Netherlands, *Reluctance to report sexual exploitation of children related to travel and tourism*, 2019 ; et l'entretien avec l'expert Martin Sternsberger (WP-Stars).

- » L'option de faire un signalement de manière anonyme (si possible).
- » Les mesures prises suite au signalement.
- » Le degré de suivi possible suite au signalement.
- » Le rôle du témoin après le signalement.
- » Des exemples de signalements ayant abouti.
- » Des renseignements sur la protection et le traitement des données.
- » La page d'accueil comprend un lien bien visible vers la Politique de confidentialité ainsi que des informations concernant les signalements anonymes et les options de suivi.

Information contenue dans la FAQ

- » Que faire en cas de doute et comment éviter les fausses accusations.
- » Les signes principaux de l'exploitation sexuelle des enfants.
- » Les situations suspectes.
- » Les détails clés à signaler.

Protection des données

- » Cryptage : les données du site Internet doivent être chiffrées (via un certificat SSL par exemple).
- » Transmission des données : les données reçues via le formulaire de signalement ne doivent pas être transmises de manière non cryptée par mail.
- » Protection de l'accès : les données doivent être protégées contre toute manipulation.
- » Conservation des données : la durée de conservation des données doit être précisée.

Optimisation pour les moteurs de recherche

- » Analyse du comportement de recherche : analyse des mots-clés et rédaction de textes optimisés pour les moteurs de recherche.
- » Les termes et mots employés pour faire la recherche doivent apparaître dans le site.
- » Utilisation de Google Ads via la subvention Google Ad Grants pour les associations donnant accès à 10.000 euros de publicité par mois.

Utilisation d'images

- » La dignité de la personne doit être préservée.
- » Il faut veiller à ne pas réduire la personne à un statut de victime ou à tout autre rôle stéréotypé.
- » Toute possession ou publication de représentations graphiques d'exploitation sexuelle est à proscrire. Les enfants doivent toujours être vêtus sur les photos ou les représentations visuelles.

- » Dans la mesure du possible, il est préférable d'utiliser des dessins d'enfants plutôt que de vraies photos d'enfants.
- » Il est nécessaire d'informer les personnes concernées et d'obtenir leur consentement avant la publication.
- » L'utilisation de pseudonymes doit être systématique, sauf en cas d'accord préalable.
- » Demandez-vous : La personne dépeinte sur la photo a-t-elle donné son consentement ? S'il s'agissait de votre enfant, aimeriez-vous qu'il·elle soit représenté·e de cette façon ?

Participation des Jeunes

La participation active des enfants et des jeunes fait partie intégrante du travail d'ECPAT. Les différents partenaires du projet Alert Actors Report ont tous de l'expérience dans l'intégration des jeunes dans leurs programmes et encouragent leur participation en leur offrant des opportunités au sein de leurs structures et de leurs projets. Le projet Alert Actors Report implique les jeunes sur la base du modèle de participation inspiré de Lundy, leur donnant non seulement l'opportunité d'exprimer leur opinion, mais également le public et l'influence nécessaires pour que leurs opinions soient bien prises en compte.

Dans le cadre de l'élaboration des « Normes de qualité concernant les mécanismes de signalement facilement accessibles pour le signalement de cas suspects d'exploitation sexuelle des enfants », l'opinion des jeunes a été intégrée dans le développement des normes concernant la fonctionnalité des mécanismes tels que les sites et les applications de signalement, ainsi que la sensibilisation et la visibilité en ligne.

Pour se faire, les résultats de 6 groupes de discussions sur les obstacles au signalement organisés avec des étudiants en Allemagne, en Autriche, en Belgique, en France et aux Pays-Bas ont été inclus dans les Normes de qualité. Par ailleurs, une enquête en ligne a été réalisée dans les écoles de tourisme autrichiennes, où 225 jeunes âgés de 14 à 20 ans ont donné leur avis sur l'utilisation et le design des outils mobiles de signalement en ligne, notamment d'une application. Comportant 10 questions, l'enquête a abouti aux conclusions et recommandations suivantes concernant les Normes de qualité élaborées :

Critères d'utilisation

- » Les sites de signalement doivent être compatibles avec les dispositifs portables.
- » L'application ne devrait pas occuper d'espace mémoire supplémentaire.
- » Le mécanisme de signalement doit être connu par toute personne souhaitant faire un signalement et facilement accessible en ligne.
- » Des informations claires sur ce qu'il advient des données collectées par le mécanisme de signalement doivent être transmises.
- » Des renseignements sur les lois relatives à la protection des données et leurs limites concernant les cas signalés doivent être fournis.

- » Les applications de signalement préinstallées sont plus susceptibles d'être utilisées, dans la mesure où il n'est pas nécessaire de rechercher un dispositif de signalement, et sont donc particulièrement facilement accessibles.
- » L'accès facile et instantané aux outils de signalement est nécessaire pour améliorer leur efficacité.
- » Une application comporte moins d'obstacles au signalement.
- » Tout outil de signalement doit être rapide, facile d'utilisation et intuitif, et doit donner des conseils sur la manière de faire un signalement.
- » Tout outil de signalement doit avoir une structure claire, être moderne, facile d'utilisation et intuitif de par sa conception.
- » Les personnes qui signalent doivent comprendre l'objectif de leur signalement.
- » Les personnes qui signalent doivent être informées sur le processus de signalement.

Publication

ECPAT Austria

Stutterheimstraße 16-18/2/4/24e

1150 Wien

Tel./Fax: +43 1 293 16 66

info@ecpat.at

www.ecpat.at



 **Federal Chancellery**

Federal Minister for Women,
Families and Youth

 **Federal Ministry
Republic of Austria
Agriculture, Regions
and Tourism**