

La confidentialité

Le partage des données ou des tendances sur la violence basée sur le genre peut aider : Il faut s'assurer que les services répondent aux besoins, aident à cibler efficacement les ressources, et permettent une meilleure coordination qui va appuyer une prise en charge de qualité. Bien que le partage des données sur la violence basée sur le genre soit important parce qu'elle peut aider à améliorer les programmes, à faire évoluer les politiques et à mobiliser des ressources, il existe aussi des défis spécifiques. Les survivantes que nous servons nous ont confié, en tant que prestataires de services, des données sensibles qui nécessitent une protection et des procédures spéciales. Lorsque ces données sont recueillies, la façon dont elles sont stockées et sécurisées, et la raison pour laquelle elles sont partagées avec d'autres acteurs, tout cela exige des pratiques réfléchies et prudentes.

Les données ne sont pas juste une suite de chiffres. C'est une représentation des survivantes, de leurs expériences, de leurs histoires.

En travaillant dans le domaine de la protection, ce sont souvent les expériences traumatisantes, alarmantes ou intimidantes que les survivantes partagent avec les prestataires de services pour bénéficier d'une prise en charge. Ce modèle de prise en charge est plus efficace lorsque les survivantes qui reçoivent des services peuvent être ouvertes et honnêtes et savent que ce qu'elles partagent va rester confidentiel. C'est d'ailleurs l'une des premières questions que les bénéficiaires et les survivantes posent le plus souvent,

"Est-ce que les choses que je partage vont rester confidentielles"

Toute survivante qui reçoit des services a droit à ce que son identité demeure confidentielle et non identifiable. Les prestataires de services ont l'obligation implicite de comprendre que les renseignements divulgués par une survivante ne vont pas être partagés avec d'autres personnes, à moins que la personne concernée ne donne son consentement explicite et avisé pour le faire. Cela fait partie du code d'éthique que nous appliquons. Il est très important d'établir et de développer la confiance auprès des clientes et permettre des dénonciations ouvertes. La confiance entre les prestataires de services et les clientes est essentielle pour fournir un appui efficace et elle dépend généralement de la protection de la confidentialité. Les dénonciations sont fonction de la confiance que le prestataire de services ne

partagera pas ces informations avec d'autres personnes sans le consentement de survivantes.

Pour que la survivante se sente à l'aise de donner d'informations ou de raconter des expériences intimes, privées ou révélatrices, elle a besoin d'un espace sûr pour parler sans craindre que ces informations soient révélées.

Ces normes de confidentialité et de respect de la vie privée des clientes ont été officiellement approuvées dans les *Directives du Comité permanent Inter-Agences sur les interventions en matière de la violence basée sur le genre dans les contextes humanitaires*¹. La collecte et le partage d'informations sur la violence basée sur le genre peuvent être dangereux pour les survivantes, les communautés et les personnes impliquées dans la collecte de ces informations.

"Tous les acteurs se conviennent d'adhérer à un ensemble de directives qui minimisent les dommages causés à la survivante/victime et maximisent l'efficacité des interventions de prévention et de réponse. Les directives sont incorporées dans tous les éléments du plan d'action pour la prévention et la réponse aux VBG et devraient inclure, au minimum : Assurer la sécurité physique de la survivante/victime et de ceux qui l'aident ; garantir la confidentialité ; respecter les souhaits, les droits et la dignité de la survivante/victime, et être guidé par l'intérêt supérieur de l'enfant ; [et] assurer la non-discrimination".

"Assurer la sécurité lorsque les survivantes signalent les incidents à la police et/ou au personnel de sécurité. Respectez toujours la confidentialité, les droits, les choix, la dignité et la confidentialité de la survivante/victime, en s'assurant qu'elle participe à toutes les décisions ou mesures à prendre concernant sa sécurité ou sa protection. Dans le cas d'un enfant, être guidé par l'intérêt supérieur de l'enfant. Tous les entretiens avec la survivante/victime doivent être menés dans des espaces privés et, de préférence, par un staff féminin."

"Désigner un espace pour les centres communautaires, des espaces sûrs pour les femmes/filles, des espaces amis des enfants, un accès confidentiel la prise en charge contre la violence basée sur le genre dans les centres de santé et autres services et installations liés à la prévention et à la réponse à la violence basée sur le genre qui permettent un accès physique, la confidentialité, l'anonymat."

Ces informations ont été développées afin d'établir des normes inter-agences relatives à la sécurité et aux implications éthiques d'un travail en matière des VBG et de minimiser les risques de faire du mal dans : *Recommandations*

¹ Inter-Agency Standing Committee. *Guidelines for Gender-Based Violence Interventions in Humanitarian Settings*. 2005. <http://www.unhcr.org/453492294.pdf>

éthiques et de sécurité de l'Organisation Mondiale de la Santé dans la recherche, la documentation et la surveillance des violences sexuelles dans les situations d'urgence.² Les directives énoncent les principes éthiques clés, entre autres 1) le respect des personnes : respecter l'autonomie et l'autodétermination des participantes et protéger celles qui manquent d'autonomie, notamment en assurant leur sécurité contre tout danger ou abus. 2) La bienfaisance : le devoir de protéger le bien-être des personnes/communautés concernées, ceci qui par la minimisation des risques et le fait de s'assurer que les avantages l'emportent sur les risques. En outre, les Directives de l'OMS mettent en évidence plusieurs normes clés.

"La préservation de la confidentialité des renseignements personnels est l'un des principes fondamentaux qui régissent la collecte des données sur les individus. Toute personne n'a droit à la confidentialité, et ce droit exige à ceux qui recueillent les données personnelles de préserver la confidentialité de ces informations. Tout renseignement personnel qu'une personne divulgue dans le cadre de la collecte d'informations doit être considéré comme étant confidentielle. Cela signifie qu'il est implicitement sous-entendu que les informations divulguées ne seront pas partagées avec d'autres personnes, à moins que la personne concernée ne donne son consentement de façon explicite et en connaissance de cause."

L'obligation de maintenir la confidentialité régit non seulement la façon dont les données sont recueillies (p. ex., un espace privé où il faut mener les interviews), mais aussi la façon dont les données sont conservées (p. ex., sans nom ni autre identifiant) et comment, si cela arrivait, les données sont communiquées.

Des questions particulières liées à la confidentialité se posent dans le contexte de la prestation des services. Il faut donc être prudent lorsqu'on partage les données des services avec d'autres personnes. Il convient de préciser les conditions dans lesquelles on partage les données et de mettre en place des procédures qui visent à garantir le respect de la confidentialité des données partagées (3). Pendant l'échange d'informations sur les rapports des cas individuels, tous les identifiants personnels (nom, lieu, date exacte de l'incident) doivent être supprimés."

"Le rôle du consentement informé est d'aider les personnes interrogées à connaître et comprendre le but et le contenu du travail de la collecte des données, les procédures à suivre, les risques et les avantages, ainsi que leurs droits par rapport à leur participation. Le processus de consentement informé est très important. Il est plus qu'un simple formulaire à être lu et signé par les participants.

² L'Organisation Mondiale de la Santé. Recommandations sur l'Éthique et la Sécurité dans la Recherche, La Documentation et le Monitoring de la Violence basée sur le genre dans des Situations d'urgence. 2007.
http://www.who.int/gender/documents/OMS_Ethics&Safety10Aug07.pdf

Une attention particulière doit être accordée à la façon dont l'information est donnée, en tenant compte des questions du pouvoir et du contrôle dans le contexte. Ceux qui recueillent des informations sur des sujets sensibles comme la violence basée sur le genre doivent reconnaître que - surtout dans des situations d'urgence - les personnes qui donnent les informations peuvent se sentir redevables envers ou dépendre d'elles et ainsi fournir des informations comme un moyen de bénéficier des services. Ainsi, les personnes peuvent se sentir obligées de répondre à toutes les questions, de se soumettre à des analyses ou d'accepter des demandes pour des interviews, sans tenir compte de l'inconfort que cela génère, les risques qu'elles courent ou leurs préférences.

Les personnes qui recueillent les informations doivent s'assurer que, par leur autorité, leur attitude ou leur comportement, elles n'influencent pas outre mesure les participant-e-s. Par exemple, leur conviction profonde que la collecte des informations est très nécessaire, qu'elle ne fera pas de mal aux participant-e-s et que les professionnels savent mieux. Les personnes qui recueillent les informations doivent également être conscientes au fait qu'il ne faut pas faire des promesses irréalistes, en termes d'avantages quand a à la participation, car cela pourrait influencer, sans le savoir, une personne à accepter de participer à une interview. L'expérience montre que les personnes interrogées peuvent ne pas comprendre les objectifs des interviews et/ou ne pas comprendre et penser que les interviews conduiront directement à une augmentation de l'accès aux services ou à un accès personnel aux services."

"La collecte et la documentation des informations doivent être effectuées de manière à présenter le moins de risques possible pour les personnes interrogées, être méthodologiquement raisonnables et s'appuyer sur l'expérience et les bonnes pratiques actuelles."

Une des façons de faciliter le partage des données en toute sécurité est de fournir des données non-personnalisées. Il s'agit de données qui "ne peuvent pas être liées à un individu ou à un groupe d'individus en particulier. A cette fin, tous les identifiants personnels, comme le nom de la personne, le lieu de résidence, le lieu et la date de l'incident, sont retirés de l'ensemble des données ou du dossier. Il peut être nécessaire d'envisager de supprimer d'autres détails pour éviter l'identification possible d'une personne ou d'un groupe de personnes en particulier. Par exemple, s'il n'y avait qu'un petit nombre de femmes dans un groupe d'âge donné dans une région donnée, il pourrait être possible de relier les informations des données à propos de l'âge aux individus de ce groupe. Dans ce cas, l'âge doit être retiré de la série des données ou des enregistrements."

Plus récemment, les Directives inter-agences sur la gestion des cas de violence basée sur le genre ont également souligné notre responsabilité par rapport à l'éthique.³

"La confidentialité fait référence au droit qu'une personne a pour que toute information la concernant soit traitée avec respect. Elle prône la sécurité, la confiance et l'autonomisation. La confidentialité reflète la conviction que les gens ont le droit de choisir à qui ils veulent, ou ne veulent pas, raconter leur histoire. Le fait de garder la confidentialité signifie qu'à n'importe quel moment, aucune information ne doit pas être divulguée sans le consentement informé de la personne concernée. La violation de la confidentialité peut exposer la survivante et d'autres personnes à un risque de préjudice supplémentaire. Si les personnes qui aident ne respectent pas la confidentialité, les autres survivantes seront découragées à demander de l'aide. Dans la prise en charge des cas de violence basée sur le genre, la confidentialité est gardée grâce à des pratiques strictes de partage de l'information, qui reposent sur le principe de ne partager les informations avec les personnes impliquées dans la prise en charge de la survivante que ce qui est absolument nécessaire et cela avec la permission de cette dernière. Il est également nécessaire de protéger les données écrites au sujet d'une survivante ou d'un cas par des pratiques sûres de collecte et de stockage des données."

"Dans la plupart des contextes, il y a plusieurs agences qui travaillent ensemble pour fournir différents services aux survivantes de la violence basée sur le genre. Pour ce faire, il faut échanger de l'information sur les cas et utiliser des formulaires de référencement pour les données sensibles sur les clients... Les personnes qui sont impliquées dans un réseau de référencement doivent décider quelles informations sur les survivantes doivent être communiquées, quand et avec qui. Il faut également se convenir sur la façon dont ces informations seront partagées - verbalement, électroniquement ou par le biais d'un système papier - et mettre en place des procédures appropriées pour s'assurer que les informations confidentielles de la survivante sont protégées en tout temps. Cela peut être documenté dans un protocole de partage d'informations."

Même si un donateur exerce de la pression sur nous pour que nous partagions des informations identifiables ou potentiellement identifiables au sujet d'une survivante, nous restons fidèles aux normes internationales qui régissent notre travail et nous assurons sa sécurité. Si on reçoit des demandes, une question utile à se poser est : "Est-ce que cela va nuire à la survivante?"

³Les Directives Inter-Agences sur la gestion des cas de Violence basées sur le Genre 2017.
http://gbvresponders.org/wp-content/uploads/2017/04/Interagency-GBV-Case-Management-Guidelines_Final_2017_Low-Res.pdf

Et ensuite se demander pourquoi partageons-nous ces informations ? Cela peut vous aider à répondre aux questions suivantes : quelle est la façon la plus efficace de partager ces informations, compte tenu de l'utilisation finale attendu : est-ce pour montrer aux donateurs ce qui a été accompli ? S'agit-il de plaider la cause auprès des partenaires gouvernementaux pour qu'ils puissent fournir un service ou améliorer l'accès à un service demandé ? Est-ce pour montrer les tendances et les modèles aux partenaires potentiels et aux donateurs afin de mobiliser des ressources ? Les données peuvent aider à atteindre ces objectifs ; cependant, les praticiens ont une grande responsabilité et sont redevables envers les survivantes, qui ont fourni leurs informations avec leur consentement, et doivent traiter ces informations avec sensibilité et les traiter selon l'éthique.

Les services sont fournis aux survivantes avec leur consentement explicite à participer au processus de gestion des cas, et les informations personnelles sont partagées, également avec leur consentement, pour des fins de référencement aux autres prestataires de services, ou pour un partage anonyme et global en vue de l'amélioration du programme. Compte tenu des survivantes qui font objet des données, des personnes qui ont courageusement demandé des services, il est de notre responsabilité de veiller à ce que leur droit à la confidentialité soit respecté et protégé.

