



unicef   
pour chaque enfant

# GUIDE PRATIQUE DE LA SAUVEGARDE DE L'ENFANT À L'INTENTION DES ENTREPRISES

*Un guide pas à pas pour repérer les risques et protéger les enfants  
qui interagissent avec votre entreprise*

## REMERCIEMENTS

La présente publication a été réalisée par l'Unité des droits de l'enfant et de la responsabilité sociale d'entreprise de l'UNICEF.

La version préliminaire de ce guide a été préparée par Chloe Poynton et Faris Natour, du cabinet Article One. Ida Hyllested et Riina Kasurinen ont assuré la gestion du projet au sein de l'UNICEF.

De nombreux collaborateurs et parties prenantes de premier plan de l'Unité des droits de l'enfant et de la responsabilité sociale d'entreprise et de l'Équipe de protection de l'enfance au siège de l'UNICEF ont apporté des observations et commentaires précieux, notamment : Andrew Mawson, Bernadette Gutmann, Christopher Kip, Amaya Gorostiaga, Patrick Geary, Cornelius Williams, Tasha Gill, Miles Hastie, Christine Heckmann, Mendy Marsh et Lely Djuhari. Nous remercions en particulier Sally Proudlove de UNICEF UK pour son expertise et son indéfectible soutien.

Nous adressons également nos remerciements à nos partenaires du groupe LEGO, notamment Dieter Carstensen et Anne-Mette Lehm Laursen, pour leur contribution à la préparation de ce guide.

## DROITS D'AUTEUR ET MENTIONS LÉGALES

L'intégralité des droits relatifs à la présente publication et aux documents connexes demeure la propriété du Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF). La reproduction gratuite de tout ou partie de ce rapport est autorisée sous réserve de l'ajout de la source.

Révision: Catherine Rutgers  
Mise en page: Kathleen Morf

© Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF) mai 2018

# Table des matières

---

Qu'est-ce que la sauvegarde de l'enfant ? .....	4
Pourquoi la sauvegarde de l'enfant est-elle nécessaire ? .....	6
Élaboration d'un programme de sauvegarde de l'enfant .....	10
<b>ÉTAPE 1. ÉVALUATION DES RISQUES</b> .....	12
<b>ÉTAPE 2. ANALYSE DES LACUNES</b> .....	14
<b>ÉTAPE 3. ENGAGEMENT POLITIQUE</b> .....	15
Liste de contrôle relative à la politique de sauvegarde de l'enfant .....	16
<b>ÉTAPE 4. ÉLABORATION ET DÉPLOIEMENT D'UN PLAN DE MISE EN ŒUVRE</b> .....	20
Gouvernance .....	20
Ressources humaines .....	21
Sensibilisation et formation .....	22
<b>ÉTAPE 5. MISE EN PLACE D'UN SYSTÈME DE NOTIFICATION ET DE TRAITEMENT DES RISQUES</b> .....	28
<b>ÉTAPE 6. ACTION EN CAS DE SIGNALEMENT</b> .....	30
<b>Annexe I.</b> Modèle d'évaluation des risques en matière de sauvegarde de l'enfant .....	34
<b>Annexe II.</b> Modèle d'analyse des lacunes .....	35
<b>Annexe III.</b> Liste de contrôle relative à la politique de protection de l'enfant sur Internet .....	36
<b>Annexe IV.</b> Orientations à l'intention des responsables de la sauvegarde de l'enfant .....	38

# Qu'est-ce que la sauvegarde de l'enfant ?

Comme le stipule la Convention relative aux droits de l'enfant, tous les enfants, où qu'ils vivent et quelle que soit leur situation, ont le droit d'être nourris, soignés et protégés contre toutes les formes de violence, d'abus, de négligence, de maltraitance et d'exploitation<sup>1</sup>. Le respect et la promotion de ces droits constituent la pierre angulaire de la sauvegarde de l'enfant.

**Pour les entreprises, la «sauvegarde de l'enfant» se rapporte aux actions mises en place pour réduire l'incidence des activités et des pratiques de travail de l'organisation sur le bien-être des enfants.** Elle se définit, dans sa forme la plus élémentaire, comme la prévention des maltraitances et des abus physiques, sexuels et émotionnels pouvant être commis par des employés et par d'autres personnes placées sous la responsabilité de l'entreprise, telles que les partenaires, les visiteurs admis dans les locaux de l'entreprise ou les bénévoles.

**La sauvegarde de l'enfant** couvre la totalité des actions mises en place par une entreprise pour assurer la sécurité de tous les enfants avec lesquels elle interagit. Elle comprend notamment les mesures proactives visant à protéger les enfants contre les préjudices pouvant résulter de leur relation directe ou indirecte avec l'entreprise. La sauvegarde de l'enfant comprend la prévention des négligences, des maltraitances et des abus physiques, sexuels et émotionnels à l'égard des enfants pouvant être commis par des employés et par d'autres personnes placées sous la responsabilité de l'entreprise, notamment les sous-traitants, les partenaires commerciaux, les visiteurs admis dans les locaux de l'entreprise et les bénévoles.

**Il est du devoir légal et moral de chaque entreprise, dont le personnel ou les partenaires commerciaux sont en contact direct ou indirect avec des enfants, de faire tout ce qui est en son pouvoir pour protéger ces derniers contre d'éventuels préjudices.** L'application d'une politique de sauvegarde de l'enfant au sein de l'entreprise lui permet de remplir ce devoir de protection de manière formelle. Outre sa fonction première de garante du bien-être des enfants, une politique de sauvegarde de

l'enfant de qualité et correctement mise en œuvre permet également de protéger l'entreprise, ses employés et sa réputation. En fixant des normes de conduite claires, elle permet d'éviter les préjudices à l'égard des enfants découlant du non-respect par l'entreprise de son devoir de protection, ou d'en réduire le nombre, diminuant ainsi le risque de litige.

Le **contact direct** renvoie au contact en face à face avec des enfants. Il concerne, par exemple, les enfants acteurs ou ceux participant à des événements ou des recherches. Le **contact indirect** renvoie au contact en ligne avec des enfants, établi par le biais de leurs données – notamment les images représentant un enfant et les textes postés par un enfant – ou de tiers. Voir les autres exemples en page 10.

Le présent guide peut aider toutes les entreprises, quels que soient leur degré de maturité, leur taille et leur domaine d'activité, à répondre aux défis en matière de durabilité et de responsabilité d'entreprise. Il leur fournit des orientations, afin qu'elles puissent repérer et atténuer les risques réels et potentiels liés à la sauvegarde de l'enfant. Il décrit les procédures à suivre pour concevoir et mettre en œuvre une politique de sauvegarde de l'enfant, signaler d'éventuelles allégations de comportement inapproprié envers les enfants, et prendre des mesures, le cas échéant.

**La protection de l'enfance n'est qu'un aspect de la sauvegarde de l'enfant.** Cette dernière englobe toutes les actions et les mesures axées sur l'enfant que l'entreprise doit mettre en place pour prévenir ou réduire le risque de préjudice (codes de conduite, procédures et pratiques de recrutement sûres, politiques, formation et communication, etc.). Cependant, la prévention ne suffit pas toujours à éliminer totalement ce risque. Comme l'illustre la figure du parapluie en page suivante, la protection de l'enfance est un volet parmi d'autres de la sauvegarde de l'enfant : elle renvoie aux actions qu'un individu ou une entreprise doit mener afin de protéger un ou plusieurs enfants confrontés à un risque ou un problème particulier. Elle est essentielle à la sauvegarde de l'enfant en cas de soupçons d'abus ou d'atteinte à sa sécurité.

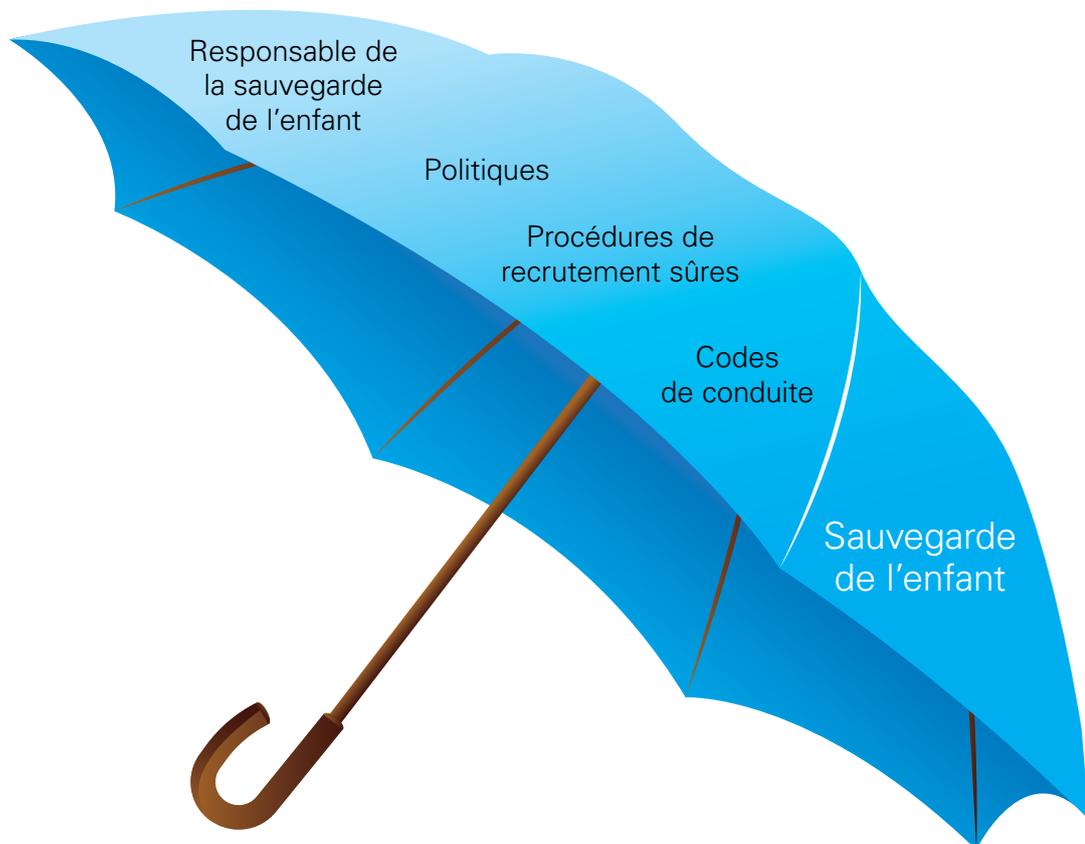
<sup>1</sup> Convention relative aux droits de l'enfant, article 19, <<https://www.ohchr.org/FR/ProfessionalInterest/Pages/CRC.aspx>>.

---

La **protection de l'enfance** est un volet important de la sauvegarde de l'enfant : elle renvoie aux actions qu'une entreprise met en place lorsqu'un enfant est exposé à un risque de préjudice grave découlant de son interaction avec des membres, des partenaires, des produits ou des services de l'entreprise. Elle est essentielle en cas de soupçons d'abus ou d'atteinte à la sécurité d'un enfant.

Points communs et différences entre la sauvegarde de l'enfant et la protection de l'enfance

## Sauvegarde de l'enfant



# Pourquoi la sauvegarde de l'enfant est-elle nécessaire ?

---

Les abus peuvent entraîner des conséquences graves et durables sur la santé physique, mentale et émotionnelle des enfants. Selon des études mondiales, le nombre d'enfants victimes d'abus reste alarmant : plus d'un milliard d'enfants âgés de 2 à 17 ans – soit un enfant sur deux à l'échelle mondiale – ont subi des violences ou des négligences physiques, sexuelles ou émotionnelles au cours des douze derniers mois<sup>2</sup>. Une femme sur cinq et un homme sur 13 ont déclaré avoir subi des sévices sexuels dans leur enfance<sup>3</sup> et un enfant meurt toutes les cinq minutes des suites de violences<sup>4</sup>. Les violences et les abus perpétrés à l'égard des enfants passent souvent inaperçus, les victimes refusant de révéler leur situation, de demander de l'aide pour la surmonter ou d'agir pour se protéger contre d'autres sévices<sup>5</sup>. Ainsi, près de la moitié des adolescentes âgées de 15 à 19 ans ayant déclaré avoir subi au moins une fois des violences physiques et/ou sexuelles ont dit qu'elles n'en avaient jamais parlé à personne<sup>6</sup>.

Les enfants sont généralement moins forts – et donc plus vulnérables – que les adultes. Par conséquent, ces derniers ont la responsabilité et le devoir d'agir et de protéger les enfants en cas de risque.

La nature et l'ampleur mondiales des abus et des maltraitements commis à l'égard des enfants sont de plus en plus reconnues. Plusieurs initiatives multisectorielles réunissant diverses parties prenantes, notamment le Partenariat mondial pour mettre fin à la violence envers les enfants<sup>7</sup> et le Solutions Summit<sup>8</sup>, s'efforcent de trouver des solutions à ce problème.

Malgré l'insuffisance des données relatives à la maltraitance des enfants dans le cadre d'activités commerciales, le risque que des adultes en position de confiance puissent porter atteinte au bien-être et à la dignité des enfants est de plus en plus reconnu<sup>9</sup>. La plupart des entreprises, leur personnel ou leurs affiliés sont en contact direct ou indirect avec des enfants à un moment ou à un autre du processus d'activité : ils peuvent leur causer du tort s'ils ne parviennent pas à repérer et éliminer correctement ce risque.

Les incidents peuvent se produire dans des circonstances très diverses : violences physiques et sexuelles, atteinte au droit à la protection des données d'un enfant ou conséquences d'une campagne publicitaire virale. C'est pourquoi toutes les entreprises doivent évaluer les risques relatifs à la sauvegarde de l'enfant, afin de repérer les enjeux auxquels elles sont individuellement confrontées.

De même, les abus peuvent prendre des formes très variées : un(e) employé(e) peut commettre des abus sexuels sur un enfant au cours d'un voyage d'affaires ; un enfant peut être victime d'intimidation ou de sollicitations à des fins sexuelles sur un forum en ligne animé par un(e) membre du personnel ; ou un enfant mannequin posant pour une publicité peut devenir la cible d'actes préjudiciables ou inappropriés. Les abus commis à l'égard des enfants impliquant l'entreprise peuvent prendre diverses formes, notamment :

- **Les abus physiques**, notamment lorsqu'un(e) employé(e) frappe un enfant sur son lieu de travail pour le faire obéir ou le punir. Il peut s'agir d'une personne en contact direct avec l'enfant, par exemple un membre du personnel de sécurité ou un(e) employé(e) d'un restaurant ou d'un parc d'attractions.
- **Les abus sexuels**, notamment lorsqu'un(e) employé(e) frappe un enfant sur son lieu de travail pour le faire obéir ou le punir. Il peut s'agir d'une personne en contact direct avec l'enfant, par exemple un membre du personnel de sécurité ou un(e) employé(e) d'un restaurant ou d'un parc d'attractions.
- **L'exploitation commerciale**, notamment lorsque des employés pratiquent l'exploitation sexuelle des enfants à des fins lucratives. Par exemple, un(e) employé(e) d'un hôtel peut faciliter la perpétration d'abus sexuels par des clients. L'exploitation commerciale peut également être indirecte, par exemple lorsqu'une entreprise emploie gratuitement des enfants pour promouvoir un contenu commercial viral pouvant être partagé.

---

<sup>2</sup> Hillis S. *et al.*, « Global Prevalence of Past-Year Violence Against Children : A systematic review and minimum estimates », *Pediatrics*, vol. 137, n° 3, janvier 2016, p. 1. Disponible à l'adresse suivante : <[www.cdc.gov/violenceprevention/childabuseandneglect/vacs/publications.html](http://www.cdc.gov/violenceprevention/childabuseandneglect/vacs/publications.html)>.

<sup>3</sup> Stoltenborgh, Marije, *et al.*, 'A Global Perspective on Child Sexual Abuse: Meta-analysis of prevalence around the world', *Child Maltreatment*, vol. 16, n° 2, May 2011, pp. 79–101.

<sup>4</sup> Organisation mondiale de la Santé, Estimations mondiales de la santé (GHE), Tableaux de synthèse : décès par cause, âge, sexe et région, 2012, OMS, Genève, 2014, recalculé par l'UNICEF pour la tranche d'âge 0-19 ans..

<sup>5</sup> Fonds des Nations Unies pour l'enfance, *A Familiar Face: Violence in the lives of children and adolescents*, UNICEF, New York, 2017, p. 8. Disponible à l'adresse suivante : <[www.unicef.org/publications/index\\_101397.html](http://www.unicef.org/publications/index_101397.html)>.

<sup>6</sup> Fonds des Nations Unies pour l'enfance, *Hidden in Plain Sight: A statistical analysis of violence against children*, UNICEF, New York, 2014, p. 90.

<sup>7</sup> Partenariat mondial pour mettre fin à la violence envers les enfants, <[www.end-violence.org](http://www.end-violence.org)>.

<sup>8</sup> Solutions Summit, <[www.solutions-summit.org](http://www.solutions-summit.org)>.

<sup>9</sup> Voir par exemple : Keeping Children Safe Coalition, *Standards for Child Protection: Tool 1*, 2011. Télécharger le PDF à l'adresse : <<https://resourcecentre.savethechildren.net/node/8559/pdf/kcstool1-english.pdf>>.

- 
- **Les abus sur Internet**, notamment la sollicitation d'enfants à des fins sexuelles, l'intimidation, l'exposition à des contenus ou à des contacts inappropriés (par exemple sur des forums de discussion ou des jeux vidéo en ligne), et la protection insuffisante des données.
  - **La violence ou la maltraitance psychologique**, notamment le fait de répéter constamment à l'enfant qu'il ou elle ne vaut rien ou est incapable. Les remarques blessantes ou discriminatoires qu'un(e) employé(e) adresse à un enfant sont un exemple de violence psychologique.
  - **La négligence**, notamment la prise en charge ou la surveillance inadéquates d'un enfant, par exemple lorsqu'un membre du personnel de bord d'une compagnie aérienne manque à son devoir de protection d'un enfant voyageant seul, ou lorsqu'un enfant ne reçoit pas les soins médicaux ou le traitement dont il ou elle a besoin. Une entreprise peut involontairement provoquer des situations de négligence en raison de ses politiques d'emploi. Par exemple, l'inflexibilité des conditions de travail peut empêcher les parents d'emmener leur enfant chez le médecin ou obliger les aînés à rester à la maison pour s'occuper de leurs frères et sœurs au lieu d'aller à l'école.

Étant donné que les abus peuvent se manifester très différemment, toutes les entreprises doivent appliquer une politique de tolérance zéro interdisant toute forme d'abus ou de préjudice à l'égard des enfants. Celle-ci doit également valoriser les principes d'égalité, selon lesquels tous les enfants ont le même droit de protection, quelles que soient leurs caractéristiques personnelles, notamment leur âge, leur sexe, leurs capacités, leur culture, leur race, leurs convictions religieuses et leur identité sexuelle. On notera également que certaines formes d'abus touchent davantage les filles, et que les enfants et les jeunes handicapés, homosexuels, bisexuels, transgenres et intersexués, ainsi que les enfants issus de minorités ethniques, déplacés, réfugiés ou placés en structures d'accueil, sont plus vulnérables et exposés à davantage de risques.

La **maltraitance des enfants** recouvre toutes les formes de mauvais traitements physiques et émotionnels, les abus sexuels, la négligence ou le traitement négligent, ainsi que l'exploitation, entre autres commerciale, portant ou susceptibles de porter atteinte à la santé, à la survie, au développement ou à la dignité de l'enfant, dans le cadre d'une relation de responsabilité, de confiance ou de pouvoir.

Les orientations présentées dans cette publication se fondent sur l'expérience et les pratiques d'entreprises ayant mis en place des politiques et des programmes de sauvegarde de l'enfant, ainsi que sur les travaux en cours de l'UNICEF et d'Article One visant à guider les entreprises dans le domaine des droits fondamentaux. Ces outils et supports ont été réalisés dans le cadre d'un partenariat triennal entre l'UNICEF et le groupe LEGO. Cette collaboration prévoit l'élaboration d'une politique de sauvegarde de l'enfant, de supports de formation et de mécanismes de mise en œuvre.

La partie suivante décrit les six étapes de l'élaboration d'un programme de sauvegarde de l'enfant. Des études de cas portant sur différents domaines d'activité sont proposées tout au long de ce manuel en guise d'exemples.

# Pourquoi la sauvegarde de l'enfant est-elle nécessaire ?

---

## EN QUOI LA SAUVEGARDE DE L'ENFANT EST-ELLE DIFFÉRENTE DU RESPECT DES DROITS DE L'ENFANT ?

Chaque enfant a le droit de vivre dans un environnement non violent. Afin de respecter et de promouvoir les droits de l'enfant, l'entreprise est notamment tenue d'assurer la protection de l'enfant contre les abus. Mais elle doit également garantir le respect des droits de l'enfant – droit à l'éducation et à la santé, absence de travail des enfants et de discrimination –, et ce, dans tous les aspects de ses activités commerciales. Ceci comprend non seulement la protection de l'enfant contre les abus commis par les employés et les partenaires, mais également l'assurance que ses droits sont respectés d'un bout à l'autre de la chaîne de valeur de l'organisation, depuis l'achat des matières premières jusqu'à l'utilisation des produits et services par les utilisateurs finaux, y compris par les enfants eux-mêmes.

Deux documents fournissent aux entreprises des informations de première importance sur leur responsabilité de respecter les droits de l'enfant : les **Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme**<sup>[1]</sup>, qui décrivent les grandes mesures que devraient prendre les entreprises pour « connaître les droits de l'homme et montrer qu'elles les respectent » ; et les Principes régissant les entreprises dans le domaine des droits de l'enfant<sup>[2]</sup>, qui s'appuient sur les Principes directeurs et conseillent les entreprises sur les actions à mettre en place pour respecter et promouvoir les droits de l'enfant « sur le lieu de travail, sur les marchés [et] au sein de la collectivité ». En outre, le document de l'UNICEF intitulé *Les droits de l'enfant dans les évaluations d'impact*<sup>[3]</sup> fournit des orientations utiles aux entreprises souhaitant intégrer la question des droits de l'enfant dans leur procédure officielle d'évaluation des risques.

---

<sup>[1]</sup> Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme, *Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme. Mise en œuvre du cadre de référence « protéger, respecter et réparer » des Nations Unies*, Nations Unies, New York et Genève, 2011. Disponible dans les six langues des Nations Unies à l'adresse : <[www.ohchr.org/EN/PublicationsResources/Pages/ReferenceMaterial.aspx](http://www.ohchr.org/EN/PublicationsResources/Pages/ReferenceMaterial.aspx)>.

<sup>[2]</sup> UNICEF, Pacte mondial des Nations Unies et Save the Children, *Principes régissant les entreprises dans le domaine des droits de l'enfant*, 2013, <<http://childrenandbusiness.org>>.

<sup>[3]</sup> Fonds des Nations Unies pour l'enfance et Institut danois pour les droits de l'homme, *Les droits de l'enfant dans les évaluations d'impact. Un guide pour intégrer les droits de l'enfant dans les évaluations d'impact et passer à l'action*, UNICEF et Institut danois pour les droits de l'homme, Genève et Copenhague, décembre 2013. Télécharger le PDF à l'adresse : <<https://www.unicef.be/content/uploads/2014/05/Les-droits-de-lenfant-dans-les-%C3%A9valuations-dimpact.pdf>>.

---

## SCÉNARIO: RÉOLUTION D'UNE AFFAIRE D'ABUS COMMIS SUR DES ENFANTS PAR UN PILOTE DE LIGNE

En 2016, une compagnie aérienne a tranché une affaire d'abus sur 38 enfants âgés de 5 à 18 ans. Un pilote aurait commis des abus sur des enfants entre 2001 et 2013, alors qu'il travaillait bénévolement dans des orphelinats soutenus par la compagnie au Kenya et en Ouganda. Selon la partie civile, la compagnie pourrait être tenue indirectement responsable des actions du pilote et avoir un devoir de protection vis-à-vis des enfants victimes vivant dans les orphelinats soutenus par la compagnie.

La compagnie a reconnu le verdict, mais a démenti toute responsabilité. Les avocats de la partie civile ont déclaré en retour: « Cette décision devrait interpeller les organisations qui envoient leur personnel travailler ou faire du bénévolat auprès d'enfants. Elles doivent mettre en place des procédures de sauvegarde appropriées, afin d'éviter que de tels actes odieux se produisent. »

**Enseignements retenus:** *Ces abus auraient pu être évités si la compagnie avait eu un programme de sauvegarde efficace en place. Par exemple, si elle avait instauré des procédures de recrutement, des formations et des règles de conduite appropriées au sein de l'orphelinat, ainsi que des mécanismes de signalement des risques, le pilote n'aurait peut-être jamais été recruté par la compagnie ou autorisé à travailler directement avec des enfants.*

# Élaboration d'un programme de sauvegarde de l'enfant

Cette partie décrit les six grandes étapes de l'élaboration d'un programme de sauvegarde de l'enfant au sein d'une entreprise. Le programme est présenté individuellement, étape par étape. On notera toutefois que l'engagement politique en faveur de la sauvegarde de l'enfant et le plan de mise en œuvre connexe doivent compléter, renforcer et recouper les politiques existantes visant l'entreprise et le personnel.

Afin de s'assurer que leur programme est complet, les entreprises qui sont en contact régulier, direct ou indirect, avec des enfants – doivent collaborer avec un(e) spécialiste de la sauvegarde de l'enfant, qui saura les conseiller et les guider dans leur démarche. La procédure d'élaboration d'un programme de sauvegarde de l'enfant comprend généralement les étapes suivantes :



## ÉTAPE 1

Mener une **évaluation des risques relatifs à la sauvegarde de l'enfant**, afin de comprendre les façons dont le personnel et les partenaires agissant pour le compte de l'entreprise entrent en contact direct ou indirect avec des enfants.



## ÉTAPE 4

Élaborer un **plan de mise en œuvre**, afin de concrétiser les engagements pris dans la politique de sauvegarde de l'enfant.



## ÉTAPE 2

Réaliser une **analyse des lacunes** des politiques, des procédures et des structures de gouvernance existantes susceptibles de favoriser la sauvegarde de l'enfant, et mettre au point des mécanismes et des orientations supplémentaires pour combler les éventuels manques.



## ÉTAPE 5

Mise en place d'un **système de notification et de prise en charge** des cas d'abus réels ou potentiels.



## ÉTAPE 3

Élaborer une **politique d'engagement** dans laquelle l'entreprise s'engage à protéger les enfants contre les abus et la maltraitance de la part de ses employés et des partenaires agissant pour son compte.



## ÉTAPE 6

Fournir des **orientations au personnel**, afin que celui-ci **connaisse** la procédure de signalement des risques applicable.

---

## SCÉNARIO: UNE APPLICATION INTERDITE EN RAISON DE SA COMMUNICATION MARKETING EXPLOITANT LA VULNÉRABILITÉ DES ENFANTS

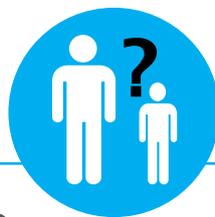
Une entreprise agroalimentaire a créé une application à laquelle les enfants peuvent accéder en scannant un code QR disponible sur son site Internet. Cette application comprend deux jeux, dans lesquels le joueur doit contrôler un personnage et récupérer des objets lui permettant de peupler le « monde » virtuel du jeu. Elle a soulevé plusieurs inquiétudes :

- Le jeu brouillait la frontière entre le monde réel et le monde virtuel.
- Les questions posées dans le jeu s'adressaient directement aux enfants ou aux personnages que ceux-ci incarnaient.
- Le langage utilisé, à la tonalité persuasive et négative, pouvait amener les enfants à comprendre que la non-consommation d'un produit donné était, d'une certaine façon, synonyme d'échec.
- Le jeu incitait les enfants à demander à leurs parents de leur acheter le produit.

Un jugement rendu en 2013 a obligé l'entreprise à supprimer l'application. Celle-ci a été sommée de revoir sa communication marketing, afin de ne pas exploiter la naïveté ou la vulnérabilité des enfants ni de les faire se sentir inférieurs s'ils n'achetaient pas ou ne demandaient pas à leurs parents d'acheter les produits vendus par l'entreprise.

**Enseignements retenus:** *Si l'entreprise avait mis en place un programme efficace de sauvegarde de l'enfant, elle aurait su que ce type de communication marketing risquait d'être considéré comme une forme d'exploitation commerciale; elle aurait pu mettre au point un jeu constituant une expérience positive et sans risque pour les enfants.*

# Étape 1



## Évaluation des risques

Pour comprendre l'incidence négative que les activités de l'entreprise et l'interaction des enfants avec celle-ci, son personnel et ses partenaires risquent d'avoir sur leur bien-être, il est nécessaire de commencer par évaluer les risques. Cette auto-évaluation peut être réalisée séparément ou être greffée au système de gestion des risques ou aux procédures d'évaluation d'impact déjà en place. Elle vise à repérer toutes les situations dans lesquelles les employés et les représentants de l'entreprise peuvent être amenés à être en contact direct ou indirect avec des enfants dans le cadre de leurs responsabilités professionnelles, et à définir le niveau de risque de chacune de ces situations.

### Voici plusieurs exemples de contact direct et des risques potentiels associés :

- Vente directe aux enfants (un[e] vendeur[/euse] d'un magasin de vêtements regarde un enfant se déshabiller dans une cabine d'essayage).
- Activités de marketing auxquelles doivent participer des enfants (un[e] employé[e] d'un fabricant de jouets inflige des violences physiques à un enfant qui joue dans une publicité pour le produit vendu par l'entreprise).
- Déplacement pour le compte de l'entreprise vers une destination où le risque d'exploitation sexuelle des enfants est élevé (un[e] employé[e] de l'entreprise sollicite des enfants au cours d'un voyage d'affaires).
- Interaction avec des enfants vivant dans les locaux de la société ou à proximité (un vigile travaillant sur une plantation commet des violences physiques et/ou sexuelles sur des enfants).
- Bénévolat soutenu par l'entreprise au sein d'associations œuvrant pour les enfants (un[e] employé[e] maltraite un enfant vulnérable au cours d'une journée de mentorat réalisée par des bénévoles de l'entreprise auprès de jeunes défavorisés).
- Accompagnement d'un enfant ou d'un jeune (un membre du personnel de bord d'une compagnie aérienne a recours à la force physique pour maîtriser un enfant dont il doit assurer la sécurité).
- Sites commerciaux où les enfants et les jeunes peuvent se divertir et pratiquer des activités de loisir (un[e] employé[e] d'un parc d'attractions ne cesse de faire des remarques racistes à un enfant).

### Voici plusieurs exemples de contact indirect et des risques potentiels associés :

- Communication avec des enfants ou des jeunes sur des plateformes en ligne (un[e] employé[e] sollicite des enfants à des fins sexuelles en postant des messages directs sur la plateforme de jeux vidéo en ligne de son entreprise).
- Accès à des données sensibles concernant l'enfant (un[e] représentant[e] d'une société d'assurance utilise les données personnelles des enfants à des fins non autorisées et les partage avec des tiers sans leur consentement).
- Réalisation d'opérations de marketing sur les réseaux sociaux (la vulnérabilité des enfants est exploitée lorsqu'ils sont incités à reposter ou à partager des publicités sur les réseaux sociaux pour paraître « cool », sans que cela soit explicitement présenté comme une forme de promotion commerciale).
- Réception d'une plainte pour abus sur un enfant (un[e] jeune contacte le service client d'une entreprise pour signaler un abus commis par un[e] employé[e], mais l'opérateur ne connaît pas la procédure à suivre pour signaler ce type d'incident).
- Collecte d'images représentant des enfants (des photos/vidéos sont utilisées d'une manière qui porte atteinte à la dignité des enfants ou s'accompagnent d'informations qui permettent d'identifier l'enfant, portent atteinte à son droit à la vie privée ou l'exposent directement à des abus).

---

Une fois que les situations pouvant impliquer un contact direct ou indirect avec des enfants ont été recensées, il est nécessaire de repérer les domaines présentant les risques ou les conséquences les plus graves, en posant les questions suivantes :

**1. Quel contact l'entreprise entretient-elle avec les enfants/jeunes dans le cadre de ses activités commerciales?**

**a. Contact direct avec les enfants :**

- Quel est le type d'activité ? Où ce contact se produit-il ? (Répertorier tous les types d'activités impliquant un contact en face à face avec des enfants).
- Qui participe à cette activité ? (Répertorier tous les postes impliquant un contact direct avec des enfants en donnant des précisions, telles que le service auquel ils sont rattachés, ainsi que le rôle/la fonction spécifique de l'employé, sous-traitant, partenaire agissant pour le compte de l'entreprise ou bénévole concerné).

**b. Contact indirect avec les enfants :**

- Quel est le type d'activité ? Où ce contact se produit-il ? (Répertorier tous les types d'activités impliquant un contact indirect avec des enfants, p. ex., Internet, manipulation des données des enfants, images/vidéos).
- Qui participe à cette activité ? (Répertorier tous les postes impliquant un contact indirect avec des enfants en donnant des précisions, telles que le service auquel ils sont rattachés, ainsi que le rôle/la fonction spécifique de l'employé, sous-traitant, partenaire agissant pour le compte de l'entreprise ou bénévole concerné).

**2. À quelle fréquence ce contact avec des enfants et/ou des jeunes intervient-il?**

**3. Le contact avec des enfants et/ou des jeunes nécessite-t-il ou permet-il que le personnel ou les représentants soient seuls avec les enfants? Si oui, dans quelles circonstances?**

**4. À quels risques ce contact peut-il exposer les enfants et/ou les jeunes? (P. ex., santé, sécurité, abus ou négligence. Voir la liste complète p. 6 et 7)**

Répondre à ces questions permet à l'entreprise de repérer les situations pouvant impliquer un contact entre le personnel/les représentants et les enfants, et mesurer le niveau de risque pour chaque cas. Un modèle d'évaluation des risques est proposé à l'annexe I. Des évaluations de suivi doivent être menées à l'occasion des nouveaux projets, campagnes ou possibilités commerciales, afin de repérer d'éventuels nouveaux risques et de définir des solutions d'atténuation.

## Étape 2



# Analyse des lacunes

L'étape suivante consiste à cartographier les politiques et procédures pertinentes déjà en place au moyen d'une analyse des lacunes. Cette démarche permet à l'entreprise d'évaluer le degré de prise en compte de la sauvegarde de l'enfant dans son approche de gestion des risques. Les bonnes pratiques recommandent de procéder en deux étapes :

**Un examen des statuts juridiques et réglementaires actuels de l'entreprise**, notamment vis-à-vis de la législation en vigueur relative à la sauvegarde, la protection et la maltraitance des enfants. Pour cela, l'organisation doit évaluer la mesure dans laquelle ses politiques et ses pratiques existantes respectent les cadres juridiques nationaux de chaque pays où elle est implantée.

**Une évaluation des pratiques de gestion** fournissant des garanties supplémentaires au-delà de la seule conformité juridique. Cette évaluation doit examiner :

- les politiques, stratégies et pratiques existantes au sein de l'entreprise, afin de repérer les éléments liés à la sauvegarde de l'enfant déjà pris en compte, ou ceux qui pourraient ou devraient être ajoutés ;
- les orientations à l'intention des collaborateurs occupant des postes à haut risque ;
- les politiques et les codes de conduite auxquels doivent se conformer les partenaires agissant pour ou pour le compte de l'entreprise, ainsi que les moyens utilisés pour communiquer ceux-ci aux personnes concernées (membres du personnel, sous-traitants, etc.).

Au cours de la première étape, l'entreprise doit répondre à la question suivante : quelles sont les obligations légales relatives à la protection de l'enfant dans les pays où nous exerçons notre activité ? La sauvegarde de l'enfant figure dans la législation nationale de nombreux pays, et la maltraitance et l'exploitation sexuelle des enfants sont interdites par la loi dans la majorité des pays. Toutefois, dans certains pays, les normes déontologiques élémentaires reconnues au niveau international ne sont pas inscrites dans le droit national. **En cas de désaccord entre la législation nationale et les normes internationales, il est fortement conseillé de privilégier les secondes.**

Au cours de la deuxième étape, l'entreprise doit répondre à la question suivante : par quels moyens pratiques l'organisation assume-t-elle ses responsabilités en matière de sauvegarde de l'enfant ? Plus précisément, elle doit réfléchir à la manière dont elle gère chacune des situations de contact direct et indirect avec des enfants recensées au cours de l'analyse des risques. Cet aspect concerne aussi bien l'entreprise que ses partenaires commerciaux. Par exemple :

- L'entreprise est-elle dotée d'une structure de gouvernance pour gérer sa démarche de sauvegarde de l'enfant ? Quel est le degré d'appropriation et de compréhension de la notion de sauvegarde au sein de la direction ?
- Les pratiques de sauvegarde de l'enfant figurent-elles dans le code de conduite des employés ou des vendeurs ou font-elles l'objet d'une politique distincte ?
- L'entreprise prend-elle des mesures adaptées pour garantir la sécurité du recrutement, par exemple en vérifiant le profil<sup>10</sup> de tous les employés qui seront en contact direct ou indirect avec des enfants ?
- L'ensemble du personnel reçoit-il une formation sur la sauvegarde de l'enfant ? Les employés et les partenaires dont les fonctions habituelles impliquent un contact direct ou indirect avec des enfants reçoivent-ils des informations supplémentaires ?
- Existe-t-il une procédure de notification et de traitement des risques en matière de sauvegarde de l'enfant signalés par les employés et les tiers ?
- L'entreprise encourage-t-elle une culture de la responsabilité, en prenant au sérieux les risques signalés, en s'efforçant aussitôt de minimiser les éventuels risques supplémentaires, et en protégeant les lanceurs d'alerte ?

L'entreprise doit créer en premier lieu les mécanismes de gestion des risques spécifiques qui lui font défaut, – tels que les politiques et les procédures relatives au signalement, afin de gérer de manière fiable et transparente les cas signalés impliquant ses employés. La capacité (ou le manque de capacité) des partenaires à mettre en œuvre ces mécanismes doit être évaluée en amont de la signature ou du renouvellement d'un partenariat. Le lecteur trouvera des orientations supplémentaires concernant la structure de ces mécanismes à l'étape 4, et un modèle simple d'analyse des lacunes à l'annexe II.

<sup>10</sup> La procédure et les conditions juridiques pour obtenir un extrait de casier judiciaire varient selon les pays. Des informations supplémentaires sur les conditions d'obtention dans les différents pays sont disponibles à l'adresse : <[www.gov.uk/government/publications/criminal-records-checks-for-overseas-applicants](http://www.gov.uk/government/publications/criminal-records-checks-for-overseas-applicants)>.

## Étape 3



# Engagement politique

La politique de sauvegarde de l'enfant décrit l'engagement pris par l'entreprise pour assurer la sécurité des enfants, ainsi que les dispositifs de protection et d'intervention en cas de risque. L'engagement politique ne constitue pas le résultat final du processus de sauvegarde, mais seulement un premier jalon qui guidera la démarche de sa mise en œuvre et de son développement continu au sein de l'entreprise. La politique de sauvegarde de l'enfant nécessite une excellente connaissance des risques propres à l'entreprise recensés au cours d'une évaluation formelle (étape 1).

La politique, de même que les orientations procédurales connexes, doivent être ajustées aux besoins de l'entreprise. Elle peut, par exemple, être intégrée dans les politiques et les codes déjà en place au sein de l'organisation, ou constituer une politique distincte, complétée par un guide de procédure spécial – en fonction du niveau de risque que présentent les activités de l'entreprise pour la sécurité et le bien-être des enfants. Il peut être utile, dans certains cas, de prévoir plusieurs formats (questions-réponses, vidéos, etc.) ou langues de diffusion. Les résultats obtenus à l'issue de l'analyse des lacunes (étape 2) contribueront à déterminer le format le plus adapté. Au Royaume-Uni, la National Society for the Prevention of Cruelty to Children (NSPCC) a publié un guide utile pour la rédaction d'une politique de sauvegarde de l'enfant<sup>11</sup>.

Les entreprises doivent veiller à inclure dans leur politique de sauvegarde de l'enfant les points recensés dans la liste de contrôle en page suivante.

<sup>11</sup> NSPCC, *Writing a Safeguarding Policy: How to set out an organisational approach to protecting children*, NSPCC, Londres, 2018. Disponible à l'adresse suivante : <[www.nspcc.org.uk/preventing-abuse/safeguarding/writing-a-safeguarding-policy](http://www.nspcc.org.uk/preventing-abuse/safeguarding/writing-a-safeguarding-policy)>.

# Liste de contrôle relative à la politique de sauvegarde de l'enfant

POINT DE POLITIQUE	DESCRIPTION DE L'ENGAGEMENT DE L'ENTREPRISE	✓
<b>Déclaration d'engagement</b>	Expliquez en quoi la sauvegarde de l'enfant est importante pour l'entreprise et par quels moyens celle-ci respectera cet engagement et ses responsabilités en matière de sauvegarde de l'enfant. Vous pouvez faire référence aux valeurs de l'entreprise, au droit national et aux normes internationales relatives au respect des droits fondamentaux, et décrire les mesures proactives de gestion des risques adoptées par l'organisation.	<input type="checkbox"/>
<b>Risques relatifs à la sauvegarde de l'enfant et déclaration d'égalité</b>	Décrivez en termes généraux les situations dans lesquelles l'entreprise pourrait compromettre la sécurité et le bien-être des enfants, dans le cadre d'un contact direct ou indirect, selon les résultats de l'évaluation des risques. Donnez des exemples concrets des conséquences potentielles des activités de l'entreprise sur les enfants, afin que le personnel et les partenaires soient bien conscients des risques. Joignez également une déclaration d'égalité de traitement et, si besoin, dressez la liste des enfants les plus vulnérables (voir p. 9), lesquels sont davantage exposés aux conséquences néfastes des activités de l'entreprise.	<input type="checkbox"/>
<b>Définitions</b>	<p>Veillez à fournir une définition des termes suivants, afin de garantir leur compréhension commune :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Enfant</b> – Tout individu âgé de moins de 18 ans, quel que soit l'âge de la majorité fixé par le pays.</li> <li>• <b>Maltraitance des enfants</b> – Ce terme recouvre toutes les formes de mauvais traitements physiques et/ou émotionnels, les abus sexuels, la négligence ou le traitement négligent, ainsi que l'exploitation, entre autres commerciale, portant ou susceptibles de porter atteinte à la santé, à la survie, au développement ou à la dignité de l'enfant.</li> <li>• <b>Sauvegarde de l'enfant</b> – Mesures adoptées par l'entreprise pour prévenir les maltraitances et les abus physiques, sexuels et émotionnels à l'égard des enfants pouvant être commis par des employés ou d'autres personnes placées sous la responsabilité de l'entreprise, notamment les sous-traitants, les partenaires commerciaux, les visiteurs admis dans les locaux de l'entreprise et les bénévoles. La sauvegarde englobe les mesures proactives visant à protéger les enfants de tout préjudice pouvant découler d'un contact avec un membre du personnel ou un représentant de l'entreprise.</li> <li>• <b>Protection de l'enfance</b> – Actions qu'une entreprise met en place lorsqu'un enfant est exposé à un risque de préjudice grave découlant de son interaction avec des membres, des partenaires, des produits ou des services de l'entreprise.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>
<b>Applicabilité de l'engagement</b>	Précisez que cette politique engage tous les employés et les autres personnes agissant pour le compte de l'entreprise, et qu'elle s'applique à tous les aspects des activités et des relations commerciales de l'entreprise susceptibles d'avoir des répercussions sur les enfants. Insistez sur le fait que la sauvegarde de l'enfant est une responsabilité collective et que chaque personne concernée a l'obligation de respecter cet engagement. Expliquez en quoi celui-ci fait écho à d'autres politiques et procédures de l'entreprise, par exemple le code de déontologie.	<input type="checkbox"/>

POINT DE POLITIQUE	DESCRIPTION DE L'ENGAGEMENT DE L'ENTREPRISE	✓
<b>Reconnaissance du devoir de protection et des autres obligations légales</b>	Présentez l'engagement de l'entreprise en faveur de la sauvegarde de l'enfant et sa politique de tolérance zéro à l'égard de la maltraitance des enfants. Décrivez les conséquences en cas d'infraction (p. ex., sanctions, amendes ou mesures relatives à l'emploi). Le cas échéant, faites référence à la législation relative à la sauvegarde de l'enfant en vigueur dans le pays.	<input type="checkbox"/>
<b>Structure de gouvernance</b>	Indiquez la fonction ou le nom de la personne qui sera responsable au plus haut niveau de la mise en œuvre de l'engagement, ainsi que le « parrain » (la « marraine ») ou le/la responsable chargé(e) de superviser l'engagement.	<input type="checkbox"/>
<b>Système de notification des risques</b>	Décrivez le processus adopté pour permettre aux parties prenantes internes et externes de l'entreprise de signaler les risques liés à la sûreté et la sécurité des enfants pouvant survenir dans le cadre des activités de l'entreprise; il s'agit généralement du numéro de téléphone ou de l'adresse email de la personne ou de la fonction responsable de la réception des signalements. Ces coordonnées sont généralement disponibles dans le cadre des dispositifs de signalement existants.	<input type="checkbox"/>
<b>Approbation du PDG ou du(de la) président(e) du conseil d'administration</b>	L'engagement doit être validé aux plus hauts échelons de l'entreprise, par exemple par le PDG ou par le/la président(e) du conseil d'administration. Non seulement l'aval du PDG concorde avec les attentes des parties prenantes externes, mais il montre également au personnel et aux partenaires l'importance qu'accorde l'entreprise à cet engagement. Les messages clés soulignant les attentes en matière de sécurité de l'enfant doivent faire l'objet de rappels réguliers par la direction après l'entrée en vigueur de l'engagement.	<input type="checkbox"/>

## Étape 3



### Engagement politique

#### ÉLABORATION D'UNE POLITIQUE DE SAUVEGARDE DISTINCTE

Le choix de la portée et du format de la politique de sauvegarde de l'enfant dépend de plusieurs facteurs, notamment : les résultats de l'évaluation des risques et de l'analyse des lacunes ; l'existence d'autres politiques et pratiques connexes (p. ex., des politiques de signalement des abus, des procédures de dépôt de plainte) et leur pertinence ; les stratégies déjà en place visant à faire respecter les droits de l'enfant au sein de l'entreprise ; la nature des activités exercées par l'entreprise, de son mode opératoire et de ses structures ; son niveau de pragmatisme, à savoir sa capacité à déterminer ce qui convient à son contexte particulier.

Toute entreprise choisissant d'élaborer une politique de sauvegarde de l'enfant distincte doit y exprimer en termes clairs son engagement en faveur de la sauvegarde des enfants. Le texte doit être court, clair et concret, afin que les membres du personnel et de la direction le consultent et s'en servent pour orienter la prise de décision et adapter leur conduite.

Le niveau de risque relatif à la sauvegarde de l'enfant varie d'une entreprise à l'autre. De ce fait, les orientations relatives à la gestion de ces questions à l'échelle des activités de l'organisation concernées peuvent être mises en place selon différents modèles. Il est possible d'intégrer le code de conduite du personnel dans le code de déontologie en vigueur, ou, si l'évaluation met au jour l'existence de risques importants pour la sécurité et le bien-être des enfants, de rédiger un guide/code de conduite distinct relatif à la sauvegarde de l'enfant.

Les codes de conduite de certaines entreprises expliquent déjà le comportement exigé des employés dans leurs relations avec les groupes vulnérables, notamment les enfants. Le cas échéant, le code de conduite original doit être mis à jour, dans le cadre du processus d'élaboration de la politique de sauvegarde de l'enfant, en intégrant des orientations plus détaillées dans ce domaine.

---

## SCÉNARIO: MISE EN ŒUVRE D'UNE POLITIQUE DE TOLÉRANCE ZÉRO CONTRE L'EXPLOITATION SEXUELLE

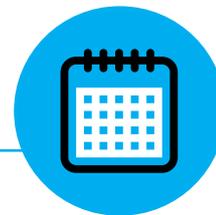
Une société minière a ouvert un site d'activité en Afrique de l'Est, où les offres d'emplois attirent de nombreux hommes, qui sont loin de chez eux et ont de l'argent à dépenser. Des maisons closes sont alors apparues près des quartiers d'hébergement des ouvriers. La région est marquée par la pauvreté et la déscolarisation des filles, et le problème de l'exploitation sexuelle s'est rapidement posé.

L'entreprise a pris la question de l'exploitation sexuelle des enfants très au sérieux. Elle a pris le temps d'étudier le problème au sein de l'environnement local et de chercher les solutions les plus adaptées pour protéger les enfants. Afin de remédier aux problèmes tels que la prostitution et l'exploitation des enfants, elle a mis en place un code de conduite instituant une tolérance zéro pour l'ensemble des ouvriers. Les employés doivent signer cette politique lors de leur embauche, puis une fois par an. L'adhésion à ce code de conduite est obligatoire pour l'ensemble du personnel, qu'il soit local ou étranger.

L'entreprise a également instauré une équipe spéciale chargée de suivre la mise en œuvre de la politique, notamment celle des mécanismes de notification et de signalement des abus. Tout manquement aux engagements de la politique est immédiatement sanctionné.

Aux fins de la mise en œuvre de cette politique, l'entreprise agit en collaboration avec les principaux acteurs des réseaux locaux communautaires de protection de l'enfant ; tout cas d'abus ou de maltraitance est signalé ou transféré aux agents de liaison de la protection de l'enfant de la communauté concernée.

## Étape 4



# Élaboration et déploiement d'un plan de mise en œuvre, suite

La création ou la mise à jour de la politique relative à la sauvegarde de l'enfant doit être suivie d'un plan de mise en œuvre détaillé, afin de concrétiser les engagements à l'échelle de l'entreprise. Celle-ci doit notamment créer une structure de gouvernance, qui gèrera et supervisera le programme de sauvegarde de l'enfant, et élaborer et mettre en œuvre des orientations à l'intention des départements concernés, en particulier celui des ressources humaines.

La direction doit impérativement s'approprier et soutenir sans relâche la mise en œuvre de la politique de sauvegarde de l'enfant, afin de maintenir cette question au rang des priorités dans l'ensemble de l'organisation. En agissant ainsi, elle contribue également à protéger la réputation de l'entreprise contre les risques liés à la sauvegarde de l'enfant qui pourraient surgir à l'avenir.

L'entreprise doit également mettre au point un programme complet de formation et de sensibilisation, ainsi que des systèmes de notification à l'intention de l'ensemble du personnel et des partenaires. Le plan doit être élaboré avec l'appui d'un(e) spécialiste de la sauvegarde de l'enfant. Il doit comprendre un suivi continu des mesures de sauvegarde de l'enfant, par exemple la tenue à jour des registres de formation, et la consultation régulière du personnel quant à leur connaissance et leur maîtrise des systèmes de notification des risques.

La partie suivante aborde trois éléments de premier plan : la gouvernance, les ressources humaines, et la sensibilisation et la formation à l'échelle de l'entreprise.

### Gouvernance

L'entreprise doit impérativement mettre en place une structure de gouvernance et désigner un(e) coordinateur(trice) de la sauvegarde de l'enfant au sein de l'organisation, afin de soutenir et d'intégrer la politique de sauvegarde de l'enfant dans ses activités. La direction doit s'approprier et soutenir constamment cette démarche. Il est possible d'intégrer cette structure de gouvernance de la sauvegarde de l'enfant dans celles déjà en place, ou d'en faire une structure indépendante. Quel que soit le modèle choisi, les personnes assumant des responsabilités en matière de sauvegarde de l'enfant au sein de l'entreprise doivent posséder un niveau de connaissance et d'expertise suffisant dans ce domaine.

Si l'entreprise possède un(e) responsable principal(e) des risques ou un comité de gestion des risques intervenant dans de multiples domaines, il est possible d'ajouter la sauvegarde de l'enfant à leur mandat, une façon efficace et efficiente de rehausser le niveau de responsabilité relatif à cette question. Cette méthode peut convenir aux entreprises confrontées à de faibles risques en matière de sauvegarde de l'enfant, tels que recensés au cours de l'évaluation des risques (étape 1).

Dans les entreprises confrontées à des risques importants dans ce domaine – généralement à cause du niveau de contact direct avec des enfants –, il peut être nécessaire de désigner un(e) responsable de la sauvegarde de l'enfant et de privilégier une structure de gouvernance indépendante. En collaboration avec le comité de sauvegarde de l'enfant, le ou la responsable fait appliquer la politique de sauvegarde de l'enfant et traite les risques en matière de protection et de sauvegarde qui lui sont signalés. De son côté, le comité, de préférence transorganisationnel et composé de représentants des différentes unités concernées, veille au respect des obligations de responsabilité et au partage de la prise de décision en cas d'alerte au(à la) responsable.

Outre l'organe de gouvernance, il peut être utile de créer un réseau de responsables de la sauvegarde de l'enfant au sein de l'entreprise, notamment dans les unités où ce risque est sensible, auxquels les membres du personnel et les partenaires peuvent s'adresser en première instance. Si la sécurité de l'enfant est en jeu, ces responsables contribuent à faire remonter les plaintes au(à la) responsable principal(e) de la sauvegarde de l'enfant. Ils n'exercent pas cette responsabilité à temps plein, mais reçoivent une formation et des ressources en plus de leurs fonctions habituelles, afin de pouvoir soutenir l'application de la politique de sauvegarde de l'enfant au sein de l'organisation.

Selon le contexte national, il peut être également utile de signer un accord avec une organisation non gouvernementale locale intervenant dans le domaine de la protection de l'enfance. Celle-ci pourrait, par exemple, conseiller l'entreprise sur les questions plus complexes susceptibles d'émerger et sur les services d'appui à contacter pour prendre en charge les enfants victimes d'abus.

---

## Ressources humaines

Le service des ressources humaines veille à la bonne intégration de la politique de sauvegarde de l'enfant dans les processus et les structures de gestion de l'entreprise, et joue à ce titre un rôle essentiel. Il encourage également une culture d'entreprise axée sur la mise en pratique de la politique de sauvegarde de l'enfant. Un moyen efficace de prévenir et de minimiser les risques consiste à adopter des pratiques de recrutement axées sur la sécurité et le bien-être de l'enfant, en tenant compte des points suivants<sup>12</sup> :

### 1. Planification et diffusion

Communiquez les attentes de l'organisation en matière de sauvegarde de l'enfant, par exemple en ajoutant un lien vers la politique de sauvegarde de l'enfant dans les offres d'emplois.

### 2. Formulaire de candidature et enquête

Demandez aux candidats qui seront en contact direct ou indirect avec des enfants (dans le cadre de leur activité professionnelle ou bénévole) de remplir un formulaire de déclaration, dans lequel ils consentent à la vérification de leurs antécédents judiciaires et indiquent toute arrestation ou poursuites judiciaires dont ils ont fait l'objet<sup>13</sup>.

### 3. Entretiens

L'application de techniques d'entretien axées sur les valeurs peut aider à cerner les attitudes, les perceptions et le comportement d'un(e) candidat(e) vis-à-vis des enfants. Si le poste implique spécifiquement un travail avec des enfants, pensez à adapter et étoffer les questions de l'entretien, afin de vérifier si le profil du(de la) candidat(e) correspond bien aux critères de l'entreprise. Outre celles concernant d'éventuelles périodes d'inactivité, les questions suivantes permettent de cerner l'attitude d'un(e) candidat(e) vis-à-vis de la sauvegarde de l'enfant :

- Comment définiriez-vous la sauvegarde de l'enfant ?
- Avez-vous déjà suivi une formation sur la sauvegarde de l'enfant ?

- Avez-vous déjà éprouvé des inquiétudes au sujet d'un enfant ? Le cas échéant, qu'avez-vous fait ?
- Que feriez-vous en cas d'inquiétude face au comportement ou à l'attitude d'un(e) collègue avec des enfants ?
- Avez-vous déjà travaillé professionnellement ou bénévolement auprès d'enfants ? Le cas échéant, quelles étaient vos principales motivations ?

### 4. Références et vérification des antécédents judiciaires

Si le poste implique un contact direct ou indirect avec des enfants, il faut vérifier les antécédents judiciaires du (de la) candidat(e) et obtenir un extrait de son casier judiciaire, afin de connaître les cas de maltraitance éventuels. La procédure et les conditions juridiques pour obtenir un extrait de casier judiciaire varient selon les pays<sup>14</sup>. Si le fait de posséder un casier judiciaire ne constitue pas forcément un obstacle à l'embauche, son contenu devra être examiné, afin de détecter les risques auxquels le candidat pourrait exposer les enfants.

Il peut être également fort utile de consulter les références des meilleurs candidats, afin d'évaluer leurs performances en matière de sauvegarde de l'enfant dans leurs postes précédents. Il est conseillé de demander aux candidats de fournir au moins deux références d'anciens employeurs.

Après la signature du contrat d'embauche, tous les nouveaux employés, que leur fiche de poste implique ou non un contact direct ou indirect avec des enfants, doivent également signer la politique de sauvegarde de l'enfant de l'entreprise. Celle-ci fixe la conduite attendue des employés vis-à-vis des enfants, décrit en termes clairs le comportement et les actes non tolérés par l'organisation, et prévient des conséquences en cas de non-respect des exigences de l'entreprise dans ce domaine.

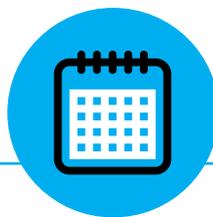
---

<sup>12</sup> Adapté de : Association nationale de patinage de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord, *NISA Safeguarding & Policies*, 2018. Disponible à l'adresse suivante : <[www.iceskating.org.uk/index.cfm/work-force-coaching/coaching/nisa-safeguarding-policies](http://www.iceskating.org.uk/index.cfm/work-force-coaching/coaching/nisa-safeguarding-policies)>.

<sup>13</sup> Le formulaire de déclaration doit comprendre au minimum le consentement du (de la) candidat(e) à une vérification de ses antécédents judiciaires ou une demande de certificat international en protection de l'enfance, selon les besoins. Les questions doivent être adaptées à la législation en vigueur dans chaque pays où l'entreprise exerce des activités.

<sup>14</sup> Des informations supplémentaires relatives à la procédure de vérification des antécédents judiciaires des différents pays sont disponibles sur le site du gouvernement britannique. Voir *Guidance: Criminal records checks for overseas applicants*, 2017, disponible à l'adresse suivante : <[www.gov.uk/government/publications/criminal-records-checks-for-overseas-applicants](http://www.gov.uk/government/publications/criminal-records-checks-for-overseas-applicants)>.

## Étape 4



# Élaboration et déploiement d'un plan de mise en œuvre, suite

### 5. Formation

La participation des (nouveaux) employés à des formations adaptées leur permettra de prendre conscience de leurs responsabilités, que ce soit dans le cadre de leur activité ou en ce qui concerne le signalement des mauvaises pratiques et des risques d'abus éventuels.

### 6. Suivi et évaluation

Des indicateurs de performance relatifs à la sauvegarde de l'enfant doivent être ajoutés aux systèmes de suivi et d'évaluation des performances existants, afin de maintenir un niveau de responsabilité constant, en particulier parmi les collaborateurs occupant des postes à haut risque au sein des différentes unités. Pensez également à élaborer des indicateurs de performance pour l'entreprise elle-même, ou un rapport annuel permettant de suivre la mise en œuvre et d'évaluer l'efficacité de la politique de tolérance zéro.

### Sensibilisation et formation

La sensibilisation et la formation du personnel sont deux pivots essentiels de la démarche de sauvegarde de l'enfant, qui permettent de protéger l'enfant tout au long de la chaîne d'activité de l'entreprise. Le fait que tous les collaborateurs – du personnel d'entretien au PDG – soient conscients des engagements pris par l'organisation et de leur responsabilité personnelle contribue de manière cruciale au développement d'une culture d'entreprise consciente des droits. L'objectif est d'intégrer la sauvegarde de l'enfant dans chaque aspect de l'organisation et de faire en sorte que les collaborateurs sachent repérer et signaler les risques dans ce domaine.

La mise en place d'actions de sensibilisation et de formation adaptées contribue à enraciner le signalement et le traitement des problèmes liés à la sauvegarde de l'enfant dans la culture d'entreprise. Il existe une continuité entre les mauvaises pratiques et le passage à l'acte de maltraitance : si l'entreprise ne réagit pas aux incidents isolés (p. ex., un[e] employé[e] se retrouve seul[e] avec un enfant ou lui fait des remarques inappropriées), elle s'expose davantage à la multiplication et à la normalisation de ces mauvaises pratiques au sein de sa culture organisationnelle.

Certaines entreprises, notamment celles ayant peu ou pas de contact avec les enfants, peuvent se contenter d'un programme de sensibilisation général. Celles ayant davantage de contacts directs avec des enfants ont plutôt intérêt à intégrer une formation officielle sur la sauvegarde de l'enfant dans leur programme annuel de formation à la déontologie ou à la conformité, afin de souligner leur engagement de manière plus percutante.

### La démarche de sensibilisation au sein de l'entreprise

peut revêtir diverses formes. Elle doit s'appuyer sur la culture et les procédés de communication propres à l'entreprise, par exemple : envoi de courriels à l'ensemble des collaborateurs ; annonces au cours de séances d'échange avec le personnel ; publication de billets sur l'intranet ; explication de la politique au moment de l'embauche ; intégration de la politique dans la formation à la déontologie ou au code de conduite, ou élaboration d'une formation en ligne spéciale. Quelle que soit la méthode adoptée, il est important de communiquer régulièrement à ce sujet, afin de nourrir constamment la réflexion du personnel.

La démarche de sensibilisation au sein de l'entreprise répond à deux objectifs principaux :

- Expliquer au personnel et aux partenaires la nature des risques auxquels l'entreprise est exposée, et les signes pouvant dénoter un problème.
- Expliquer au personnel et aux partenaires le fonctionnement du dispositif de signalement des risques en matière de sauvegarde de l'enfant adopté par l'entreprise.

La communication portant sur les risques en matière de sauvegarde de l'enfant et leur prévention n'est pas toujours chose facile. Certaines personnes peuvent se sentir menacées par la question de la maltraitance des enfants ou estimer que celle-ci n'a aucun rapport avec leur activité professionnelle. Il est indispensable de faire preuve de tact au cours des discussions, car certains participants ont pu être eux-mêmes victimes d'abus dans leur enfance ou leur vie adulte. Les animateurs des

---

séances de sensibilisation doivent être capables de maintenir une atmosphère de confiance et de sérénité, et se tenir prêts à intervenir si une personne se sent bouleversée et a besoin d'un soutien supplémentaire. On pourra demander à un(e) conseiller(ère) du personnel formé(e) d'assister aux séances et de préparer une liste des services vers lesquels orienter les employés en cas de besoin.

#### **Modèle de diapositive de formation sur la sauvegarde de l'enfant**

Tout au long du processus d'élaboration et de mise en œuvre de la politique de sauvegarde de l'enfant, l'entreprise doit également se concentrer sur la création et le renforcement d'une culture interne de la sauvegarde de l'enfant. Si les employés ne sont pas informés des procédures de notification, aussi complètes soient-elles, n'osent pas exprimer leurs inquiétudes ou ne savent pas à qui s'adresser, les politiques resteront lettre morte. La direction doit donner l'impulsion et l'exemple d'une culture positive de sauvegarde de l'enfant, renforcée par une stratégie claire de formation et de communication internes.

**Les entreprises confrontées à des risques élevés en matière de sauvegarde de l'enfant doivent dispenser une formation spéciale, en plus du programme général de sensibilisation.** Les employés ayant des contacts directs ou indirects réguliers avec des enfants doivent notamment recevoir une formation poussée sur la sauvegarde de l'enfant. Cette formation s'adresse généralement aux employés qui sont en contact direct avec des enfants, notamment le personnel de bord d'une compagnie aérienne, les vendeurs, le personnel hôtelier, le personnel de sécurité, le personnel de restauration rapide ou le personnel des parcs d'attractions.

En général, ces employés sont spécialement responsables du bien-être de l'enfant (p. ex., des membres du personnel de bord d'une compagnie aérienne s'occupent d'enfants voyageant seuls). Ce type de formation leur permet de comprendre les conséquences que peut avoir leur activité sur la sécurité et le bien-être des enfants, de savoir comment agir de manière responsable avec les enfants, et d'être prêts à signaler d'éventuels risques. Ces compétences sont essentielles pour que l'entreprise puisse respecter son engagement en faveur de la sauvegarde de l'enfant.

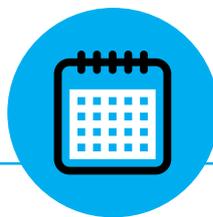
## **SCÉNARIO : DÉMARCHE EN FAVEUR DE LA SAUVEGARDE DE L'ENFANT : DE L'ÉLABORATION D'UNE POLITIQUE À SA MISE EN ŒUVRE**

En 2013, une multinationale de biens de consommation a évalué les répercussions de ses activités sur les droits et le bien-être des enfants. Cette enquête a été réalisée par l'équipe de responsabilité d'entreprise, avec l'appui de la direction et du conseil de conformité de l'organisation. Par la suite, l'entreprise a décidé d'élaborer une politique de sauvegarde de l'enfant, avec l'aide d'un spécialiste des droits de l'enfant. Pour cela, elle a mené une évaluation des risques en interne auprès de plusieurs unités et obtenu l'engagement politique des membres de la direction, notamment le PDG.

Après le lancement de la politique en 2015, l'entreprise s'est concentrée sur la préparation d'un plan de mise en œuvre, axé sur les points suivants : sensibiliser le personnel et les partenaires de l'entreprise à la sauvegarde de l'enfant ; monter un programme de formation en ligne au sein de l'organisation ; et créer une formation ciblée à l'intention des employés qui sont en contact direct avec des enfants. L'entreprise étant l'une des premières dans son domaine à mettre en place une politique de cette nature, elle a dû revoir et actualiser régulièrement la mise en œuvre, afin de s'adapter aux évolutions de l'environnement commercial, de ses besoins propres et des ressources disponibles.

L'entreprise a notamment constaté qu'il était préférable, dans son cas, d'intégrer les pratiques de sauvegarde de l'enfant dans les structures de gouvernance existantes, au lieu de créer des mécanismes indépendants. Si la mise en œuvre de cette politique reste un processus continu, son introduction a permis à l'entreprise d'établir une base solide pour veiller au bien-être des enfants avec lesquels elle interagit, tout en protégeant son personnel et sa réputation.

# Étape 4



## Élaboration et déploiement d'un plan de mise en œuvre, suite

Animez également des formations ciblées et approfondies sur les risques propres à chaque unité, et sur les mesures spécifiques d'atténuation des risques que doit appliquer le personnel. Chaque module de formation doit comprendre les éléments suivants :

- **Informations relatives à la politique de sauvegarde de l'enfant et aux politiques et procédures connexes**

Présentation de la politique, de son contenu, du lieu où la consulter ainsi que les autres documents, et de la personne référente à laquelle s'adresser en cas de question (p. ex. le [la] coordonnateur[trice] de la sauvegarde de l'enfant).

- **Utilité de la politique de sauvegarde de l'enfant**

La formation doit reprendre les risques en matière de sauvegarde de l'enfant recensés au cours de l'étape 1, en se concentrant sur ceux spécifiques à l'unité ou au poste concernés. Pensez à fournir des exemples ou des scénarios percutants des risques que rencontre effectivement l'entreprise.

- **Responsabilités du personnel**

Décrivez les actions spécifiques attendues des employés conformément à leur responsabilité relative à la sauvegarde de l'enfant, ainsi que les conséquences de la non-conformité. Vous pouvez également présenter des dilemmes relatifs aux droits de l'enfant et montrer aux participants l'attitude à adopter dans chaque cas. Les participants seront plus intéressés et sensibilisés si les exemples donnés font écho aux questions auxquelles ils sont confrontés au quotidien.

- **Procédure de notification clairement définie**

Expliquez aux employés la procédure de signalement, d'examen et d'investigation des éventuels incidents relatifs à la sauvegarde de l'enfant. Décrivez également la procédure à suivre lorsque l'incident est directement signalé par l'enfant.

- **Orientations relatives au repérage des risques**

Les communications et les formations à l'intention du personnel doivent expliquer les facteurs de vulnérabilité des enfants (sexe, âge, handicap) et le profil des auteurs potentiels (p. ex., la sollicitation des enfants en ligne à des fins sexuelles) pour faciliter le repérage des risques ou des « signaux d'alarme ».

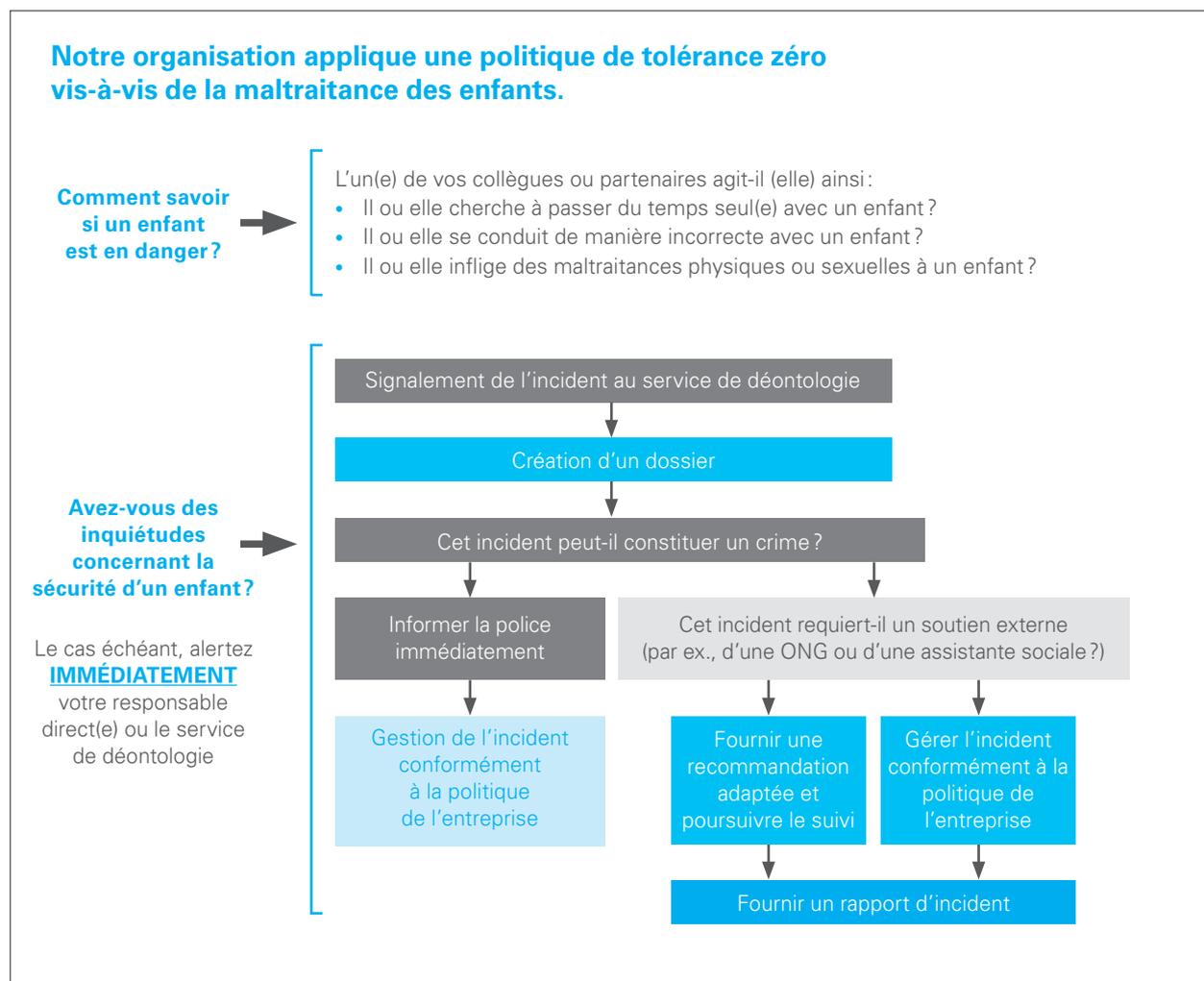
Voici quelques exemples de signaux d'alarme parmi d'autres : entendre ou être témoin d'une interaction inappropriée entre un adulte et un enfant ; savoir qu'une personne consomme ou partage des images représentant des abus sexuels à l'égard d'enfants ; voir un(e) employé(e) recourir à la force physique avec un enfant ; et entendre un(e) employé(e) rabaisser ou dénigrer un enfant. Dans certains cas, l'enfant présente des signes de négligence (p. ex., il se renferme sur lui-même ou fait preuve d'un comportement sexualisé inapproprié) qui peuvent alerter. La plupart des enfants souffrant de maltraitance ne demandent pas d'aide, c'est pourquoi tout signalement par l'enfant lui-même doit être traité avec davantage d'attention et de réactivité.

Conformément à la politique de tolérance zéro de l'entreprise, le personnel doit être incité à signaler toute situation d'abus à laquelle il a assisté ou qu'il soupçonne, notamment l'intimidation, la violence verbale ou les insultes. Précisez que les incidents, manquements ou jugements négatifs ponctuels (p. ex., un[e] employé[e] se retrouve seul[e] avec un enfant ou lui fait une remarque inappropriée) doivent être corrigés, afin d'éviter que ces mauvaises pratiques se multiplient et s'enracinent dans la culture d'entreprise.

**Les entreprises doivent animer des formations ciblées et dynamiques, dont le personnel et, dans certains cas, les partenaires commerciaux, puissent mettre en pratique le contenu.** L'adaptation de la formation à la culture et aux risques en matière de sauvegarde de l'enfant spécifiques à l'entreprise constitue un gage de succès, qu'il s'agisse d'un programme de formation en ligne ou en présentiel, de jeux de questions en ligne ou d'autres méthodes. Les programmes de formation ciblée doivent systématiquement comprendre des séances en présentiel et des échanges en face à face, en raison de la nature sensible des questions relatives à la sauvegarde, la protection et la maltraitance des enfants et de leurs implications variables selon la culture locale.

Les scénarios types sont utiles pour faire ressortir les risques que rencontre l'entreprise dans le domaine de la sauvegarde de l'enfant, en particulier les risques plus répandus, mais moins connus, dont quelques exemples sont proposés en page suivante.

## Exemple de diapositive pour la formation à la sauvegarde



# Étape 4



## Élaboration et déploiement d'un plan de mise en œuvre, suite

### Scénarios types aux fins de formation

DILEMME	LA SAUVEGARDE DE L'ENFANT EST-ELLE EN JEU ?
<p><b>Un employé discute avec une fille de 15 ans sur le forum en ligne des consommateurs de l'entreprise. La jeune fille a des idées très intéressantes et il l'invite à en discuter avec lui lors d'un appel vidéo sur Skype.</b></p>	<p>Même si l'employé veut discuter en tout bien tout honneur des idées de la jeune fille, il peut potentiellement nouer une relation personnelle avec elle et profiter de sa position de pouvoir. En outre, personne n'est au courant des actions de l'employé et celles-ci pourraient être mal interprétées.</p>
<p><b>Un membre du personnel télécharge des images représentant des scènes d'abus sexuels impliquant des enfants sur son ordinateur.</b></p>	<p>Le fait de regarder ou de posséder des images représentant des scènes d'abus sexuels impliquant des enfants est considéré comme un acte de maltraitance à l'égard des enfants, voire comme un crime dans de nombreux pays.</p>
<p><b>Un(e) employé(e) accueille un groupe d'élèves au sein de l'entreprise dans le cadre d'une journée de découverte du monde professionnel, et ne cesse de faire des plaisanteries à caractère discriminatoire sur l'orientation sexuelle.</b></p>	<p>Les plaisanteries ou l'utilisation d'un vocabulaire inapproprié à l'égard de certaines caractéristiques d'une personne, notamment l'âge, le sexe, le handicap, la culture, l'origine raciale, les convictions religieuses ou l'identité sexuelle, sont discriminatoires et peuvent laisser entendre à l'enfant ou au jeune adulte qu'il ou elle ne vaut rien ou est incapable. Constamment répétées, elles constituent une maltraitance émotionnelle. L'humour à caractère discriminatoire doit être banni de la culture d'entreprise.</p>
<p><b>Au cours d'un voyage d'affaires à l'étranger, un(e) employé(e) prend un verre avec un partenaire d'affaires dans un bar, où un(e) jeune (d'environ 16 ans) lui propose un rapport sexuel.</b></p>	<p>Le fait de participer à une activité sexuelle rémunérée avec un enfant constitue une exploitation sexuelle – voire un délit ou un crime dans de nombreux pays. En cas de désaccord entre la législation nationale et les normes internationales, il est fortement conseillé de privilégier les secondes.</p>
<p><b>Un(e) employé(e) d'un parc d'attractions invite un garçon de 15 ans à le (la) retrouver après sa journée de travail.</b></p>	<p>La sauvegarde de l'enfant est en jeu, car l'employé(e) se retrouve seul(e) avec l'enfant. En outre, personne n'est au courant des actions de l'employé(e) et celles-ci pourraient être mal interprétées.</p>

---

## SCÉNARIO : SENSIBILISATION ET FORMATION À LA PROTECTION DE L'ENFANT SUR INTERNET

Une multinationale de biens de consommation est en train de mettre au point une politique de sauvegarde de l'enfant. Elle vend de plus en plus de produits et services en ligne destinés aux enfants et décide d'évaluer la protection de l'enfant sur Internet à l'échelle de l'organisation. Il en ressort que l'entreprise doit aller au-delà de la conformité et élaborer une politique de protection de l'enfant sur Internet, afin d'atténuer les effets de ses activités sur les droits et la sécurité des enfants.

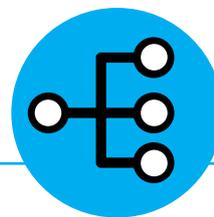
Cette politique présente les risques auxquels sont exposés les enfants (contact, conduite ou contenu inappropriés, ou atteinte aux droits relatifs au respect de la vie privée et au recueil des données) et les mesures adoptées par l'entreprise pour les éliminer. Après son lancement, l'entreprise a mis en œuvre des processus pour protéger les enfants et leurs données dans le cadre de l'utilisation de ses produits en ligne. Par exemple, les enfants qui s'inscrivent dans des communautés en ligne reçoivent un nom d'utilisateur et une image de profil automatiques, sans avoir besoin de communiquer leurs informations personnelles.

L'entreprise a également organisé une formation en ligne sur la protection de l'enfant sur Internet, afin de sensibiliser son personnel à la question ; plus de 95 % des collaborateurs y avaient participé à la fin de première année. Les employés occupant des postes à haut risque ou travaillant dans des unités très exposées ont participé à des séances de formation en présentiel dans différents pays.

La question de la protection de l'enfant sur Internet est prise en compte par toutes les équipes participant à l'élaboration du produit en ligne de l'entreprise : conception, marketing, durabilité, conformité et juridique. Pour sensibiliser davantage de personnes à cette question, l'entreprise a monté, avec d'autres organisations, des groupes de travail rassemblant diverses parties prenantes, en vue d'améliorer l'environnement réglementaire et de partager les bonnes pratiques et les retours d'expérience à l'échelle mondiale.

*Une liste de contrôle relative à la politique de protection de l'enfant sur Internet est disponible à l'annexe III.*

## Étape 5



# Mise en place d'un système de notification et de traitement des risques

Le présent guide aide les entreprises à minimiser les risques de maltraitance des enfants découlant d'un contact direct ou indirect avec des employés ou des représentants de l'entreprise. Toutefois, le risque zéro n'existe pas, même en se dotant de mécanismes de sauvegarde performants. S'il est efficace, le programme de sauvegarde de l'enfant est susceptible d'entraîner une hausse du nombre de signalements.

Par conséquent, l'entreprise doit mettre en évidence le message le plus important pour tous les employés : **toute inquiétude doit toujours être signalée, sans qu'il revienne à l'employé(e) de décider si un abus a effectivement été commis**. L'essentiel est que le message soit transmis à la personne compétente, afin d'agir pour protéger l'enfant.

Les collaborateurs doivent savoir que le rôle du (de la) responsable de la sauvegarde de l'enfant est de faire remonter les signalements, et connaître le nom de leur responsable attribué(e). L'entreprise doit également instaurer un dispositif clair de signalement des risques réels et potentiels, et expliquer comment sont traitées les allégations, notamment :

- En cas d'inquiétude au sujet d'un enfant, quelle doit être la première réaction de l'employé(e) ? Comment l'entreprise va-t-elle prendre en charge ce signalement ?
- À qui les employés doivent-ils communiquer leurs inquiétudes ? Quelles sont les actions mises en place en cas de signalement ?
- Quels principes sous-tendent le dispositif de notification (sécurité, anonymat, confidentialité, équité) ?

Les systèmes de notification les plus efficaces s'appuient sur les mécanismes déjà présents au sein de l'entreprise, par exemple les politiques relatives au lancement d'alerte. Si l'organisation veut élaborer des mécanismes de gouvernance solides dans le domaine de la sauvegarde de l'enfant, il peut être utile de créer une structure de notification indépendante. Quel que soit le modèle adopté, il est indispensable que les coordonnateurs de la

sauvegarde de l'enfant désignés soient formés au traitement des allégations relatives aux risques en matière de sauvegarde de l'enfant.

Ils doivent notamment connaître la procédure applicable en cas de signalement et les situations justifiant la transmission du dossier à des organismes externes ou l'implication des autorités locales, et selon quel procédé. Il arrive, par exemple, que le fait de prévenir la police ou les autorités locales d'un incident aggrave la situation de l'enfant. Les questions suivantes peuvent vous aider à déterminer les circonstances dans lesquelles vous devez alerter les autorités locales, et selon quelle méthode :

- Le fait de prévenir les autorités locales pourrait-il compromettre la sécurité et le bien-être de l'enfant plus que le non-signalement ?
- En cas de réponse positive, quel autre acteur compétent et fiable (p. ex., une organisation non gouvernementale) pourrait prendre en charge cette affaire ?

L'entreprise doit toujours faire passer la protection de l'enfant en premier, tout en tenant compte de ses obligations juridiques et de ses responsabilités vis-à-vis de son personnel. À cette fin, il peut être utile de se rapprocher d'une organisation non gouvernementale locale intervenant dans le domaine de la protection de l'enfance, qui pourra conseiller l'entreprise et l'orienter vers les services d'appui compétents.

En cas de signalement, la priorité doit être accordée au bien-être immédiat de l'enfant, notamment en communiquant avec lui de manière bienveillante et compréhensive (*voir l'encadré en page suivante*). Comme pour les autres types d'incidents, les atteintes potentielles à la sauvegarde de l'enfant doivent être traitées avec équité et transparence, en cherchant avant tout à protéger la confidentialité des personnes concernées. Expliquez toujours que toutes les informations sont traitées de manière confidentielle et ne sont communiquées que lorsque le devoir de protection de l'enfant prévaut sur le droit d'une personne au respect de sa vie privée.

---

## COMMENT RÉAGIR EN CAS DE SIGNALEMENT PAR UN ENFANT

La plupart des enfants victimes de maltraitance ne demandent pas d'aide, et leurs signalements doivent toujours être pris au sérieux. Si l'enfant est en danger, l'employé(e) doit immédiatement contacter les services d'urgence ; si sa situation ne présente pas de danger immédiat, il ou elle doit avertir le (la) coordonnateur(trice) de la sauvegarde de l'enfant, qui prendra le relais.

Si un enfant dit à un membre du personnel qu'il veut lui confier un « secret » ou lui révéler des informations laissant penser qu'il est en danger ou a subi des maltraitances, il est important que l'employé(e) :

- reste calme et ne laisse paraître aucune agitation ou incrédulité ;
- écoute attentivement l'histoire de l'enfant et le reconforte, en particulier si celui-ci explique qu'il a subi des abus sexuels, en lui disant par exemple : « Je suis désolé(e) de ce qui t'est arrivé » ou « Ce n'est pas de ta faute » ;
- ne pose pas de questions détaillées, inquisitrices ou directives ;
- dise à l'enfant qu'il (elle) va prendre son histoire au sérieux ;
- explique à l'enfant ce qu'il (elle) va faire (selon l'âge de l'enfant, lui demander le type d'aide qu'il souhaite recevoir et les personnes auxquelles il se sent à l'aise de se confier).
- explique à l'enfant qu'il (elle) ne peut pas garder un secret risquant de lui faire du mal, mais qu'il (elle) partagera ces informations uniquement afin d'assurer sa sécurité.

Pour obtenir des orientations supplémentaires, consulter le guide du Comité international de secours et de l'UNICEF intitulé *La prise en charge des enfants ayant subi des violences sexuelles en situations de crise humanitaire*. Disponible à l'adresse suivante : <[https://resource-centre.savethechildren.net/node/6562/pdf/irc\\_ccs\\_guide\\_french\\_0.pdf](https://resource-centre.savethechildren.net/node/6562/pdf/irc_ccs_guide_french_0.pdf)>.

## Étape 6



# Action en cas de signalement

Cette partie porte sur les actions concrètes qu'une entreprise doit mener en cas de signalement d'un incident compromettant la sécurité ou le bien-être d'un enfant. Le signalement peut s'effectuer par l'intermédiaire du système de lancement d'alerte existant de l'entreprise ou d'une cellule de notification indépendante spécialement conçue pour la sauvegarde de l'enfant. Quel que soit le

modèle adopté, l'entreprise doit absolument disposer d'une structure fonctionnelle, afin que le personnel et les autres parties prenantes puissent signaler d'éventuels incidents, ainsi que des procédures de résolution requises, le cas échéant. La figure ci-dessous illustre la procédure de signalement des risques destinée au personnel.

### Schéma de la procédure de signalement des risques en matière de sauvegarde de l'enfant à l'intention du personnel



- Numéro des services d'urgence locaux: \_\_\_\_\_
- Responsable de la sauvegarde de l'enfant: \_\_\_\_\_
- Personne à contacter en l'absence du (de la) responsable: \_\_\_\_\_

---

### Étapes préliminaires principales de la mise en œuvre du programme de sauvegarde de l'enfant au sein de l'entreprise:

1. Assurez-vous que tous les employés comprennent ce qu'implique la fonction du (de la) responsable de la sauvegarde de l'enfant, sachent qui est cette personne et comment la contacter. L'entreprise doit également désigner un(e) responsable adjoint(e) à contacter en cas d'absence du (de la) responsable principal(e).
2. Contactez les agences et les organisations locales concernées, et inscrivez leurs coordonnées dans un annuaire immédiatement consultable en cas de besoin. Notez au minimum les coordonnées de la police, des autres organismes officiels (p. ex., les services sociaux), des associations caritatives et organisations d'appui concernées, ainsi que des ambassades des différents pays.
3. Mettez en place une instance interne dans le domaine de la sauvegarde de l'enfant (dénommée « comité de sauvegarde de l'enfant » dans ce guide). Ce comité doit être composé de personnes pouvant conseiller le (la) responsable de la sauvegarde de l'enfant sur la meilleure solution à prendre en cas d'incident, notamment des membres du personnel d'encadrement (p. ex., les supérieurs hiérarchiques). Il doit pouvoir accéder à des conseils juridiques, le cas échéant. Élaborez également un plan d'urgence, au cas où les allégations ou les incidents impliqueraient un membre du comité (p. ex., pour protéger l'identité de la personne ayant effectué le signalement).
4. Préparez un formulaire d'incident standard (ou équivalent) dans lequel seront consignées les allégations, ainsi qu'un système de stockage sécurisé et confidentiel. Si besoin, élaborez également des politiques de gestion des incidents impliquant des enfants abandonnés ou disparus.

Les incidents liés à la sauvegarde de l'enfant peuvent survenir et être signalés au (à la) responsable de la sauvegarde de l'enfant de plusieurs manières, notamment: en cas de notification faite par un collègue ou un membre du public; par la découverte d'informations compromettantes dans le cadre d'un processus de recrutement sûr; ou à la demande d'organismes officiels effectuant une enquête. Le schéma ci-dessous présente les étapes à suivre et les décisions à prendre en cas de signalement d'incident.

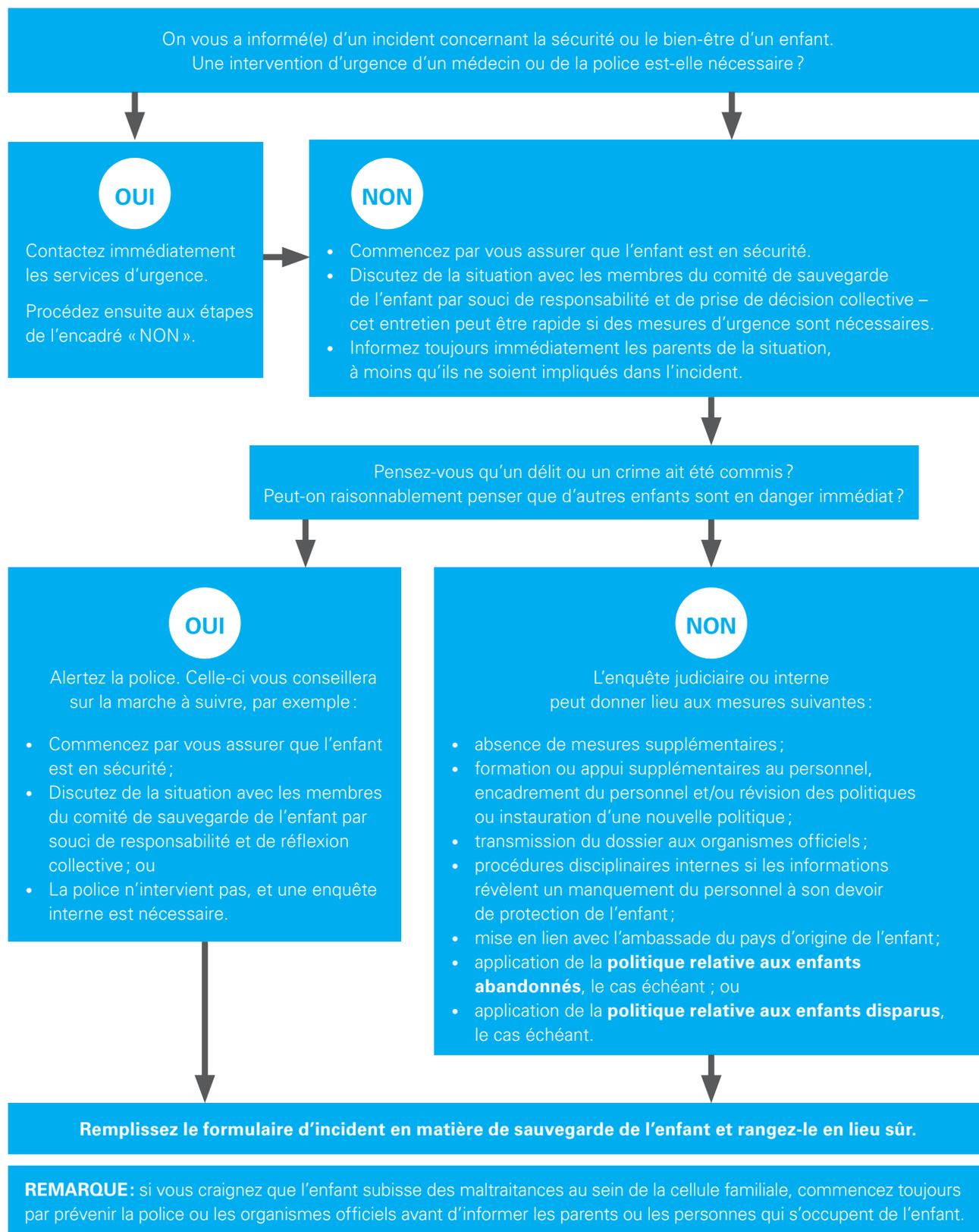
---

# Étape 6



## Action en cas de signalement

### Procédure à suivre par le (la) responsable de la sauvegarde de l'enfant en cas de signalement d'incident



---

Dans tous les cas, rappelez-vous qu'il ne revient ni au (à la) responsable de la sauvegarde de l'enfant ni à aucun autre employé de décider si des abus ont été commis ou non – leur responsabilité consiste à informer les instances compétentes, afin que celles-ci puissent mener l'enquête. Le bien-être du ou des enfants concernés doit toujours demeurer la priorité absolue. *(Des conseils supplémentaires destinés au [à la] responsable de la sauvegarde de l'enfant sont disponibles à l'annexe IV.)*

Un formulaire d'incident doit être rempli et rangé en lieu sûr chaque fois qu'un incident se produit. Toutes les entreprises doivent contrôler les performances de leur engagement en faveur de la sauvegarde de l'enfant, par exemple en enregistrant le nombre de signalements reçus et traités.

La création et l'application de politiques et de procédures relatives à la sauvegarde de l'enfant sont susceptibles d'entraîner une hausse des signalements, le personnel étant davantage sensibilisé à cette question et informé des personnes à alerter en cas d'incident.

Pour être efficace, l'intégration des politiques de sauvegarde de l'enfant au sein des activités et des pratiques de l'entreprise doit s'inscrire dans une démarche perpétuelle, qui nécessite d'examiner et de revoir en permanence le contenu et la mise en œuvre des politiques. La culture d'entreprise est le pivot de cette démarche : elle considère la sauvegarde de l'enfant comme une priorité et reconnaît que chaque employé(e) et partenaire doit personnellement mettre en pratique les politiques dans ce domaine.



## Annexe II. Modèle d'analyse des lacunes

<b>Statuts juridiques et réglementaires</b>			
L'entreprise doit poser la question suivante : <i>quelles sont les obligations légales relatives à la protection de l'enfant dans les pays où nous exerçons nos activités ?</i>			
	Obligations légales (répertoriez les lois applicables)	Obligations réglementaires (répertoriez les statuts applicables)	L'entreprise respecte-t-elle ces obligations ?
Pays A :			
Pays B :			
Pays C :			
<b>Pratiques de gestion</b>			
L'entreprise doit poser la question suivante : <i>par quels moyens l'entreprise assume-t-elle ses responsabilités en matière de sauvegarde de l'enfant dans la pratique ?</i>			
<b>Gouvernance</b>	L'entreprise est-elle dotée d'une structure de gouvernance pour gérer sa démarche de sauvegarde de l'enfant ?		
	Quel est le degré d'appropriation et de compréhension de la notion de sauvegarde au sein de la direction ?		
<b>Politique</b>	L'entreprise est-elle dotée d'une politique de sauvegarde de l'enfant distincte ?		
	Les pratiques de sauvegarde de l'enfant figurent-elles dans le code de conduite des employés ou des vendeurs ?		
	Quelles sont les attentes vis-à-vis des partenaires en matière de sauvegarde de l'enfant ?		
<b>Gestion</b>	L'entreprise prend-elle des mesures adaptées pour garantir la sécurité du processus de recrutement, par exemple en vérifiant le profil <sup>15</sup> de tous les employés qui seront en contact direct ou indirect avec des enfants ?		
	L'ensemble du personnel reçoit-il une formation sur la sauvegarde de l'enfant ? Les employés et les partenaires dont les fonctions habituelles impliquent un contact direct ou indirect avec des enfants reçoivent-ils des informations supplémentaires ?		
	L'entreprise dispose-t-elle d'une procédure de notification et de traitement des incidents en matière de sauvegarde de l'enfant signalés par des employés et des tiers ?		

<sup>15</sup> La procédure et les conditions juridiques pour obtenir un extrait de casier judiciaire varient selon les pays. Des informations supplémentaires relatives à la procédure de vérification des antécédents judiciaires des différents pays sont disponibles à l'adresse suivante : <[www.gov.uk/government/publications/criminal-records-checks-for-overseas-applicants](http://www.gov.uk/government/publications/criminal-records-checks-for-overseas-applicants)>.

## Annexe III. Liste de contrôle relative à la politique de protection de l'enfant sur Internet

Lorsqu'un engagement politique distinct en faveur de la protection de l'enfant sur Internet est nécessaire, l'entreprise doit tenir compte des points énumérés ci-dessous.

POINT DE POLITIQUE	DESCRIPTION DE L'ENGAGEMENT DE L'ENTREPRISE	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Déclaration d'engagement</b>	Présentez les raisons pour lesquelles la protection de l'enfant sur Internet est importante pour l'entreprise, ainsi que la finalité de la politique (p. ex., prévenir et éliminer tous les risques pouvant compromettre la sécurité de l'enfant qui découlent de l'utilisation des produits et services numériques de l'entreprise, et intervenir en cas de problème; renforcer la gouvernance et la responsabilité). Décrivez les moyens par lesquels l'entreprise honorera cet engagement, par exemple en faisant référence à ses valeurs, au droit national, aux normes internationales relatives aux droits fondamentaux, ainsi qu'à d'autres normes relatives à la protection de l'enfant sur Internet (p. ex., les Lignes directrices à l'usage des professionnels pour la protection de l'enfance en ligne <sup>16</sup> et le Children's Online Privacy Protection Act <sup>17</sup> ), et en adoptant une approche proactive de gestion du risque.	<input type="checkbox"/>
<b>Risques relatifs à la sécurité de l'enfant sur Internet</b>	Décrivez en termes généraux les différentes façons dont les employés, les partenaires et les produits et services numériques de l'entreprise peuvent compromettre la sécurité de l'enfant sur Internet – de manière directe et indirecte – conformément aux résultats de l'évaluation des risques. Veillez à fournir des exemples concrets, afin que le personnel et les partenaires soient bien conscients des risques. Ces risques peuvent comprendre, sans s'y limiter: un contact, une conduite ou un contenu inapproprié ou préjudiciable; un contenu représentant des abus à l'égard d'enfants; un contenu illicite; une infraction aux règles régissant la confidentialité et la collecte des données.	<input type="checkbox"/>
<b>Définitions</b>	<p><b>Un enfant</b> est un individu de moins de 18 ans, quel que soit l'âge légal de la majorité fixé dans le pays. Les différents types de risques peuvent être définis selon les particularités de l'entreprise, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>abus sexuels d'enfants sur Internet</b> – images, vidéos et diffusion en temps réel de scènes de maltraitance et d'exploitation sexuelles d'enfants;</li> <li>• <b>contenu inapproprié</b> – contenu pernicieux, inadapté à l'âge de l'enfant ou illicite, tel que des images à caractère pornographique, représentant des scènes d'abus d'alcool ou de drogues, véhiculant des discours haineux, ou incitant au suicide, à l'anorexie ou à la violence;</li> <li>• <b>conduite inappropriée</b> – harcèlement ou exploitation d'autres personnes en ligne, intimidation en ligne, provocation, vol de contenu ou infraction aux droits d'auteur;</li> <li>• <b>contact inapproprié</b> – intimidation en ligne, sollicitation sur Internet à des fins sexuelles; et</li> <li>• <b>présence commerciale</b> – collecte des données responsable, respect de la vie privée en ligne, publicité numérique, conditions d'inscription, achat d'objets dans les jeux en ligne, etc.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>

suite à la page suivante

<sup>16</sup> Union internationale des télécommunications et Fonds des Nations Unies pour l'enfance, *Lignes directrices à l'usage des professionnels pour la protection de l'enfance en ligne*, UIT et UNICEF, 2015. Télécharger le PDF à l'adresse suivante: <[https://www.unicef.org/csr/files/COP\\_Guidelines\\_French.pdf](https://www.unicef.org/csr/files/COP_Guidelines_French.pdf)>

<sup>17</sup> Federal Trade Commission, *Title XIII – Children's Online Privacy Protection*, Washington, D.C., 1998. Disponible à l'adresse suivante: <[www.coppa.org/coppa.htm](http://www.coppa.org/coppa.htm)>.

## Annexe III. Liste de contrôle relative à la politique de protection de l'enfance sur Internet

POINT DE POLITIQUE	DESCRIPTION DE L'ENGAGEMENT DE L'ENTREPRISE	✓
<b>Principes clés et processus de mise en œuvre</b>	<p>Nommez et expliquez les grands processus mis en œuvre par l'entreprise pour atténuer les risques, conformément à sa politique. Expliquez quels sont les liens avec les politiques et les procédures connexes (p. ex., sauvegarde de l'enfant, protection des données, politiques de marketing, code de déontologie), et le protocole appliqué en cas de divergence entre les normes en vigueur dans votre domaine d'activité, la réglementation nationale ou la politique de l'entreprise. Le cas échéant, il est conseillé d'appliquer les normes les plus strictes.</p> <p>Outre les orientations relatives à la mise en œuvre fournies dans le présent guide, l'entreprise peut appliquer des mesures de protection de l'enfant sur Internet, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• étiqueter les contenus non adaptés aux enfants ou en interdire l'accès ;</li> <li>• instaurer un contrôle parental et fournir aux parents des conseils pratiques sur l'utilisation conforme et responsable de ces outils, sans pour autant priver l'enfant de son droit à l'information et à la participation ;</li> <li>• fournir des orientations sur les moyens permettant de lutter contre la maltraitance ou l'utilisation abusive, tels que les outils de notification, le règlement interne et les employés formés auxquels s'adresser, lesquels peuvent intervenir et orienter les requérants vers les organisations externes compétentes (p. ex., les lignes d'assistance téléphonique pour les enfants) ;</li> <li>• fournir des orientations sur la procédure de traitement des contenus illicites ou représentant des scènes d'abus sexuels impliquant des enfants, notamment la procédure de notification et de retrait ;</li> <li>• appliquer des mesures de protection des personnes et des données, p. ex. concernant le partage et le stockage des données à caractère personnel ; et sensibiliser les parents et les enfants à la protection sur Internet.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>
<b>Applicabilité de l'engagement et reconnaissance du devoir de protection</b>	<p>Précisez que cette politique engage tous les employés et les autres acteurs agissant pour le compte de l'entreprise, et qu'elle s'applique à tous les aspects des activités en ligne de l'entreprise susceptibles d'avoir des répercussions sur les enfants. Insistez sur le fait que le respect des droits numériques de l'enfant est une responsabilité collective et que chaque personne concernée a l'obligation de respecter cet engagement. Décrivez les conséquences en cas d'infraction (p. ex., sanction, amende ou mesures relatives à l'emploi).</p>	<input type="checkbox"/>
<b>Structure de gouvernance</b>	<p>Indiquez la fonction ou le nom de la personne qui sera responsable au plus haut niveau de la mise en œuvre de l'engagement, ainsi que le « parrain » (la « marraine ») ou le/la responsable chargé(e) de superviser l'engagement.</p>	<input type="checkbox"/>
<b>Système de notification des risques</b>	<p>Décrivez le processus adopté pour permettre aux parties prenantes internes et externes de l'entreprise de signaler les risques pour la sécurité des enfants pouvant survenir dans le cadre des activités de l'entreprise ; il s'agit généralement du numéro de téléphone ou de l'adresse email de la personne ou la fonction responsable de la réception des signalements. Ces coordonnées sont généralement disponibles dans le cadre des dispositifs de signalement existants.</p>	<input type="checkbox"/>
<b>Approbation du PDG ou du (de la) président(e) du conseil d'administration</b>	<p>L'engagement doit être validé aux plus hauts échelons de l'entreprise, par exemple par le PDG ou par le (la) président(e) du conseil d'administration. Non seulement l'aval de la direction concorde avec les attentes des parties prenantes externes, mais il montre également au personnel et aux partenaires l'importance qu'accorde l'entreprise à cet engagement. Les messages clés soulignant les attentes en matière de sécurité de l'enfant doivent faire l'objet de rappels réguliers par la direction après l'entrée en vigueur de l'engagement.</p>	<input type="checkbox"/>

## Annexe IV. Orientations à l'intention des responsables de la sauvegarde de l'enfant

---

### Si la situation de l'enfant nécessite une intervention médicale ou policière d'urgence :

- Contactez immédiatement les professionnels de santé ou les organismes chargés de l'application de la loi – informez-les avant toute autre personne, y compris les parents. Tout retard d'intervention des services d'urgence risque d'aggraver la situation dans laquelle se trouve l'enfant. Ces organismes vous indiqueront les premières démarches à accomplir.
- Dans la plupart des pays, il est approprié de signaler un crime ou un délit à la police. Toutefois, dans quelques rares contextes, cela peut contribuer à aggraver les risques encourus par l'enfant. Cette décision doit être prise au niveau local. Si l'on vous conseille de ne pas contacter la police en premier lieu, vous devrez déterminer et contacter l'organisme le plus approprié. Veillez auparavant à clarifier ce point dans la politique de l'entreprise et dans les directives destinées au (à la) responsable de la sauvegarde de l'enfant.

### Si la situation de l'enfant ne nécessite pas d'intervention d'urgence :

- Mettez l'enfant en sécurité et réconfortez-le. Si vous êtes en contact direct avec lui, mettez-le aussi à l'aise que possible, par exemple, en lui offrant un verre d'eau et en le faisant asseoir dans un lieu privé/calme. Ne le laissez pas seul.
- Contactez les parents dès que possible, à moins qu'ils ne soient impliqués dans l'incident. En cas d'éventuelle implication des parents/de la personne qui s'occupe de l'enfant, renseignez-vous auprès d'organismes juridiques pour savoir à quel moment les contacter.
- Essayez de minimiser les interactions entre l'enfant et des inconnus, ainsi que le nombre de fois où l'enfant doit raconter les détails de l'incident.
- En cas d'investigation par la police, l'enquête judiciaire prévaut sur les enquêtes internes de l'entreprise. Après avoir informé la police, consultez-la sur la nécessité de réaliser une enquête interne et, le cas échéant, sur la manière de procéder.

### Si des employés ou des partenaires sont impliqués dans l'incident :

- Le bien-être de l'enfant doit prévaloir sur toute autre considération.
- Selon la gravité de l'incident et la probabilité que d'autres enfants soient touchés, il peut être judicieux de suspendre provisoirement un(e) employé(e) ou un partenariat, le temps de mener l'enquête. Cette décision revient au comité de sauvegarde de l'enfant. Celui-ci doit s'assurer que les conditions autorisant cette suspension sont réunies et que l'entreprise assume cette décision.
- Décidez comment et quand dévoiler la situation au reste du personnel et aux parties prenantes extérieures éventuelles. Si la situation touche l'ensemble de l'organisation, communiquez au moment opportun et de manière transparente les informations concernant l'incident et les moyens mis en œuvre pour le régler.

### Issues possibles de l'enquête :

- Si l'incident est rapidement clos et n'implique aucun membre du personnel – par exemple, si un enfant que l'on croyait disparu est promptement retrouvé –, aucune action supplémentaire n'est requise. Les détails de l'incident doivent toutefois être consignés et archivés en lieu sûr.
- L'enquête peut mettre au jour des besoins de formation, d'appui ou d'encadrement supplémentaires au sein du personnel, et/ou donner lieu à l'élaboration de politiques ou d'orientations supplémentaires en matière de sauvegarde de l'enfant.
- L'enquête interne peut révéler des informations susceptibles d'aggraver la situation et de nécessiter un transfert du dossier aux organismes officiels.
- L'enquête interne peut également aboutir à la prise de sanctions disciplinaires ou à la résiliation d'un partenariat si le personnel n'a pas rempli son devoir de protection de l'enfant ou assumé ses responsabilités professionnelles. La sauvegarde de l'enfant doit être clairement mentionnée dans les processus disciplinaires et d'appel, lesquels doivent être répertoriés dans les politiques de sauvegarde de l'enfant.
- En cas d'incident grave impliquant un enfant étranger (p. ex., en vacances dans le pays) et pouvant nécessiter des interventions supplémentaires après le retour de l'enfant dans son pays, alertez l'ambassade du pays d'origine de l'enfant.

**À chaque incident, remplissez un formulaire d'incident relatif à la sauvegarde de l'enfant (ou équivalent) et rangez-le dans un lieu sûr et confidentiel.**









---

pour chaque enfant