

LES VICTIMES DE TORTURE ONT DROIT À LA RÉHABILITATION

Un guide à l'intention des praticiens pour
aider les survivants de la torture à accéder
à leur droit à la réhabilitation

LES VICTIMES DE TORTURE ONT DROIT À LA RÉHABILITATION

**Un guide à l'attention des praticiens pour
aider les survivants de la torture à accéder
à leur droit à la réhabilitation**

Initiative panafricaine pour les réparations (PARI)

Première publication en 2021

© Copyright
Pan-African Reparations Initiative (PARI), 2021
Langue originale : anglais

Tous droits réservés : aucune partie de cette publication ne peut être reproduite enregistrée dans une base de données ou transmise sous quelque forme que ce soit ou par tout moyen électronique, mécanique, photocopie, enregistrement ou autre, sans sans l'autorisation préalable des éditeurs.

Conception et composition par COMPRESS.dsl

CONTENU

Acronymes	03
À propos de PARI	04
Remerciements	06
Introduction à ce guide	07
Élaboration d'un guide pour aider les survivants de la torture à accéder à leur droit à la réhabilitation	09
À qui s'adresse ce guide ?	10
Quels sont les objectifs de ce guide ?	11
Principes de ce guide	12
PARTIE 1 : Ce que les prestataires de services doivent savoir	14
1. Qu'est-ce que la torture et les peines ou traitements, cruels, inhumains ou dégradants ?	14
En quoi la torture est-elle différente des autres formes de violence ?	18
2. Qui sont les victimes de la torture ?	19
3. Quels sont les effets de la torture ?	20
Une note spéciale sur les auteurs d'actes de torture	22
Une note spéciale sur les enfants	22
Une note spéciale sur la torture sexuelle	23
Une note spéciale sur les personnes handicapées	25
Une note spéciale sur le genre	26
Une note spéciale sur les détenus dans les prisons et autres centres de détention	30

CONTENU

4. Pourquoi faut-il obtenir réparation pour les victimes de torture ?	31
Qu'est-ce que la restitution ?	32
Qu'est-ce que l'indemnisation ?	32
Qu'est-ce que la satisfaction ?	32
Quelles sont les garanties de non-répétition ?	33
Réparation au préjudice collectif	33
5. Qu'est-ce que la réhabilitation ?	33
PARTIE 2 : Conseils pratiques pour les prestataires de services	35
1. Contextualisation nationale	35
2. Approche des clients	36
Empathie	38
3. Utilisation d'interprètes et soutien en langue maternelle	39
Choisir le soutien linguistique approprié	39
4. Expliquer la réparation et la réhabilitation aux clients	42
5. Gérer les attentes des clients et traiter avec les clients difficiles	44
Gérer les attentes des clients	44
S'occuper des clients difficiles	51
6. Tenue responsable des dossiers et gestion réfléchie des données	53
7. Soutenir les gens tout au long du processus	53
8. Évaluation et orientation	47
Évaluation médico-légale	55
Orientations	57
9. Réhabilitation au-delà de la personne	60
10. Réintégration communautaire	60
11. Prendre soin des prestataires de services	64
ANNEXE 1 : Votre droit à la réhabilitation en tant que survivant de la torture	66

ACRONYMES

ACTVU	African Centre for the Treatment and Rehabilitation of Torture Victims
BACP	British Association for Counselling and Psychotherapy
CADHP	Commission africaine des droits de l'homme et des peuples
CAT	Convention des Nations unies contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants (ou Convention contre la torture)
CHRR	Centre for Human Rights and Rehabilitation
CPTA	Comité pour la prévention de la torture en Afrique
CSU	Counselling Services Unit
CSVSR	Centre for the Study of Violence and Reconciliation (ou Centre d'étude de la violence et de la réconciliation)
ICHHR	International Centre for Health and Human Rights (ou Centre international pour la santé et les droits de l'homme)
IMLU	Independent Medico-Legal Unit
IRCT	International Rehabilitation Council for Torture Victims (ou le Conseil international de réhabilitation pour les victimes de torture)
KHRC	Kenya Human Rights Commission
LAPS	Liberia Association of Psychosocial Services
LGBTQIA	Personnes lesbiennes, gays, bisexuelles et transgenres, queers ou en questionnement, intersexes, et asexuelles ou alliées
MGF	Mutilations génitales féminines
ONG	Organisation non gouvernementale
ONU	Organisation des Nations unies
OSC	Organisation(s) de la société civile
PARI	Initiative panafricaine de réparation
PRAWA	Prisoners' Rehabilitation and Welfare Action
PTCID	Peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants
RCD	République démocratique du Congo
SAR	Demande d'accès aux données
S&E	Suivi et Évaluation
SMSPS	Services de santé mentale et de soutien psychosocial
TSPT	Trouble de stress post-traumatique

À PROPOS DE PARI

Cette publication est un produit de connaissances publié par l'Initiative panafricaine pour les réparations (PARI).

À propos de PARI

L'Initiative panafricaine pour les réparations (PARI) est un réseau informel de 47 organisations qui travaillent avec les victimes d'actes de torture et de mauvais traitements en Afrique et qui défendent leurs droits. Le réseau a vu le jour en marge du Forum des ONG et de la Session Ouverte de la Commission africaine des droits de l'homme et des peuples, en Côte d'Ivoire en octobre 2012.

Objectifs de PARI

PARI rassemble des organisations qui aident les victimes de la torture en Afrique à avoir accès à la réparation – notamment la restitution, l'indemnisation, la réhabilitation, la satisfaction et les garanties de non-répétition. Grâce à des efforts concertés de plaidoyer et de lobbying, PARI vise à garantir que les pratiques exemplaires en matière de prise en charge des droits des victimes soient prioritaires et mises en évidence, et que les mécanismes africains de défense des droits de la personne tels que la Commission africaine des droits de l'homme et des peuples (CADHP) accordent la priorité aux droits des victimes de la torture en matière de réparation. Bien que la réparation soit une composante importante du travail de PARI, d'autres problématiques concernant la jurisprudence en matière de torture doivent également faire l'objet d'une attention particulière.

Réalisations de PARI à ce jour

PARI s'engage dans diverses activités conjointes visant à renforcer la jurisprudence et la pratique en matière de torture et de réparation en Afrique. Ces activités comprennent :

- les événements conjoints en marge de la session de la Commission africaine/du Forum des ONG
- la saisie des commentaires généraux dans la rédaction
- les initiatives spécifiques de plaidoyer des mécanismes de la CADHP au-delà du CPTA
- la publication du bulletin « Perspectives panafricaines sur la réparation »
- les apprentissages de partage et les pratiques exemplaires en matière de réparation et de prévention de la torture en Afrique via une liste de diffusion par courriel.

Les membres actuels du réseau comprennent :

Actions pour la protection des droits de l'homme ; Centre africain de traitement et de réhabilitation des victimes de torture ; *Forum africain pour le contrôle civil de l'activité policière* (APCOF) ; Réseau africain contre les exécutions extrajudiciaires et les disparitions forcées (ANEKED) ; Amnesty International ; Initiative de l'article 5 ; Association pour la prévention de la torture ; Basic Needs-Ghana ; Cairo Institute for Human Rights Studies ; Centre for Human Rights and Rehabilitation ; Centre for the Study of Violence and Reconciliation ; Centre de réhabilitation des victimes de la torture (AJPNV)-Tchad ; Consortium des Associations des Jeunes pour la Défense des Victimes de Violences en Guinée ; Collectif des Familles de Disparus en Algérie ; Unité des services de conseil ; Initiative égyptienne pour les droits de la personne ; Fédération internationale des ligues des droits de l'homme ; Centre gambien pour les victimes de violations des droits de l'homme ; Centre de mise en oeuvre des droits de l'homme ; Healing of Memories ; Unité juridique indépendante Médico-légale ; International Rehabilitation Council for Torture Victims ; Kenyan Human Rights Commission ; Khulumani Support Group ; Legal Resources Centre-Afrique du Sud ; Liberian Association of Psychosocial supporters (LAPS) ; Medical Association for Rehabilitation of Torture Victims ; Mental Health Uganda ; Pan-African Lawyers Union ; Projet de Monitoring des détentions avant-procès en Côte d'Ivoire ; Prisoners' Rehabilitation and Welfare Action (PRAWA) ; REDRESS ; Rencontre Africaine pour la défense des droits de l'homme ; Rescue Alternatives Liberia ; Solidarity Action for Peace ; Save Congo Human Rights NGO Forum ; South Africa Trauma Centre ; Tree of Life- Zimbabwe ; Groupe de travail national sur la justice transitionnelle en Tunisie ; Youth for Peace and Non-Violence Association ; Dullah Omar Institute, University of the Western Cape ; Validity Foundation ; Women Empowerment and Rehabilitation Trust ; Women in Liberation and Leadership (WILL) ; Organisation mondiale contre la torture ; Zimbabwe Lawyers for Human Rights ; Zimbabwe Human Rights NGO Forum.

REMERCIEMENTS

Le guide s'inspire des idées et des expériences des professionnels de la torture et des traumatismes à travers le continent.

L'Initiative panafricaine pour les réparations (PARI) tient à remercier l'Unité des services de conseil (CSU) du Zimbabwe, qui a dirigé l'élaboration du guide en collaboration avec le groupe de travail comprenant les organisations suivantes :

- African Centre for the Treatment and Rehabilitation of Torture Victims (ACTV), Ouganda ;
- Centre for Human Rights and Rehabilitation (CHRR), Malawi ;
- Centre for the Study of Violence and Reconciliation (CSV), Afrique du Sud ;
- Dullah Omar Institute for Constitutional Law, Governance and Human Rights, Afrique du Sud ;
- Healing of Memories, Afrique du Sud ;
- Independent Medico-Legal Unit (IMLU), Kenya ;
- International Rehabilitation Council for Torture Victims (IRCT), Danemark et Belgique ;
- Kenya Human Rights Commission (KHRC), Kenya ;
- Liberia Association of Psychosocial Services (LAPS), Libéria ;
- Prisoners' Rehabilitation and Welfare Action (PRAWA), Nigéria ;
- Redress, Pays-Bas et Royaume-Uni ;
- Tree of Life, Zimbabwe ; et,
- Validity Foundation, Hongrie.

Pour plus d'informations et/ou pour adhérer à PARI, veuillez contacter Sufiya Bray, CSV à sbray@csvr.org.za ou Eva Nudd, REDRESS à Evan@redress.org.

Nous remercions Dignity de son appui dans le cadre de la publication de ce guide.



INTRODUCTION À CE GUIDE

Pour ceux qui ont subi la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants (PTCID), se réapproprier son corps, son esprit, son âme et son environnement au moyen de la réhabilitation s'avère souvent un long et difficile parcours.

En vertu de la Convention des Nations unies contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants (Convention contre la torture ou CAT), la victime d'un acte de torture a droit à « une réadaptation la plus complète possible ».¹ Cependant, en Afrique (parmi d'autres régions du monde), bien souvent, ce droit n'est ni compris, ni exercé, ni accessible, n'a pas les ressources nécessaires ou n'est pas appliqué. En tant que praticiens, nous avons l'obligation d'améliorer l'accès à la réhabilitation.

La réhabilitation ne concerne pas uniquement la prise en charge de ceux qui ont été torturés. C'est un droit de l'homme qui appartient à chaque victime, peu importe son identité ou le lieu où elle se trouve.

L'Initiative panafricaine pour les réparations (PARI) est un réseau d'organisations qui travaillent avec les victimes de torture et de mauvais traitements en Afrique et qui défendent leurs droits. Le réseau a été créé en marge de la 52e session ordinaire de la Commission africaine des droits de l'homme et des peuples (CADHP) en octobre 2012, en Côte d'Ivoire. Les organisations s'occupant des victimes de torture qui ont assisté à la session se sont organisées de manière informelle en un réseau d'organisations prônant la réparation pour les victimes de torture en Afrique. Grâce à des efforts concertés de plaidoyer et de lobbying, PARI vise à s'assurer que les meilleures pratiques relatives à la garantie des droits des victimes soient prioritaires et mises en évidence, et, que les mécanismes africains des droits de l'homme tels que la CADHP, donnent la priorité au droit d'obtenir une réparation complète et efficace pour les victimes de torture.

¹ Convention des Nations unies contre la torture (CAT), (2002). Convention contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants et Protocole facultatif se rapportant à la Convention contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants (article 14.1). Collection des traités des Nations unies. Extrait de : https://treaties.un.org/pages/ViewDetails.aspx?src=TREATY&mtdsg_no=IV-9-b&chapter=4&clang=_en.

INTRODUCTION À CE GUIDE

08

Depuis décembre 2012, le *Centre for Study of Violence and Reconciliation* (CSVr ou Centre d'étude de la violence et de la réconciliation) a organisé les réunions de consultation régionale de PARI, en Afrique du Sud et dans d'autres pays partenaires de PARI, au cours desquelles un certain nombre de recommandations et d'actions spécifiques ont contribué à formuler le discours panafricain sur les réparations. À ce jour, PARI a fait pression pour l'élaboration d'une observation générale sur la réparation pour les victimes de torture en Afrique et pour l'adoption d'une résolution sur la réhabilitation des victimes de torture en Afrique², ce qui s'est traduit en mars 2017, par l'adoption par la CADHP de l'Observation générale n° 4 sur la Charte africaine des droits de l'homme et des peuples, concernant le droit à réparation des victimes de torture et autres PTCID. L'Observation générale est une avancée importante pour l'Afrique dans le cadre de sa reconnaissance et de sa réponse aux dommages causés³ par la torture, tant présents que passés. Toutefois, il faut encore donner vie à cette résolution par sa mise en application. C'est une responsabilité qui doit être acceptée par les États, mais aussi par la société civile.

2 Commission africaine des droits de l'homme et des peuples (CADHP), (2015). *Résolution 303 sur le droit à la réhabilitation des victimes de la torture* – ACHPR/Res.303(LVI)2015. Extrait de : <https://www.achpr.org/sessions/resolutions?id=333>.

3 Commission africaine des droits de l'homme et des peuples (CADHP), (2017), *Observation générale n° 4 ; Le droit à réparation des victimes de torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants (article 5)*. Extrait de : <https://www.achpr.org/legalinstruments/detail?id=60>.

ÉLABORATION D'UN GUIDE POUR AIDER LES SURVIVANTS DE LA TORTURE À ACCÉDER À LEUR DROIT À LA RÉHABILITATION

La réhabilitation ne se contente pas d'offrir des services à une personne – il s'agit aussi d'informer les victimes de torture de *leur* droit à la réhabilitation et de les aider à choisir si et comment elles exerceront ce droit. PARI a établi la nécessité d'une ressource qui aiderait ceux qui s'engagent auprès des survivants de la torture à être mieux préparés pour les aider à accéder à ce droit.

Le guide a été conceptualisé par PARI en 2017. Son élaboration a suivi une approche concertée qui comprenait des réunions de groupe fréquentes pour discuter de ce que devrait contenir le guide et comment le structurer afin d'être à la fois instructif et d'une utilité pratique. De larges sections de ce guide ont été rédigées grâce à la tenue de réunions collaboratives en personne et virtuelles. Après chaque réunion de groupe, des séances approfondies avec des experts et des praticiens de la réhabilitation des victimes de torture de plusieurs pays africains ont été organisées pour s'assurer que le guide reflète les connaissances et les expériences d'une grande variété de régions, de cultures et de contextes africains.

Il est important de noter que la réhabilitation des victimes de torture est un domaine qui évolue et que des méthodes et des informations améliorées sont constamment produites. Les informations contenues dans ce guide reposent sur les meilleures pratiques actuelles. Elles représentent les connaissances et les expériences collectives de spécialistes chevronnés en réhabilitation des victimes de torture.

Le guide comprend plusieurs études de cas qui permettent de mieux comprendre les expériences vécues par les survivants de la torture. Les études de cas qui sont fondées sur des événements réels et des personnes ont été fournies par des praticiens de la réhabilitation des victimes de torture avec le consentement de leurs clients. Toutes les informations permettant d'identifier les personnes ont été retirées des études de cas et des pseudonymes ont été utilisés pour remplacer les noms réels afin de protéger la vie privée des clients et de leur famille qui y sont mentionnés.

À QUI S'ADRESSE CE GUIDE ?

Ce guide est destiné à être utilisé par ceux qui fournissent des services aux victimes de torture. Ces prestataires de services comprennent, sans s'y limiter :



Les avocats et les prestataires de services juridiques



Les psychologues, les conseillers, les assistants sociaux et autres services de santé mentale et de soutien psychosocial (SMSPS)



Les médecins, les infirmiers et autres prestataires de santé dans les cliniques, les hôpitaux et les services communautaires



Les programmes et services formels et informels, dont les programmes fournis par les organisations non gouvernementales (ONG), les organismes confessionnels, les institutions culturelles et les communautés mêmes



Les kinésithérapeutes, les ergothérapeutes, les art-thérapeutes et autres services de santé connexes et complémentaires



L'État et les autres services publics, qui peuvent utiliser ce guide pour mieux comprendre les victimes de torture, les droits de personnes torturées, les obligations qui incombent à l'État d'offrir des services de réhabilitation et de chercher des moyens de communiquer avec les victimes et les prestataires de services qui travaillent avec elles

Il convient de noter que ce guide n'est pas destiné aux victimes de torture. Toutefois, les prestataires de services peuvent vouloir se servir du contenu de ce guide pour aider les victimes à mieux comprendre leur droit à la réhabilitation.

QUELS SONT LES OBJECTIFS DE CE GUIDE ?

L'objectif global de ce guide est de permettre aux prestataires de services africains de mieux comprendre la torture et comment ils peuvent aider les survivants de la torture à obtenir leur droit à la réhabilitation.

Ce guide est divisé en deux parties :

PARTIE 1

LA PARTIE 1 présente au lecteur la définition formelle de la torture et des PTCID. Elle décrit qui est vulnérable à la torture et aux effets que la torture peut avoir sur les victimes (y compris sur leur famille, leur communauté et la société en général), ainsi que la façon dont les effets de la torture peuvent varier d'un groupe à l'autre de la population. Bien qu'une mention spéciale soit faite de contextes et de situations spécifiques, tels que la torture sexuelle et les effets de la torture sur les enfants, le guide ne relate pas ces sujets particuliers en détail. Les différentes formes de réparation pour les victimes de la torture sont également soulignées et décrites. La Partie 1 se termine par une vue d'ensemble de la réhabilitation des victimes de torture.

PARTIE 2

LA PARTIE 2 propose des lignes directrices pratiques sur la façon d'aborder les survivants de torture et de s'engager auprès d'eux, notamment ; comment expliquer la réparation et la réhabilitation aux clients ; comment gérer les défis qui sont typiques de la réhabilitation pour les victimes de torture ; comment offrir un soutien aux clients ; comment gérer les dossiers et les données des clients ; et, quand et comment les orienter (aiguiller). Des conseils sont donnés sur la façon d'aborder la réhabilitation des victimes de torture à plusieurs niveaux sociétaux, après quoi des considérations pratiques sont fournies pour réintégrer les clients dans leur communauté. Le guide se termine par un ensemble essentiel de considérations pour les prestataires de services sur la façon de prendre soin d'eux-mêmes et de se protéger contre les traumatismes vicariants.

PRINCIPES DE CE GUIDE

Ce guide repose sur une approche fondée sur le droit à la réhabilitation des victimes de la torture. L'approche fondée sur les droits souligne l'importance de valoriser l'autonomie et l'autodétermination du survivant de la torture. Elle encourage les prestataires de services à offrir un soutien aux survivants de la torture qui leur permettent de prendre des décisions fondées quant au moment, comment et à l'endroit où ils accèdent aux services de réhabilitation. Les survivants de la torture devraient se trouver dans une situation où ils peuvent continuellement prendre des décisions fondées tout au long de leur parcours de réhabilitation.

Nous encourageons donc les prestataires de services à s'engager à adopter les principes suivants fondés sur le droit à la réhabilitation des victimes de la torture :

DÉTERMINÉE PAR LE CLIENT	Respecter et autonomiser le client comme la personne qui mène le processus décisionnel et les actions lorsqu'il /elle le souhaite et est en mesure de le faire. Lorsque le client n'est pas en mesure de prendre l'initiative, les prestataires de services doivent fournir des compétences et des conseils et travailler avec le client, en offrant une prise de décision participative et soutenue. Cette assistance inclut également le droit d'accéder aux services de réhabilitation sans l'obligation d'engager des poursuites.
HOLISTIQUE	La réhabilitation ne correspond pas à un seul service, mais comprend une gamme de services à la fois formels et informels et des structures de soutien. Ces services devraient être multidisciplinaires et multidimensionnels.
AXÉE SUR LA SÉCURITÉ	Le bien-être du client est d'une importance capitale, et toutes les décisions prises à la fois par le client et le prestataire de services doivent inclure une prise en compte des risques pour chacun d'eux.
SENSIBLE AUX SPÉCIFICITÉS CULTURELLES	Il est indispensable que les prestataires de services comprennent et respectent les pratiques et les milieux culturels de leurs clients, ce qui comprend de ne pas faire de suppositions sur les points de vue et les pratiques culturelles d'une personne, et de travailler avec le client pour trouver des façons d'harmoniser ses besoins en matière de culture et de réhabilitation.
CONTEXTUELLEMENT PERTINENTE	Les prestataires de services devraient être soucieux du contexte unique dans lequel se trouvent les clients, en particulier en ce qui concerne la sécurité et les ressources. Ces considérations devraient être prises en compte lors de l'élaboration des programmes de réhabilitation et des schémas thérapeutiques.

PRINCIPES DE CE GUIDE

NON DISCRIMINATOIRE	Un accès à des services de qualité devrait être assuré également, sans tenir compte de la race, de la couleur, de l'origine ethnique, de l'âge, de la croyance ou de l'appartenance religieuse, de l'opinion politique ou autre, de l'origine nationale ou sociale, du genre, de l'orientation sexuelle, de l'identité de genre, du handicap, mental ou autre, de l'état de santé, de la situation économique ou du statut autochtone, du motif de la détention d'une personne (y compris les personnes accusées d'infractions politiques ou d'actes terroristes), des demandeurs d'asile, des réfugiés ou d'autres catégories bénéficiant d'une protection internationale, ou de tout autre statut ou spécificité défavorable, et notamment des personnes marginalisées ou rendues vulnérables pour des motifs tels que ceux susmentionnés. ⁴
ÉTHIQUE	Les prestataires de services doivent entreprendre leur travail dans un cadre éthique, qui devrait comprendre : connaître les limites de leurs clients et en tenir compte dans leur travail ; toujours agir avec intégrité ; et, veiller à ce que leurs actions ne causent pas d'autres préjudices aux clients. Cela inclut de respecter les lois locales et les codes d'éthique professionnelle et de suivre les lignes directrices sur les meilleures pratiques lorsqu'il s'agit de documenter les cas de torture.
CONFIDENTIELLE	Toutes les informations révélées par le client ne devraient pas être communiquées à d'autres parties à moins que le client ne donne son consentement éclairé (ou consentement donné en connaissance de cause), conformément à la législation nationale, aux lignes directrices et aux meilleures pratiques. Les clients doivent être informés de la portée et des limites possibles de la confidentialité. Elle peut être enfreinte si la personne risque de se blesser ou de faire du mal à autrui, ou si le prestataires de services est assigné à comparaître devant le tribunal. Toutefois, ses caractéristiques peuvent varier selon les pays et les organisations.

Ce guide met explicitement l'accent sur la torture. Toutefois, les prestataires de services qui travaillent avec les personnes qui ont été soumises à d'autres formes de PTCID ainsi qu' à d'autres violations des droits de l'homme peuvent encore appliquer les informations figurant dans ce guide.

⁴ Ibid., para. 20.

1

PARTIE 1

CE QUE LES PRESTATAIRES DE SERVICES DOIVENT SAVOIR

La Partie 1 expose dans ses grandes lignes ce que les prestataires de services doivent savoir au sujet de la torture – tant d'un point de vue international que régional – afin d'aider leurs clients à accéder à la réhabilitation et à d'autres formes de réparation.

1 | Qu'est-ce que la torture et les peines ou traitements, cruels, inhumains ou dégradants ?

L'une des définitions la plus admise de la torture est celle de la CAT⁵ qui indique que, pour qu'un acte soit qualifié de torture, il faut qu'il réponde à quatre critères essentiels :

1. La constatation d'une douleur ou de souffrances aiguës (physiques ou mentales);
2. La douleur ou les souffrances doivent être intentionnellement infligées;
3. La douleur ou les souffrances doivent être infligées aux fins, notamment d'obtenir des renseignements ou des aveux; de punir, d'intimider ou de faire pression; ou pour tout autre motif fondé sur une forme de discrimination; et,
4. La douleur et les souffrances doivent être infligées par un agent de la fonction publique ou toute autre personne agissant à titre officiel (ou à son instigation ou avec son consentement exprès ou tacite).

La torture est un concept en évolution, et de nouvelles formes de torture sont toujours signalées. Quelques exemples possibles de torture constatés :

- La police battant un suspect en garde à vue pour le faire avouer;
- Le personnel militaire forçant une personne à regarder pendant que sa famille est blessée ou menacée parce qu'elle ne soutient pas le gouvernement;
- Des fonctionnaires de l'immigration violant des demandeurs d'asile en échange de nourriture dans un camp de réfugiés;
- Des ravisseurs privant les prisonniers de sommeil comme punition; et,
- Les forces de sécurité de l'État brûlant quelqu'un au moyen de fer chaud au cours d'un interrogatoire.

Les actes de torture peuvent être commis par l'État, mais aussi par ceux qui agissent à titre officiel, c'est-à-dire par quelqu'un qui exerce des fonctions officielles ou gouvernementales. Cette liste pourrait inclure les groupes rebelles, les groupes terroristes, les milices ou les sociétés de sécurité privées.

5 Convention des Nations unies contre la torture (CAT), (2002). Convention contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants et Protocole facultatif se rapportant à la Convention contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants (article 1). Collection des traités des Nations unies. Extrait de : https://treaties.un.org/pages/ViewDetails.aspx?src=TREATY&mtdsg_no=IV-9-b&chapter=4&clang=_en.

ÉTUDE DE CAS

Paul

Paul, un Kényan, qui vit avec une déficience intellectuelle est partiellement sourd. Il a été arrêté par la police et détenu dans un commissariat de police du fait que cette dernière croyait à tort qu'il avait commis un crime. Les policiers ont ignoré le fait que Paul était intellectuellement handicapé et en partie sourd, et, l'ont agressé physiquement alors qu'il était incapable de répondre à leurs questions. Sous les coups qui lui ont été infligés, Paul a perdu connaissance. Lorsqu'il a repris connaissance, il s'est rendu compte que les policiers étaient déjà en train de le traîner devant un tribunal. Paul avait une terreur folle du tribunal à cause de tout ce qu'il avait vécu pendant sa détention au commissariat de police. Alors qu'il était au tribunal, ses oreilles bourdonnaient (à cause des coups reçus) et il ne pouvait rien entendre. En raison de sa crainte du tribunal et de sa déficience, il a fini par plaider coupable aux accusations portées contre lui, alors qu'il était innocent. Paul a ensuite été condamné et envoyé à l'unité psychiatrique d'une prison locale. Là, il a été enfermé pendant de longues périodes et à maintes reprises, dans une petite cellule de prison, malgré sa claustrophobie. Après sa libération de prison, Paul préfère maintenant dormir dehors et observer les étoiles.

Il existe un certain nombre d'actes qui, bien qu'abusifs, ne correspondent pas à l'un ou plusieurs des quatre éléments de la définition de la torture en vertu de l'article 1 de la définition de la CAT décrite ci-dessus. Ces actes sont considérés comme d'autres formes de PTCID. Par conséquent, un acte constitue une forme de PTCID plutôt qu'un acte de torture si l'intention voulue ou la finalité recherchée (ou la discrimination) en sont absentes, ou si la douleur ou les souffrances qu'il cause ne sont pas considérées comme aiguës. Toutefois, les actes de PTCID sont interdits en vertu du droit international, tout comme la torture. Dans la pratique, l'interdiction absolue de PTCID est interprétée au sens large et vise à garantir le respect de l'intégrité physique et mentale et de la dignité de tous les individus en tout temps.

Parmi les actes qui sont considérés par les tribunaux comme des actes de PTCID plutôt que des actes de torture figurent :

- les conditions déplorables de détention (telles que la surpopulation carcérale);
- la détention sans avoir accès à la communication extérieure;
- des périodes excessives de garde à vue ou de détention provisoire;
- l'utilisation des travaux forcés dans les prisons;
- l'agression verbale d'une manière qui provoque la honte ou l'humiliation; et,
- le déshabillage ou le changement forcé de ses vêtements devant d'autres personnes.

ÉTUDE DE CAS

Zed

Zed, un Congolais, a été arrêté et torturé par des agents du gouvernement en raison de son implication dans un parti d'opposition. Il a été enlevé devant sa femme et ses deux filles et emprisonné. Alors qu'il était en prison, Zed s'est vu refuser de la nourriture et a été torturé psychologiquement par des menaces de tuer sa famille et de violer sa femme. Zed a également été torturé physiquement – il a été battu et électrocuté et a été soumis à la Palanga (traumatisme contondant sur les plantes des pieds). Sa femme a également été arrêtée et faisait face à des menaces continues de viol. Le couple a été contraint de fuir vers l'Afrique du Sud pour rechercher la sûreté et la sécurité.

ÉTUDE DE CAS

Elton

Elton a été arrêté et détenu pendant deux semaines alors qu'il était interrogé par deux femmes au sujet de son affiliation politique. Pendant sa garde à vue, il a été contraint de se déshabiller devant elles à plusieurs reprises. Elles faisaient des commentaires sur la taille de sa virilité tout en le touchant de façon inappropriée. Les femmes ont également demandé à Elton de montrer ce qu'il faisait à sa femme quand ils avaient des relations sexuelles. Elles se riaient de lui, faisaient des commentaires sarcastiques et l'ont tourné en dérision à plusieurs reprises. Les femmes l'ont également agressé physiquement. Après deux semaines, il a été libéré sans qu'aucune accusation ne soit portée contre lui. Cependant, l'interrogatoire a eu un effet grave sur sa relation avec sa femme. Elton a commencé à boire de manière excessive puis est devenu violent, battant à la fois sa femme et ses enfants. En conséquence, sa femme a pris leurs enfants et a déménagé dans une zone rurale. Elton a également eu des ennuis avec la police à deux reprises pour s'être battu à la brasserie locale. Ses proches ont été bouleversés et embarrassés par son comportement et ont commencé à croire qu'il devenait « fou ». La situation d'Elton est devenue de plus en plus désespérée, et il est devenu dépressif – à tel point qu'il a même songé à se donner la mort.

Dans certains cas, ce type de traitement peut encore être considéré comme de la torture. Les tribunaux passent souvent beaucoup de temps à débattre de la question de savoir si le traitement enduré atteint le niveau ou le seuil de torture ou de PTCID.

Les États ont non seulement l'obligation de s'abstenir de tout acte de torture et de PTCID, mais ils ont également le devoir de mettre en place des mesures adéquates pour prévenir, enquêter, entamer des poursuites et punir les actes commis par des particuliers. Les actes commis par des particuliers, tels que la violence familiale ou les actes criminels, sont encore des formes répréhensibles de comportement

humain ; cependant, ils ne sont pas identiques à la torture ou aux PTCID, parce qu'il s'agit d'actes qui sont commis par des membres de la société, et non par ceux qui agissent au nom de l'État.

La question de savoir si un acte est considéré ou non comme un acte de torture peut aussi dépendre du contexte local, tant dans chaque pays qu'à travers le continent africain. Il peut être utile de savoir ce qui est inscrit dans la législation locale et la jurisprudence (décisions de justice dans des affaires antérieures qui ont été rendues par les tribunaux) au sujet de la torture, car ce contenu peut changer le type de réparation et de réhabilitation qui sont disponibles. Toutefois, la définition de la torture de la CAT doit toujours être présente à l'esprit. Même lorsqu'un acte de torture peut être légal, autorisé ou toléré au niveau national, il peut encore être interdit par la CAT et le droit international. Les autres facteurs à prendre en compte, quant à savoir si une pratique pourrait être assimilée à de la torture, comprennent :

- L'existence d'une définition juridique locale ou d'une compréhension locale de la torture ;
- La question de savoir si les actes qui pourraient être considérés comme des actes de torture sont permis en vertu du droit national (comme certaines formes de force auxquelles peuvent avoir recours la police ou l'armée) ;
- La question de savoir si les actes qui pourraient être considérés comme de la torture sont culturellement autorisés (tels que les châtiments corporels). Toutefois, il convient de noter que la Convention des Nations unies contre la torture et autres PTCID (article 1) n'interdit pas toujours « la douleur ou [les] souffrances résultant uniquement de sanctions légitimes, inhérentes à ces sanctions ou occasionnées par elles » ;⁶
- La question de savoir si la personne croit que ce qu'elle a enduré est de la torture ; et,
- L'existence de souffrances ou de répercussions importantes sur l'individu ainsi que sur sa famille, sa communauté et la société.

ÉTUDE DE CAS

Susan

Susan, une docteure kényane, s'est adressée au tribunal pour faire déclarer inconstitutionnelle la Loi kényane sur l'interdiction des mutilations génitales féminines (MGF) pour violation de son droit à l'expression culturelle. Plusieurs membres de différentes communautés ont appuyé sa demande selon laquelle les MGF sont une forme d'expression culturelle. La pétition a été contestée par le gouvernement kényan et plusieurs organisations de défense des droits de l'homme. Le tribunal a refusé de rendre une décision juridique, déclarant qu'il est difficile de trouver un équilibre entre la protection individuelle en vertu de la loi et les droits et libertés des filles et des femmes en vertu de la Constitution concernant les pratiques culturelles. L'affaire a été renvoyée à l'arbitrage, et, bien que Susan n'ait pas réussi à déclarer la Loi sur les MGF inconstitutionnelle, elle continue de faire pression pour la légalisation des MGF.

ÉTUDE DE CAS

Maria

Maria, une Malawienne de 70 ans, était régulièrement accusée de sorcellerie par sa communauté. Une nuit fatidique, un garçon l'a accusée d'être une sorcière. Cette accusation a provoqué une attaque contre sa maison, où elle a été bastonnée. Ses agresseurs ont également piétiné sa poitrine à maintes reprises. Maria a été grièvement blessée et rendue inconsciente lors de l'attaque. Peu de temps après, Maria décéda des suites de ses blessures. Pour répondre à cette tragédie, le gouvernement malawien a renouvelé ses efforts de révision de la Loi nationale sur la sorcellerie. Cette loi interdit l'épreuve judiciaire par laquelle les personnes soupçonnées de sorcellerie sont soumises à des expériences douloureuses et désagréables pour « prouver » leur innocence.

18

En quoi la torture est-elle différente des autres formes de violence ?

À la différence d'autres formes de violence, la torture est utilisée par l'État et d'autres autorités – les structures mêmes mises en place pour protéger leurs citoyens contre la violence et les menaces. La torture est utilisée comme une arme pour contrôler, punir et terroriser les gens.

Le tableau suivant décrit comment la torture diffère des autres formes de violence, du point de vue des divers prestataires de services :

Perception qu'ont les divers prestataires de services de la différence entre la torture et les autres formes de violence :	
Pour les avocats et autres prestataires de services juridiques	La torture occupe une place unique dans le droit en tant que crime particulièrement odieux. Elle est interdite par le droit international dans tous les cas, et en tout temps. La plupart des pays l'interdisent également en vertu de leur propre législation nationale.
Pour les médecins et autres travailleurs de la santé	Les blessures causées par la torture sont souvent difficiles à gérer, avec des conséquences à long terme sur la santé et un risque accru de développer des maladies secondaires.
Pour les prestataires de soins de santé complémentaires et connexes	Les survivants de la torture peuvent avoir des besoins multiples et complexes, avec un risque accru de maladies chroniques et d'invalidité permanente.
Pour les travailleurs SMSPS	La torture cause un préjudice particulier qui va au-delà des seuls impacts physiques, car elle a pour but de détruire la personne et sa dignité. Reconstruire la santé mentale d'une personne torturée est complexe et prend souvent beaucoup de temps.
Pour les travailleurs sociaux communautaires	Les conséquences de la torture dépassent la personne et provoquent une réaction en chaîne dans les familles, les communautés et les sociétés. Ces conséquences ne se limitent pas seulement au temps et au lieu où elles se sont produites – elles peuvent aussi transcender les frontières et les générations.

2 | Qui sont les victimes de la torture ?

La victime la plus directe de la torture est la personne qui a été torturée. Toutefois, la torture vise non seulement à faire craquer la victime, mais aussi à faire en sorte que le préjudice et la peur de la torture aient une grande portée. Les effets de la torture s'étendent donc généralement au-delà de la personne qui a été torturée – la torture affecte également les membres de la famille de la victime, les communautés et même la société dans son ensemble. Par conséquent, aussi bien ceux qui ont été directement exposés à la torture et aux PTCID que ceux qui y ont été exposés indirectement pourraient être considérés comme des victimes de la torture.

La torture peut être infligée à n'importe quelle personne, mais certaines caractéristiques peuvent faire courir à une personne un plus grand risque de torture. La torture peut être infligée à une personne, en raison de ce qu'elle est, ou de l'endroit où elle se trouve, ou simplement à cause de la situation politique nationale à laquelle elle est confrontée. En outre, une personne doit être considérée comme une victime, que l'auteur de la violation soit ou non identifié, appréhendé, poursuivi en justice ou déclaré coupable, et indépendamment de toute relation familiale ou personnelle entre l'auteur et la victime.⁷

Une personne risque davantage d'être torturée si elle est :

- détenue par la police (surtout immédiatement après son arrestation ou lors de son transport par la police) ;
- détenue en prison (à la fois pendant la détention provisoire et après sa condamnation) ;
- détenue dans des lieux secrets ou inhabituels (tels que des bases de torture, des installations de l'armée ou des installations du renseignement) ;
- sympathisante d'un parti de l'opposition au gouvernement (surtout si elle participe activement à l'activisme, aux réunions, aux rassemblements ou aux manifestations politiques) ;
- demandeuse d'asile (notamment en essayant de se mettre en sécurité, pendant la détention dans un centre pour immigrés et dans les communautés) ;

ÉTUDE DE CAS

Mohammed

Mohammed a fui son domicile en Afrique du Nord après que son père a été tué par l'armée. Il a d'abord cherché à demander asile en Afrique du Sud, car sa famille croyait qu'il serait en mesure d'y trouver du travail. Cependant, Mohammed a été appréhendé par les fonctionnaires de l'immigration alors qu'il traversait un autre pays. Mohammed y a été détenu en prison en tant qu'immigrant illégal. Alors qu'il était en prison, il a été agressé par un criminel violent puis placé pendant trois mois en isolement cellulaire. Durant toute cette période, il n'a pas pu accéder à l'assistance juridique et n'a pas été en mesure d'entrer en contact avec le monde extérieur. En outre, Mohammed n'a pas été en mesure de communiquer correctement avec les autres et de répondre aux questions des gardiens de prison, car il ne parlait pas la langue locale. Son incapacité à répondre à leurs questions ont énervé les gardiens qui l'ont agressé physiquement à plusieurs reprises.

⁷ Ibid., par. 3.

- détenue dans un établissement d'État (comme des installations pour prisonniers de guerre ainsi que des institutions pour personnes âgées, handicapées, enfants et patients psychiatriques);
- fait partie d'un groupe marginalisé; ou,
- liée ou associée à d'autres personnes de ces catégories.

Les personnes qui ont été torturées par le passé courent souvent toujours les mêmes risques et sont plus susceptibles à l'avenir d'être torturées de nouveau. Il peut s'agir de personnes qui fuient leur pays d'origine après avoir été torturées, pour être torturées de nouveau au cours d'un déplacement dans un autre pays.

3 | Quels sont les effets de la torture ?

La torture se caractérise par l'horreur qu'elle engendre à la fois chez la victime et dans la société. Les conséquences de la torture varient énormément et, donc, chaque personne affectée peut éprouver des effets différents. Les conséquences impactent les personnes de multiples façons et à différents niveaux de la société comme le montrent les figures ci-après.⁸



⁸ The Centre for Victims of Torture. (2005). *Healing the Hurt*. Extrait de : <https://healtorture.org/content/healing-hurt>.



PHYSIQUES

Traumatismes crâniens et lésions médullaire

Fractures osseuses

Lésions (atteintes) musculaires et nerveuses

Dommages cutanés et cicatrices

Lésions de l'ouïe et de la vue

Maladies de l'estomac et gastriques

Lésions sur les organes sexuels

Douleurs corporelles chroniques

Maux de tête

Douleurs dorsales

Douleurs thoraciques et palpitations

Étourdissements (vertiges) et faiblesses

Douleurs abdominales

Brûlures, picotements et engourdissements

Nausées, diarrhées et constipation



PSYCHOLOGIQUES

Trouble de stress post-traumatique (TSPT)

Troubles dépressifs

Troubles d'anxiété

Troubles du sommeil

Psychose

Abus de drogue (toximanie)

Troubles sexuels

Troubles somatiques (ou la somatisation)

Cauchemars et difficultés d'endormissement

Peur extrême, inquiétude et angoisse

Culpabilité et honte

Sentiment de dévalorisation (d'inutilité) et de désespoir

Colère et agressivité

Fatigue extrême

Fatigue extrême

Confusion et troubles de la mémoire

Automutilation

Comportements et pensées suicidaires



SOCIAUX

Isolement social et retrait social

Perte d'amis et d'autres soutiens

Perte d'emploi ou de la capacité de travailler

Difficultés financières ou pauvreté

Marginalisation ou stigmatisation au sein de la communauté

Perturbation ou perte du potentiel d'éducation

Perte du foyer ou des moyens de subsistance



SPIRITUELS

Changements de croyances

Perte de confiance dans le monde

Changement du sentiment de soi

Perte ou remise en question de la foi

Pensées se rapportant à la mort, ou, envie de mourir

Perte du sentiment d'autonomie ou du pouvoir d'agir

Une note spéciale sur les auteurs d'actes de torture

La limite entre le tortionnaire et la victime peut souvent être floue, car l'auteur de la torture peut également être soumis à la règle d'un État ou d'une autorité qui opprime et terrifie sa population. Les tortionnaires peuvent être affectés par leurs actions, en particulier lorsqu'ils sont des auteurs réticents ou peu disposés à les commettre – par exemple lorsque qu'ils sont forcés par leurs supérieurs de commettre des actes de torture, lorsqu'ils ou les membres de leur famille sont menacés de violence, lorsqu'ils sont dans une situation où ils sont incapables de résister (comme dans le cas des enfants soldats), ou lorsque leur propre pauvreté ou situation familiale les empêche de se soustraire à leur rôle de tortionnaire. Les anciens tortionnaires peuvent présenter des symptômes de trouble de stress post-traumatique (TSPT) et des niveaux élevés de culpabilité, d'engourdissement et, dans certains cas, d'agressivité et de violence.

ÉTUDE DE CAS

Ezra

Sur les instructions de ses supérieurs, Ezra a fréquemment agressé et torturé des personnes de la communauté soupçonnées d'être des rebelles. Avec ses collègues, il les intimidait, les forçant à voter pour un candidat politique en particulier. Bien qu'Ezra soit peu disposé à agresser les gens, il ne pouvait pas désobéir aux instructions de ses supérieurs de peur d'être renvoyé, voire tué. Cette situation était difficile pour lui, si bien qu'il développa des sentiments de honte, de culpabilité et d'auto-reproche. Un jour, ses supérieurs lui ont dit de battre son frère. Ezra qui a refusé a été arrêté puis accusé de vol. Il a été libéré au bout de six mois, et, a ultérieurement été licencié. Sa famille et les membres de sa communauté furent ravis de son licenciement, car ils pensaient que Dieu était en train de le punir pour ce qu'il avait fait. Personne dans sa communauté ne lui faisait confiance, et personne ne voulait être vu en sa compagnie. Cette situation a rendu Ezra très malheureux. Sa famille et sa communauté ne se rendaient pas compte qu'il avait commis des actes de violence contre sa volonté et qu'il était aussi une victime.

Une note spéciale sur les enfants

Les enfants peuvent être considérablement affectés par la torture en tant que victimes, témoins ou membre d'une famille ou d'une communauté où la torture sévit. Les effets éprouvés par les enfants, victimes directes ou indirectes de la torture, comprennent notamment :

- de s'extérioriser par l'agressivité, la suractivité ou de se déchaîner, ou, sinon, de devenir exceptionnellement calmes, introvertis et repliés sur eux-mêmes ;
- d'avoir du mal à s'exprimer ou à comprendre ce qui s'est passé, ou d'en être incapables, ce qui peut les conduire à des sentiments de confusion et d'impuissance ;
- de se blâmer pour ce qui s'est passé ou de blâmer leur famille, ce qui peut les conduire à une culpabilité extrême et à l'anxiété – et, ils ont donc plus de difficulté à exprimer leurs inquiétudes ;
- de régresser (c'est-à-dire d'agir comme des enfants beaucoup plus jeunes) et de ne pas s'épanouir et se développer ; ou, sinon, d'agir comme des adultes (en particulier s'ils doivent s'occuper d'un parent ou de leurs frères et sœurs, ou s'ils sont devenus responsables de la gestion

- du foyer); et, d'être incapables de se livrer aux activités habituelles qui conviennent à leur âge (comme jouer et aller à l'école) ou s'en désintéressent;
- d'avoir plus de difficulté à faire la part entre la réalité et l'imagination, et d'avoir des cauchemars qui semblent très nets et réels; et,
 - d'éprouver des inquiétudes et des craintes qui s'expriment à travers le corps (c.-à-d. anxiété psychosomatique), en particulier des maux d'estomac.



ÉTUDE DE CAS

Calvin

Calvin, un garçon de huit ans et son père ont été réveillés à quatre heures du matin par un coup violent à la porte d'entrée. La mère de Calvin, une commerçante informelle, était absente à l'époque, et Calvin pensait que c'était peut-être sa mère qui rentrait de voyage. Il a suivi avec empressement son père jusqu'à la porte d'entrée pour rencontrer sa mère. Cependant, dès que son père eut déverrouillé et ouvert la porte d'entrée, il devint très vite évident que ce n'était pas le cas. Deux hommes en uniforme au visage couvert se tenaient devant eux. Les hommes se sont immédiatement mis à crier après le père de Calvin et ont commencé à le battre et à lui donner des coups de pied. Ils l'ont accusé de soutenir le parti d'opposition et d'être impliqué dans les activités du parti. Calvin a été témoin de tout l'incident. L'expérience a été très effrayante et traumatisante pour le jeune garçon. Par la suite, il avait du mal à dormir et se réveillait régulièrement tous les matins vers quatre heures, heure à laquelle l'événement s'était produit. Calvin a également commencé à faire pipi au lit et a perdu l'appétit. Il refusait de jouer avec ses amis, préférant rester avec son père. Calvin avait également du mal à se concentrer, ce qui s'est traduit par la détérioration de ses résultats scolaires.

Une note spéciale sur la torture sexuelle

La torture sexuelle désigne tout acte qui est conforme à la définition de la torture et qui inclut des actes de nature sexuelle. Elle peut englober, mais ne se limite pas nécessairement à: la nudité forcée, l'humiliation sexuelle, les abus sexuels, le viol, la violence sexuelle, la stérilisation ou la castration forcée, la prostitution forcée ou l'esclavage sexuel, ainsi qu'en infligeant des blessures aux parties génitales d'une personne (par ex. en donnant des coups de couteau ou des coups de pied aux organes génitaux, en les coupant ou en leur appliquant des décharges électriques). Les femmes, les enfants et les personnes détenues sont particulièrement vulnérables à la torture sexuelle.

Une idée aussi fausse que répandue est que certains types de torture sont spécifiques au genre. On suppose souvent que les victimes de torture sexuelle sont toujours des femmes, en s'appuyant sur la conviction que les femmes sont plus susceptibles d'être violées que les hommes. Tel n'est pas le cas, toutefois. Les hommes peuvent également être violés, mais ils sont moins susceptibles de signaler l'incident aux autorités ou même à leurs proches en raison de la honte et de la peur du ridicule et de la discrimination. Par conséquent, il est important de ne pas présumer que parce qu'il est un homme, il n'a pas pu être violé ou agressé sexuellement par des tortionnaires hommes ou des femmes.

La torture sexuelle peut avoir de multiples impacts sur la santé, dont des blessures physiques (en particulier celles affligées aux organes génitaux et internes), le risque de contracter le VIH

et d'autres infections sexuellement transmissibles, un risque accru d'infertilité ou de dysfonction sexuelle, et le risque d'une grossesse non désirée, ce qui crée une stigmatisation supplémentaire pour les victimes. Les victimes de torture sexuelle présentent un risque élevé de TSPT, et indiquent qu'elles ressentent souvent un dégoût d'elles-mêmes, des sentiments de dévalorisation, d'humiliation et de honte.

Dans certains cas, les rebelles ou les miliciens utilisent la torture sexuelle lorsqu'ils entrent dans des maisons pour menacer des familles, parce que le père ou le mari est impliqué dans un parti politique ou est soupçonné d'être un espion. Comme moyen de menace, les femmes membres de la famille sont parfois violées. Il est difficile d'amener la famille à parler de l'incident.

- *Praticien de la santé mentale*

Il est important de pas perdre de vue que différentes cultures auront différentes façons de comprendre et de transmettre ce qui est arrivé à la victime de torture sexuelle. Les victimes elles-mêmes peuvent aussi avoir différentes façons de donner un sens à ce qu'elles ont vécu. Dans de nombreuses cultures, le viol est un sujet particulièrement sensible qui n'est généralement pas abordé. En outre, dans certaines cultures, les victimes de viol sont considérées comme responsables de ce qui leur est arrivé et sont donc souvent rejetées par leur conjoint, leur famille et le reste de la communauté. En conséquence, une victime de torture sexuelle peut avoir du mal à divulguer et à expliquer ce qui lui est arrivé en raison de la honte et de la peur de se voir rejeter par sa famille, ses amis et sa communauté, si elle signale ce qu'elle a subi.

Les victimes de torture sexuelle peuvent également avoir du mal à travailler avec des prestataires de services qui sont d'une manière ou d'une autre semblables à leurs tortionnaires. Par exemple, si l'auteur de la torture sexuelle était un homme, la victime peut avoir de la difficulté à dialoguer avec des prestataires de services masculins.

ÉTUDE DE CAS

Lucille

Lucille a été victime d'un viol collectif en République démocratique du Congo (RDC). Elle en a subi les graves conséquences pour sa santé mentale, y compris l'idée de se suicider. Selon sa culture, le viol n'est pas considéré comme une infraction pénale, mais plutôt comme une infidélité. On reproche souvent aux victimes de viol le fait d'avoir été violées et ces dernières souffrent de discrimination, d'intimidation, voire d'ostracisme de la part de leur communauté. Bien que le mari de Lucille continue d'être sous pression pour la quitter et que leur communauté se moque de lui parce qu'il reste avec elle, il comprend qu'elle n'était pas fautive et refuse de l'abandonner. Certains membres de la communauté accusent Lucille d'être une sorcière, car ils ne trouvent aucune autre explication plausible quant à la raison pour laquelle son mari ne divorce pas. Lucille progressait bien avec sa thérapie psychosociale jusqu'au jour où elle a été attaquée par des membres de sa communauté. Depuis l'attaque, Lucille est déprimée et craint d'être de nouveau agressée.

Une note spéciale sur les personnes handicapées

Les personnes handicapées sont particulièrement vulnérables à la torture. Des actes de torture spécifiques peuvent affecter de manière disproportionnée les personnes handicapées. Par exemple :

- Des interventions médicales forcées ou non consenties, en particulier contre les personnes ayant une déficience psychosociale ou intellectuelle. Elles peuvent comprendre le traitement forcé avec des médicaments psychotropes, la stérilisation, la thérapie par des électrochocs et des procédures de modification du comportement ;
- Les pratiques abusives telles que l'enchaînement, la mise de menottes, la ségrégation, l'isolement, les restrictions (physiques, chimiques ou mécaniques), en particulier à l'encontre des personnes ayant des déficiences psychosociales, les personnes autistes et les personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer ou d'autres troubles liés à l'âge ;
- Le refus d'aider les personnes ayant des déficiences physiques (par exemple, les paraplégiques) à se déplacer, manger, boire ou aller aux toilettes ; et,
- L'imposition à une personne épileptique de feux clignotants et de bruits ou la privation de sommeil pendant de longues périodes.

S'agissant des personnes atteintes de handicaps ou d'autres déficiences préexistantes, la torture peut avoir un impact débilissant et durable. Parmi les exemples d'effets durables de la torture sur une personne handicapée figurent :

- L'aggravation des déficiences - par exemple en réduisant davantage la mobilité d'une personne ayant un handicap physique ; en augmentant les sentiments de terreur et d'insécurité des personnes ayant des déficiences psychosociales ; et, en nuisant au fonctionnement cognitif des personnes ayant des déficiences intellectuelles ;
- Rendre la personne handicapée incapable de prendre soin d'elle-même ou limiter sa capacité de vivre de façon autonome et d'exercer son autonomie. Ces restrictions peuvent obliger la personne à vivre dans un lieu de sécurité où elle pourrait faire l'objet d'autres abus ; et,
- Le refus de dialoguer avec les professionnels de la santé, ou la réticence à le faire, en particulier si la victime a été torturée par des travailleurs de la santé par le passé.

ÉTUDE DE CAS

Mark

Mark, un militant des droits des personnes handicapées, était en possession de documents demandés par des fonctionnaires. Mark a refusé de remettre les documents car ils étaient essentiels à la survie du fonds en fidéicommiss d'invalidité dont il était l'un des bénéficiaires. Un jour, alors qu'il se rendait au travail, Mark a été enlevé par quatre hommes armés à bord d'un véhicule banalisé. Les hommes l'ont agressé après l'avoir jeté hors du véhicule en mouvement. Mark a subi de graves blessures à la suite de cette chute. Une tige métallique, qui avait été implantée dans l'une de ses jambes des années plus tôt, occasionna une plaie ouverte et ses deux jambes furent brisées. L'incident entraîna des complications qui altérèrent sa santé, y compris la possibilité de devoir subir l'amputation de l'une de ses jambes.

Une note spéciale sur le genre



Le genre est un concept social qui se réfère aux rôles, comportements, activités, attributs et opportunités que la société considère appropriés pour les filles et les garçons, les femmes et les hommes. Nous apprenons ce qu'est la notion d'être un homme, une femme, une fille ou un garçon au travers d'un processus appelé « socialisation ». Ce concept peut être rendu dans des dictons populaires comme « les garçons ne pleurent pas » et « les filles sont faites pour être vues non pour être entendues ». Le sexe détermine ce qui est attendu, permis et apprécié chez une femme ou un homme dans un contexte donné. Dans la plupart des sociétés, il existe des différences et des inégalités entre les femmes et les hommes sur le plan des responsabilités assignées, des activités entreprises, de l'accès aux ressources et de leur contrôle, ainsi que des possibilités de prise de décision. Les figures ci-dessous offrent quelques exemples de la façon dont les hommes et les femmes sont particulièrement affectés par la torture.

Violé et torturé, il se sentait émasculé. Maintenant, il ne fait rien pour subvenir aux besoins de sa famille; culturellement, c'est ainsi qu'il a été élevé, c'est ainsi qu'il comprend son rôle en tant qu'homme. Par exemple, vous avez beau essayer de lui demander quelles autres formes de soutien il apporte à sa famille, le soutien financier s'avère le plus important. Ses enfants se plaignent qu'il ne leur donne pas ce dont ils ont besoin, et donc ils ne veulent plus l'écouter ni lui obéir. Subvenir aux besoins de sa famille est ce qui fait de lui un homme dans son foyer.

- Praticien de la santé mentale




La torture peut avoir un impact durable sur l'aptitude d'une victime de torture à remplir son rôle traditionnel ou culturel associé à son sexe au sein de sa famille et de sa communauté, ce qui exerce une pression supplémentaire sur ses relations et impacte négativement son estime de soi.⁹

Les façons uniques dont la torture affecte les femmes et les filles







	<p>Le rôle des femmes en tant que nourricières et gardiennes du foyer peut être remis en question par leur inaptitude à prendre soin de leur famille en raison de leur détresse psychologique, de leur situation de chômeuses et du manque de soutien auquel elles sont confrontées.</p>
	<p>La discrimination et le rejet par leur partenaire, leur famille et leur communauté, car elles peuvent être considérées comme « abîmées », ce qui aboutit à des mariages brisés. Le droit au mariage d'une fille peut également être affecté négativement par la torture.</p>

⁹ Goodman, R. & Bandeira, M. (2014). *Gender and Torture. Does it Matter? An Exploration of the Ways in Which Gender Influences the Impact of Torture and Rehabilitation Services*. Johannesburg: Centre for the Study of Violence and Reconciliation.

Les façons uniques dont la torture affecte les femmes et les filles

	<p>La grossesse à la suite d'un viol, qui se traduit par des disputes au sein du ménage, car l'enfant ne peut pas être accepté par la famille.</p>
	<p>Les femmes sont souvent réduites au silence par la famille ou les communautés afin de ne pas faire honte à leur foyer et à leur tribu.</p>
	<p>Sentiments de stress, de peur, de culpabilité, de détresse émotionnelle, d'impuissance, d'angoisse, de honte et d'humiliation.</p>

Les façons uniques dont la torture affecte les hommes et les garçons

	<p>Le rôle des hommes en tant que protecteurs et personnes subvenant aux besoins de leur famille peut être remis en question car ils font face à un handicap physique dû à la torture et à la détention, ou à la possibilité d'exil ou de fuite vers un autre pays. Cette situation réduit leur aptitude à assurer la stabilité et la sécurité de leur famille.</p>
	<p>Perte de virilité et du sentiment de soi, car ils ne se voient peut-être plus capables d'être le chef de famille, ou peuvent ne plus être considérés comme tel par leur famille.</p>
	<p>Difficultés sexuelles, impuissance et incertitude quant à son orientation sexuelle suite à la torture sexuelle.</p>
	<p>Sentiments de culpabilité, de détresse, d'angoisse, de jugement de soi, d'anxiété, de colère et de dépression, ainsi que d'abus de drogues.</p>
	<p>Les hommes s'abstiennent souvent de demander de l'aide, car ils craignent que d'autres ne les perçoivent comme faibles.</p>
	<p>Au fur et à mesure que les rôles et les responsabilités changent au sein de la famille, les relations conjugales et les relations des hommes avec leurs enfants peuvent changer considérablement.</p>

ÉTUDE DE CAS

Tessa et Matthew

Tessa et Matthew sont mariés et ont deux enfants. Ils ont tous deux subi des tortures sexuelles pendant la guerre. Le couple a du mal à se parler de ces expériences et évitent de le faire s'ils le peuvent. Cependant, l'impact que ces expériences ont sur eux est notable dans la lutte continue pour le pouvoir dans leur mariage. La torture sexuelle et l'impact qu'elle a eu sur Matthew lui ont laissé l'impression d'être émasculé, privé de pouvoirs et honteux. Son sentiment d'avoir perdu sa masculinité l'a amené à essayer de la retrouver en créant différentes entreprises commerciales afin de remplir son rôle d'homme qui subvient aux besoins de sa famille. Il veut être quelqu'un d'important. Son désir d'y parvenir le conduit bien souvent à négliger les besoins de sa famille, à la fois émotionnellement et financièrement. Tessa dit vouloir soutenir son mari en tant qu'épouse, mais se sent également frustrée par l'incapacité de son mari à subvenir aux besoins de sa famille. Elle veut rester à la maison et s'occuper de ses enfants, mais elle doit aller travailler pour nourrir les enfants et payer le loyer. Elle a commencé à vendre de petites choses dans la rue, ce que Matthew pense être une entreprise sans valeur. Il rejette ses efforts, car ceux-ci l'émasculent davantage. Tessa et Matthew ont l'impression de s'éloigner l'un de l'autre. Tessa indique que Matthew semble distant dernièrement, n'est presque jamais à la maison et qu'il est plus absorbé par ses entreprises que jamais.

Personnes lesbiennes, gays, bisexuelles et transgenres, queers ou en questionnement, intersexes, et asexuelles ou alliées (LGBTQIA), victimes de torture

Les personnes de la communauté LGBTQIA sont particulièrement vulnérables à la torture et aux PTCID. En raison des systèmes de croyances culturelles, religieuses et politiques qui considèrent l'homosexualité comme immorale ou contre nature, les personnes de la communauté LGBTQIA sont particulièrement exposées aux risques de stigmatisation, de discrimination, d'intimidation et de rejet de la part de leur famille et de leur communauté.

Compte tenu de ces systèmes de croyances, les gens justifient parfois de faire subir aux personnes de la communauté LGBTQIA des interventions, des procédures médicales, des abus et des actes de violence, dans le but de changer ou de « corriger » l'orientation sexuelle ou l'identité de genre de l'individu.¹⁰ Ceux-ci peuvent inclure la psychothérapie, la thérapie par électrochocs, les raclées, l'administration de médicaments psychoactifs et hormonaux, le confinement forcé, le nettoyage rituel, ainsi que l'agression sexuelle et le viol. Les auteurs de ces abus sont généralement des professionnels de la santé (formés et non formés) ainsi que des guérisseurs traditionnels, la famille de la victime, la police, les gardiens de prison et d'autres responsables de la sécurité.

Dans certains pays, l'homosexualité et les activités homosexuelles sont illégales et tombent sous le coup de la loi. La peine varie selon les pays, mais, en général, comprend les amendes, l'emprisonnement,

¹⁰ International Rehabilitation Council for Torture Victims (IRCT). (2020). *It's Torture Not Therapy. A Global Overview of Conversion Therapy: Practices, Perpetrators, and the Role of States*. Retrieved from: https://irct.org/uploads/media/IRCT_research_on_conversion_therapy.pdf.

les bastonnades publiques, la lapidation, voire la peine de mort. En période de troubles sociaux et de conflits, les personnes de la communauté LGBTQIA sont souvent considérées comme des boucs émissaires et des cibles plus faciles de persécution.

Lorsque l'identité sexuelle du groupe de clients avec lequel nous travaillons, des personnes qui appartiennent aux communautés LGBTQIA, a été dévoilée, ces dernières ont fait face à des menaces de mort.

- *Praticien de la santé mentale*

En conséquence, les personnes de la communauté LGBTQIA cachent souvent leur identité et leur orientation sexuelles de peur d'être persécutées par l'État, leur famille et leur communauté. Elles peuvent également tenter de fuir leur pays d'origine pour chercher asile dans un autre pays où elles seront en sécurité et moins susceptibles d'être maltraitées. Compte tenu de la stigmatisation et de la crainte de discrimination et de persécution, les personnes de la communauté LGBTQIA sont moins susceptibles de signaler les cas de violation de leurs droits. Des expériences négatives passées avec des prestataires de services peuvent également les rendre méfiantes à leur égard et elles peuvent les faire hésiter à avoir recours à des services médicaux, juridiques, psychosociaux et autres services de soutien. En raison d'un manque de soutien social de la part de leur famille et de leur communauté, conjugué à un accès limité aux services de soutien, les personnes de la communauté LGBTQIA courent un plus grand risque de vivre avec un TSPT non traité, ce qui aggrave les résultats de leur rétablissement complet à long terme.

29

ÉTUDE DE CAS

Samuel

Samuel a été victime de tortures, de discriminations et de mauvais traitements répétés de la part de sa communauté et d'agents de sécurité en raison de son orientation sexuelle. En conséquence, il est devenu très sensible et vulnérable aux réactions et aux actions des autres. Lors de son dépistage au centre de réhabilitation, son clinicien lui a posé une question sur son orientation sexuelle, ce qui a visiblement dérangé Samuel, qui a exprimé son offense, sa peur et sa méfiance qu'on lui ait posé cette question. Au cours de ses séances de traitement, Samuel a semblé se méfier du personnel de la clinique et se sentir menacé par celui-ci et ne pouvait pas maintenir un contact visuel avec son clinicien. Cependant, son clinicien a continué à travailler avec lui, et, au fil du temps, a été en mesure d'établir avec lui des relations. Après avoir gagné la confiance de Samuel au cours de plusieurs séances de thérapie, Samuel s'est finalement senti suffisamment à l'aise et en sécurité pour faire part à son clinicien de son orientation sexuelle. Ce dernier et les autres membres du personnel de la clinique qui ont travaillé avec Samuel ont jugé essentiel de ne jamais le juger et de lui montrer de la compassion, ce qui lui a permis de se sentir plus à l'aise pour donner davantage de détails sur : la discrimination que lui a fait subir sa communauté ; les nombreux cas d'arrestation illégale et de torture qu'il a endurés en raison de son orientation sexuelle ; et, les difficultés permanentes qu'il connaît pour accéder aux services. Après avoir fait des progrès en psychothérapie, Samuel a été orienté vers une autre organisation, où il a rejoint un groupe de soutien social pour les personnes de la communauté LGBTQIA. Le groupe de soutien sert d'espace sûr où les membres du groupe peuvent raconter leur histoire personnelle, parler des difficultés auxquelles ils sont confrontés ainsi que s'encourager et se soutenir mutuellement.

Une note spéciale sur les détenus dans les prisons et autres centres de détention

De nombreux détenus actuels et anciens sont des survivants de la torture. Lors de leur arrestation et leur interrogatoire de police, en attendant leur procès, ainsi que pendant leur détention, ils sont vulnérables à diverses formes de torture et aux PTCID. Les détenus (y compris ceux qui attendent d'être jugés et ceux qui purgent une peine de prison) sont souvent soumis à une large panoplie de tortures physiques et psychologiques douloureuses et d'actes de PTCID, qui peuvent comprendre : des conditions de vie inhumaines ; l'intimidation ; des méthodes d'interrogatoire cruelles pour contraindre les suspects à faire de faux aveux ; la violence verbale ; la privation sensorielle ; l'isolement extrême et les restrictions de mouvement ; des positions assises et debout très inconfortables ; la privation de sommeil ; la privation de nourriture ; l'hyperstimulation des sens ; les coups, les brûlures, la suffocation et autres formes de torture physique ; ainsi que, les abus sexuels et les viols.

Étant donné qu'ils sont privés de liberté et ont des contacts limités avec le monde extérieur, les détenus sont confrontés au stress supplémentaire de ne pas pouvoir échapper à la torture et aux PTCID et de ne pas contrôler le moment où elles prendront fin. Leur isolement vis-à-vis de leur famille et d'autres structures sociales de soutien, ainsi que leur accès limité au soutien médical et psychosocial, sont autant de contraintes supplémentaires à leur aptitude à supporter les effets de la torture. En outre, il est extrêmement difficile dans de nombreux pays pour les observateurs indépendants d'accéder aux centres de détention, ce qui permet de dissimuler une grande partie de la torture et des PTCID qui ont lieu dans les prisons.

Les effets cumulés de la torture à long terme sur les détenus peuvent prendre la forme de traumatismes physiques et psychologiques qu'ils peuvent endurer longtemps après leur libération. Non seulement la torture peut laisser aux détenus des cicatrices, des défigurations, des lésions cérébrales ou des handicaps physiques à vie, mais la torture peut aussi conduire au TSPT, qui comprend des symptômes

ÉTUDE DE CAS

Augustine

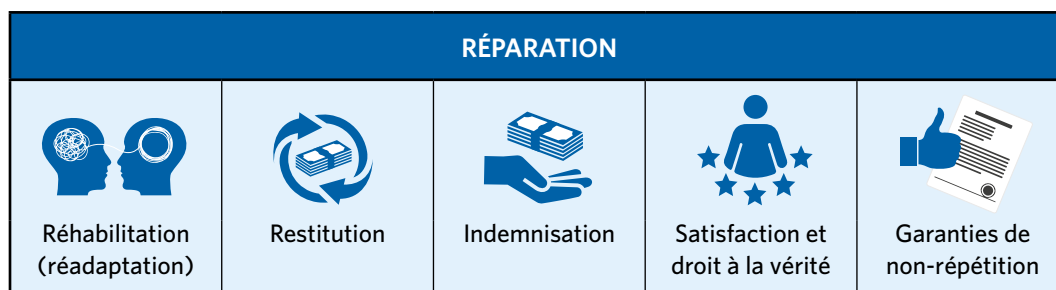
Augustine, un jeune commerçant informel nigérian, était assis dans sa maison un jour quand des policiers ont fait irruption dans son domicile et l'ont traîné dehors. Ils le soupçonnaient d'être impliqué dans un cambriolage dans le quartier. Augustine a été conduit au poste de police, où il a été détenu pendant sept jours. Pendant ce temps, Augustin a été sévèrement battu et torturé. Il a été inculpé de vol à main armée et, après une procédure judiciaire rapide, a été reconnu coupable et condamné à trois ans de prison. Pendant qu'il purgeait sa peine, Augustin a utilisé son temps de manière productive en acquérant de nouvelles compétences. Cependant, à sa sortie de prison, Augustine et sa famille ont connu la stigmatisation et le rejet incessants de la part de leur communauté. Il a eu du mal à trouver un emploi, malgré ses compétences nouvellement acquises. De plus, personne dans la communauté ne voulait s'associer à lui, le laissant se sentir très seul et isolé. Après avoir souffert de ce rejet et de cette stigmatisation pendant deux ans, Augustine s'est suicidé. Son cas est l'un des nombreux exemples de victimes de la torture qui sont laissées à endurer les conséquences néfastes de la torture avec peu ou pas d'aide.

tels que la fatigue chronique, la perte de mémoire, des problèmes de concentration, la difficulté à dormir, le comportement agressif, l'anxiété, la dépression et des idées suicidaires.

Une fois libérés, ils sont souvent rejetés, stigmatisés et victimes de discrimination de la part de leur communauté. Ils peuvent également avoir un accès limité aux services de réhabilitation des victimes de la torture et de soutien à la réintégration communautaire. Étant donné le manque de soutien et la stigmatisation de la communauté, les anciens détenus qui ont été torturés sont moins susceptibles de révéler leurs expériences de torture et de PTCID et portent leurs cicatrices physiques et psychologiques sans recevoir le soutien dont ils ont besoin.

4 | Pourquoi faut-il obtenir réparation pour les victimes de torture ?

L'objectif global de la réparation est d'apporter transformation et guérison aux victimes de la torture. Le rétablissement consiste à réparer toute fracture ou lésion subie. Il s'agit également de restaurer la dignité, l'humanité et la confiance qui ont été violées par la torture.¹¹ La réparation comprend cinq mesures distinctes, telles que décrites ci-dessous.



La **réhabilitation** est une approche holistique du rétablissement, englobant le processus qui permet à une personne de se rétablir, de mieux fonctionner dans sa vie quotidienne, de se remettre de ses expériences de torture, et de revenir à ce qu'elle considère comme une vie personnelle pleine de sens et un rôle utile au sein de sa famille et de sa communauté.

La **restitution**, l'**indemnisation**, la **satisfaction** et les **garanties de non-répétition** s'inscrivent principalement dans les processus juridiques et judiciaires. Certaines personnes qui ont subi la torture estiment qu'il est indispensable qu'elles suivent la voie juridique pour obtenir réparation, car elles peuvent y voir le moyen le plus efficace d'obtenir justice et de reprendre une vie normale. Toutefois, pour d'autres personnes, la voie juridique peut sembler longue, dangereuse, difficile ou traumatisante. Tous les clients ont le droit de comprendre toutes leurs options de réparation.

Tous les clients ont le droit de comprendre toutes leurs options de réparation.

Ce guide porte principalement sur la manière de faciliter le droit des survivants de la torture à accéder à la réhabilitation; cependant, il est également utile de comprendre les autres formes de réparation.

¹¹ Commission africaine des droits de l'homme et des peuples (CADHP), (2017). Observation générale n° 4 : Le droit à réparation pour les victimes de la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants (article 5) (paragraphe 10). Extrait de : <https://www.achpr.org/legalinstruments/detail?id=60>.

Qu'est-ce que la restitution ?

La restitution est une forme de réparation qui cherche à rétablir la situation qui était celle de la victime avant que la violation ne soit commise. Les États sont tenus de garantir que la victime qui bénéficie de la restitution ne soit pas placée dans une position où elle risque de subir de nouveau la torture ou la victimisation. Pour que la restitution soit adéquate, des mesures devraient être prises pour s'attaquer aux causes structurelles de la violation, y compris de toute forme de discrimination fondée, par exemple, sur le sexe, à l'orientation sexuelle, le handicap, l'opinion politique ou autres, l'origine ethnique, l'âge et la religion, ainsi qu'à tout autre motif de discrimination.¹²

Qu'est-ce que l'indemnisation ?

Une indemnisation rapide, équitable et adéquate pour la torture revêt plusieurs dimensions. L'indemnité accordée à la victime devrait être suffisante pour compenser tout préjudice économique résultant de la torture, ce qui pourrait inclure :

- le remboursement des frais médicaux engagés et la mise à disposition de fonds pour assurer les services médicaux ou les services de réadaptation dont la victime aura besoin plus tard pour que sa réadaptation soit aussi complète que possible ;
- l'indemnisation pour le dommage résultant du préjudice physique et mental subi - en tenant compte de la perte de gains et de potentiel de gains entraînée par les incapacités causées par la torture ou les mauvais traitements ; et,
- l'indemnisation pour la perte de possibilités futures d'emploi et d'éducation.

En outre, l'indemnisation adéquate accordée par les États aux victimes de torture devrait prévoir une assistance juridique ou spécialisée et couvrir d'autres frais afférents à l'action engagée pour obtenir réparation.¹³ Aucun État ne peut se soustraire à son obligation de fournir une réparation complète, au motif que ses ressources sont limitées.¹⁴ Certains États ont créé des fonds nationaux d'indemnisation pour les victimes de torture en particulier, ou pour les blessures résultant d'actes criminels en général, comme moyen pratique de respecter leur obligation d'indemniser adéquatement les victimes.

Qu'est-ce que la satisfaction ?

La « satisfaction » fait référence à diverses mesures judiciaires et non judiciaires qui reconnaissent les violations flagrantes des droits de l'homme commises par les fonctionnaires de l'État et le préjudice subi par les victimes. Ces mesures peuvent être demandées par la victime ou ordonnées par l'État et peuvent comprendre :

- des mesures efficaces visant à faire cesser des violations continues ;
- la vérification des faits ainsi que la divulgation complète et publique de la vérité ;
- la recherche des personnes disparues ;
- l'assistance pour la récupération, l'identification et la réinhumation des corps conformément aux vœux exprimés ou présumés des victimes ou des familles touchées ;
- une déclaration officielle ou une décision de justice rétablissant la victime et les personnes qui ont un lien étroit avec elle dans leur dignité, leur réputation et leurs droits ;
- les sanctions judiciaires et administratives à l'encontre des responsables des violations ;
- les excuses publiques, y compris la reconnaissance des faits et l'acceptation de la responsabilité ; et,
- les commémorations et les hommages aux victimes.¹⁵

¹² Ibid., para. 36.

¹³ Ibid., para. 37-39.

¹⁴ Ibid., par. 34.

¹⁵ Ibid., para. 44.

Quelles sont les garanties de non-répétition ?

Afin de garantir que la torture ne se répétera pas ou ne se poursuivra pas, les États doivent prendre des mesures destinées à lutter contre l'impunité pour les violations. Ces mesures consistent notamment à établir des instructions claires à l'intention des fonctionnaires sur les dispositions de la CAT, en particulier l'interdiction absolue de la torture. Les garanties de non-répétition peuvent être de grande portée et peuvent comprendre certaines ou la totalité des mesures suivantes :

- renforcer l'indépendance de la magistrature ;
- protéger les défenseurs des droits de l'homme et les professionnels du droit, de la santé et autres domaines, qui portent assistance aux victimes de torture ;
- dispenser aux membres des forces de l'ordre ainsi que des forces armées et des forces de sécurité une formation sur les droits de l'homme ;
- réexaminer et réviser les lois qui permettent ou favorisent la torture ; et,
- veiller à ce que des services soient disponibles pour les victimes de torture, au niveau tant de l'individu que du groupe.¹⁶

Réparation au préjudice collectif

L'Observation générale n° 4 de la CADHP reconnaît que les États ont l'obligation d'apporter réparation à tout préjudice collectif ou tout préjudice causé à un plus grand groupe de personnes qui ont souffert à la suite d'actes de torture. Même si les actes de torture sont pour l'essentiel commis contre des individus, ils peuvent aussi viser et toucher des groupes de personnes qui sont collectivement pris pour cible.¹⁷







Étant donné que les réparations collectives peuvent potentiellement englober un grand nombre de victimes, l'indemnisation n'est pas toujours la forme de réparation la plus réaliste ou la plus appropriée. D'autres formes de réparation collective peuvent inclure des actes au niveau communautaire qui visent à reconnaître publiquement le préjudice causé, à récupérer la mémoire des victimes, à rétablir leur réputation, à transmettre un message de condamnation officielle des violations et que l'État s'engage publiquement à prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir la non-répétition.

5 | Qu'est-ce que la réhabilitation ?

La réhabilitation est le processus qui permet à une personne de se rétablir, de mieux fonctionner dans sa vie quotidienne, de se remettre de ses expériences de torture et de revenir à ce qu'elle considère comme une vie personnelle pleine de sens et un rôle utile au sein de sa famille et de sa communauté. La «réhabilitation holistique» signifie travailler avec l'individu dans le contexte des besoins de l'individu et de son contexte dans la famille, la communauté et la société. La prestation holistique de services comprend la prestation, l'offre ou la facilitation de services dans six secteurs de services clés (avec d'autres services offerts en fonction des besoins individuels). Les six principaux secteurs de services comprennent :

¹⁶ Ibid., para. 45–49.

¹⁷ Ibid., para. 50.

					
1 Soins médicaux et réhabilitation physique	2 Soutien en matière de santé mentale et psychosocial	3 Soutien juridique	4 Soutien aux moyens de subsistance et réhabilitation économique	5 Soutien familial ou communautaire (tel que la réconciliation ou les services SMSPS)	6 (Ré) intégration sociale et culturelle

Parmi les conseils permettant d'assurer l'accès à une réhabilitation holistique, figurent ce qui suit :

- Expliquer la réhabilitation holistique aux clients et les encourager à s'impliquer dans chacun des principaux secteurs de services ;
- Adapter la réadaptation aux besoins et aux désirs de l'individu et veiller à ce que la réadaptation soit conforme à une approche fondée sur les droits, qui se caractérise par les principes suivants : être déterminée par le client, holistique, sensible aux spécificités culturelles, axée sur la sécurité, non discriminatoire, contextuellement pertinente, éthique et confidentielle ;
- Comprendre quels services et structures communautaires sont disponibles localement et établir des liens pour les orientations (ou aiguillages) - ce qui peut également inclure l'acceptation qu'il peut y avoir certains services qui ne sont pas disponibles ; et,
- Orienter les clients vers différents prestataires de services afin de répondre à tous leurs besoins ainsi que diriger les clients vers d'autres services appropriés dans le cas où le client n'est pas intéressé par le service spécifique que vous offrez (par exemple, le survivant de la torture peut ne pas vouloir commencer par une affaire juridique ou par suivre une psychothérapie).

La Partie 2 examinera plus en détail, les significations complètement différentes que peut avoir la réhabilitation pour les survivants de la torture et pour les prestataires de services qui travaillent avec eux. Le client survivant de la torture et le prestataire de services doivent travailler ensemble pour harmoniser leur compréhension afin qu'ils puissent travailler vers un objectif commun.

2

PARTIE 2

CONSEILS PRATIQUES POUR LES PRESTATAIRES DE SERVICES

Dans la Partie 1, nous avons examiné de plus près la torture et ce qui doit être mis en place pour que les prestataires de services aident leurs clients à accéder à la réhabilitation ou à d'autres formes de réparation. La **Partie 2** fournit des outils et des lignes directrices qui aideront les prestataires de services à mettre en pratique les informations fournies dans la Partie 1. Cette section est loin d'être exhaustive, mais elle offre des idées et des conseils aux prestataires de services travaillant avec des clients de toute l'Afrique

1 | Contextualisation nationale

Bien que l'horreur de la torture soit une expérience universelle, il existe généralement des différences dans la manière dont la torture se produit et la façon dont elle est vécue par les individus et les communautés dans différents pays et régions du monde. Par conséquent, il est important que les prestataires de services appliquent leurs connaissances et leur expertise techniques à leur propre contexte national unique.

Pour comprendre le contexte local pertinent, les prestataires de services doivent chercher à comprendre les trois points suivants :

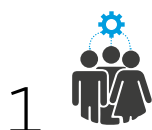
- **Quels sont les textes législatifs qui régissent la conduite ?** Le droit à la réhabilitation peut être inclus dans des instruments et des ressources, tels que :
 - ✦ les Constitutions, notamment si la torture est interdite, et les droits des victimes de la torture ;
 - ✦ les lois et textes portant sur la procédure pénale, notamment les précisions concernant ce qui se passe en cas de violation des droits ;
 - ✦ les lois et textes liés aux soins de santé mentale, notamment les soins aux personnes souffrant de problèmes de santé mentale associés à la torture ;
 - ✦ les lois et textes relatifs au soutien aux personnes handicapées, notamment la prise en charge des personnes handicapées en raison de la torture qu'elles ont subie ;
 - ✦ la jurisprudence, notamment les procès ayant traité des cas de torture ; et,
 - ✦ les rapports et les recommandations rédigés par le gouvernement ou par des organisations nationales ou internationales sur le thème de la torture et de la réhabilitation après la torture.

- **À quoi ressemble la torture dans le contexte national ?**
 - ✦ Qui est torturé ou a été victime de torture par le passé ?
 - ✦ Qui commet actuellement des actes de torture ou qui a commis des actes de torture par le passé ?
 - ✦ Quelles formes de torture sont utilisées et ont été utilisées par le passé ? Les actes de torture sont-ils signalés, notamment les formes de torture dont les gens ne parlent pas ou qui sont cachées ? La torture est-elle tolérée ou institutionnalisée par la loi ou la pratique ?
 - ✦ Quelles sont les attitudes et les conceptions culturelles des différents groupes vis-à-vis de la torture ? Les groupes ayant des interprétations différentes de la torture pourraient inclure le grand public, le gouvernement, la société civile, les groupes religieux et les dirigeants communautaires ou culturels.

- Quelle a été la réponse à la torture ?
 - ✦ Il est essentiel de mieux comprendre la réponse de l'État à la torture pour comprendre les efforts qu'il a déployés pour mettre fin à la pratique de la torture et améliorer l'accès à la réparation et à la réhabilitation.

2 | Approche des clients

Dans l'introduction de ce guide, nous avons souligné l'importance d'une approche fondée sur les droits des victimes de torture à la réhabilitation. Les sept principes qui sous-tendent cette approche fondée sur les droits sont :



1
Déterminée par le client



2
Holistique



3
Axée sur la sécurité



4
Sensible aux spécificités culturelles



5
Non-discriminatoire



6
Éthique



7
Confidentielle



8
Contextuellement pertinentes

Normes internationales relatives aux services de réhabilitation des victimes de torture

En 2020, l'Assemblée générale du Conseil international de réhabilitation pour les victimes de torture (IRCT ou *The International Rehabilitation Council for Torture Victims*) a adopté les premières normes internationales sur les services de réhabilitation des victimes de torture. Ces normes précisent ce qui est requis de la communauté internationale des donateurs et de ceux qui travaillent avec les victimes de torture, pour s'assurer que les victimes reçoivent un soutien de qualité. Les normes internationales sur les services de réhabilitation des victimes de la torture sont disponibles sur le site Web de l'IRCT : https://irct.org/uploads/media/IRCT_Global_Standards_on_Rehabilitation_of_torture_victims_2020.pdf.

Tous les clients doivent être traités avec circonspection, respect et de manière à toujours garantir le maintien de leur dignité.

Les principes qui sous-tendent l'approche fondée sur les droits sont de la plus haute importance pour ceux qui travaillent avec les victimes de torture, directement ou indirectement. Gardez à l'esprit les considérations suivantes lorsque vous vous occupez d'une personne victime de la torture :

- Les prestataires de services sont en position d'autorité à l'égard de ceux qu'ils servent. Les victimes de la torture peuvent considérer un prestataire de services comme une figure d'autorité et, en raison de leurs expériences de torture, commencer involontairement à voir des ressemblances entre le prestataire de services et ceux qui les ont torturés.

- Les prestataires de services, y compris les interprètes, peuvent également avoir d'autres ressemblances avec ceux qui les ont torturés, comme par exemple être du même milieu culturel, de la même tribu ou du même sexe. Il peut en résulter une méfiance ou une peur immédiate vis à vis des prestataires de services. Par ailleurs, les survivants de la torture peuvent éprouver des difficultés de nature personnelle ou culturelle à faire confiance aux prestataires de services qui ont des ressemblances avec eux, ou à partager des informations avec eux.
- Les services de réhabilitation des victimes de la torture, peuvent parfois avoir une portée très limitée - laissant aux survivants de la torture des options limitées. En conséquence, les survivants de la torture peuvent se sentir impuissants, incapables d'exprimer leurs préoccupations et, finalement, obligés de se résigner à ne pas pouvoir accéder à d'autres services et à devoir accepter les opportunités restreintes de services dont ils disposent actuellement.
- La torture implique de commettre et d'être soumis à des actes horribles et indescriptibles. « Parler de l'indicible » peut être très difficile, et même trouver les mots pour décrire ces actes de torture peut être difficile. De plus, les survivants de la torture peuvent avoir subi les pires indignités, y compris la torture et l'humiliation sexuelles. Parler de ces expériences peut être extrêmement difficile.
- Les survivants de la torture peuvent éprouver des fluctuations d'humeur, et des sentiments de confusion, de frustration et de colère. Pour les prestataires de services qui ne comprennent pas ces comportements, ils peuvent apparaître comme agressifs ou peu coopératifs.
- Les blessures mentales et physiques que les survivants de la torture ont subies du fait de la torture peuvent entraver leur capacité à accéder aux services de réhabilitation et d'y participer.



ÉTUDE DE CAS

Gladys

Gladys avait été en psychothérapie pendant deux ans, dans le cadre de sa réhabilitation après la torture. À plusieurs reprises, elle avait dit à sa psychologue qu'elle la considérait comme une amie et un membre de sa famille parce qu'elle lui avait raconté des choses sur sa vie qu'elle n'avait jamais dit à personne. Lors du premier entretien, Gladys a rapporté que sa sœur avait été violée par des soldats devant sa famille, et que sa sœur avait incroyablement honte parce que leur père avait été présent et témoin du viol. Quelque chose dans la façon dont elle décrivait l'incident a fait penser à sa psychologue qu'elle parlait peut-être d'elle-même. Cependant, lorsque sa psychologue lui a posé des questions à ce sujet, Gladys avait nié avoir déjà subi un viol. Plusieurs mois plus tard, alors qu'elle était interrogée par un avocat pour son audience devant la Commission d'appel des réfugiés, Gladys avait finalement révélé qu'elle avait subi un viol collectif à deux reprises, perpétré par des militaires. L'avocat avait clairement indiqué qu'elle devait fournir correctement toutes les informations sur son expérience de la torture si elle espérait gagner le procès en appel et ainsi être classée comme réfugiée documentée. Elle a expliqué qu'elle avait tellement honte qu'elle ne voulait même pas admettre que c'était arrivé.

Empathie

Les prestataires de services doivent traiter les survivants de la torture avec empathie. L'empathie est « la capacité de communiquer sa compréhension de l'expérience d'une autre personne du point de vue de cette personne ».¹⁸ Manifester de l'empathie requiert de ne pas porter de jugement, d'être ouvert et accessible, doux et patient, et de fournir des soins, des traitements et des interventions appropriés. Il faut réfléchir à la façon dont les survivants de la torture perçoivent le monde et à ce qu'ils pourraient ressentir, et leur communiquer votre compréhension. Ceci est essentiel pour aider à valider les expériences des survivants et à normaliser leurs réactions aux événements traumatiques qu'ils ont endurés.

Afin de transmettre cette compréhension, il faut apprendre : à ne pas porter de jugement ; à écouter attentivement ce que dit l'autre ; à reconnaître leurs pensées et leurs sentiments ; à faire attention à votre ton de voix et au choix des mots ; et, à être présent pour être témoin de leur histoire personnelle de traumatisme.

Ne pas porter de jugement : Cela veut dire qu'il faut accepter la personne telle qu'elle est et accepter ce qu'elle dit comme la vérité. C'est particulièrement important lorsque les personnes appartiennent à des groupes vulnérables et marginalisés, tels que les travailleurs du sexe, les personnes de la communauté LGBTQIA, les enfants soldats et les demandeurs d'asile. Ne pas porter de jugement signifie également examiner vos propres préjugés et limites, et vous efforcer de ressentir la même empathie pour chaque client, sans égard à son identité ou à ce qu'il a vécu.

Écouter : Ceux qui travaillent directement avec des survivants de la torture doivent maîtriser les compétences d'écoute de base. Ces compétences incluent l'écoute réflexive, le questionnement ouvert, la paraphrase et l'utilisation d'un langage corporel positif. Accorder aux clients qui ont subi la torture plus de temps et de latitude pour être à leur écoute.

Reconnaître : « Reconnaître » signifie montrer par vos paroles, vos actions et vos réponses que vous entendez et acceptez la personne telle qu'elle est, et ce qu'elle a à vous dire. Faites-lui savoir que vous comprenez qu'il peut lui être difficile de recevoir des services.

Établir le contact avec les victimes présumées de torture sexuelle :

- Essayez d'utiliser des questions indirectes, par exemple : « Beaucoup de nos clients nous ont dit qu'ils avaient été forcés de se déshabiller. Je me demande si vous avez vécu la même expérience. »
- Renseignez-vous sur les perceptions culturelles de la torture sexuelle, par exemple : « Dans votre culture, communauté et /ou famille, que pensent les gens du viol ? »
- Éduquez-les dans ce domaine et proposez ou suggérez-leur de subir des tests de dépistage généraux ou de demander à être envoyés vers des spécialistes pour les infections sexuellement transmissibles et la grossesse.
- Demandez à la personne avec qui elle aimerait travailler. Elle pourrait préférer une personne de sexe ou d'âge différent à ceux de l'agresseur, quelqu'un qui a le même âge et le même sexe qu'elle, ou quelqu'un qui est complètement différent d'elle.
- Faites un effort pour vous adapter aux clients ayant des besoins spéciaux, notamment les enfants, les personnes handicapées et les personnes de la communauté LGBTQIA.

¹⁸ British Association for Counselling and Psychotherapy (BACP). (2018). *Ethical Framework for the Counselling Professions*. Extrait de : <https://www.bacp.co.uk/media/3103/bacp-ethical-framework-for-the-counselling-professions-2018.pdf>.

Formulation prudente et questionnement sensible au traumatisme : Pour ceux qui ont subi la torture, il peut y avoir une gamme de déclencheurs possibles (par exemple, odeurs, sons, pensées, émotions, personnes ou lieux) qui leur rappellent leurs expériences de torture et activent ainsi leur réaction au traumatisme. En tant que prestataire de services, vous devez être conscient du ton et des mots que vous utilisez quand vous posez des questions afin qu'ils soient aussi sensibles que possible, pendant que vous cherchez à soulager le traumatisme.

Témoigner : Il est extrêmement difficile pour les survivants de la torture d'expliquer ce qui leur est arrivé. Lorsqu'ils racontent les détails de leurs expériences de torture, d'autres réagissent souvent avec horreur ou incrédulité. En tant que prestataire de services, vous avez la possibilité d'être témoin de l'histoire personnelle du survivant de la torture et du traumatisme qu'il/elle continue de subir. Lorsque les victimes rencontrent quelqu'un qui écoute attentivement leurs histoires sans porter de jugement, elles ressentent un grand soulagement.

3 | Utilisation d'interprètes et soutien en langue maternelle

La langue peut être l'un des premiers obstacles auxquels les gens sont confrontés lorsqu'ils accèdent aux services liés à la torture. Par conséquent, le soutien linguistique est essentiel dans tous les cas où il existe des barrières linguistiques de communication entre la personne qui reçoit les services et le prestataire de services. Ce soutien peut être fourni par des interprètes professionnels ou d'autres formes de soutien linguistique, tels que des intermédiaires, des agents de liaison communautaire, des agents de soutien émotionnel ou d'autres agents de soutien culturel.

Choisir le soutien linguistique approprié

Il y a de nombreux éléments à considérer pour décider du soutien linguistique requis. Il s'agit notamment des besoins techniques, de la disponibilité, des coûts, du confort et de la sécurité du client. Les rôles distincts du prestataire de services et de l'interprète doivent toujours être clairement définis et une attention particulière doit être accordée à la situation dans laquelle un interprète est également un survivant de la torture. L'utilisation du soutien linguistique et de l'appui à la communication est un domaine étendu; mais certaines des considérations les plus importantes sont décrites ci-dessous :

Besoins techniques : Dans certains cas, des interprètes professionnels et/ou spécialisés seront nécessaires. Leur expertise spécialisée peut être nécessaire pour parler à un client de son état de santé ou lorsque les détails d'une affaire juridique sont discutés ou présentés. Par exemple, les tribunaux peuvent demander la preuve que les services d'un professionnel accrédité ont été utilisés afin de garantir l'exactitude des informations enregistrées. Il est important que les prestataires de services tiennent compte de ces besoins, non seulement pour leur propre protection, mais aussi pour celle de leur client.

Disponibilité et coûts : Certaines organisations peuvent ne pas être en mesure de couvrir le coût des interprètes, ou peuvent être convaincues que le personnel interne ou les membres de la famille ou les amis d'un client peuvent fournir des services d'interprétation. Il n'est pas recommandé d'utiliser un membre de la famille ni une personne connue du client. Non seulement les membres de la famille n'ont pas la formation recommandée, mais ils ne sont pas non plus liés par les règles de déontologie, telles que le maintien de la confidentialité. Le prestataire de services ne peut pas savoir comment la dynamique familiale influence l'interaction du client ou estimer son niveau d'aisance avec la situation.

Dans la mesure du possible, toute personne qui fournit un service de soutien linguistique devrait avoir une formation et une expérience professionnelles et se voir offrir un soutien professionnel



ÉTUDE DE CAS

Gabriel

Gabriel est mi-Rwandais, mi-Congolais. Son père, un partisan du gouvernement de Kabila, a été brutalement assassiné en raison de ses opinions politiques. Gabriel a également été attaqué et, craignant de nouvelles attaques, a décidé de fuir vers l'Afrique du Sud. Il a pu accéder à la psychothérapie dans une clinique de traumatologie en Afrique du Sud. Il avait toutefois, besoin d'un interprète, car il ne connaissait pas les langues locales. Parce qu'il y avait des tensions entre le Rwanda et la RDC, et que Gabriel était à moitié rwandais, il ne se sentait pas à l'aise de parler de certaines choses devant l'interprète congolais de la clinique. Lorsqu'on lui a demandé s'il voulait remplacer l'interprète par un autre, Gabriel a refusé, car il pensait que cette démarche risquait d'éveiller la méfiance de l'interprète congolais.

continu. Il incombe aux prestataires de services d'assurer le confort et la sécurité de leurs clients, notamment de discerner quand le recours à un interprète ne fonctionne pas bien, et de décider de mettre fin à la séance ou de chercher une autre option.

Confort et sécurité du client : Certains clients peuvent préférer un interprète de la même tribu ou de la même religion qu'eux, ou quelqu'un qui a vécu les mêmes expériences ou a les mêmes antécédents qu'eux, car ils estiment que ce serait plus facile pour eux de faire confiance à l'interprète et de développer une bonne relation de travail avec lui/elle. En revanche, d'autres clients peuvent refuser de travailler avec un interprète qui leur ressemble d'une certaine manière. Par exemple : les clients peuvent penser qu'un interprète a des traits similaires à ceux de leurs tortionnaires ; l'interprète peut avoir un lien familial ou tribal avec le client ; ou, il pourrait y avoir d'autres attributs qui provoquent un sentiment d'insécurité chez la personne. Lors de la sélection des interprètes, tenez soigneusement compte de questions telles que le sexe, la langue, les questions tribales et la religion. Dans la mesure du possible, il faudrait demander à la personne responsable de l'aiguillage des clients ou aux clients eux-mêmes, s'il existe un profil particulier d'interprète qu'ils préfèrent.

Définition des rôles : Les interprètes peuvent jouer plusieurs rôles, surtout s'ils appartiennent à la même communauté que les clients de l'organisation. Avant le début de la séance, le rôle de l'interprète doit être clairement défini pour éviter un malentendu éventuel. Le rôle exact de l'interprète doit également être réitéré au début de la séance avec le client afin qu'il/elle soit informé/e de la nature de la participation de l'interprète à la séance.

Soutenir les survivants : Les interprètes et autres personnes qui agissent comme intermédiaires peuvent être eux-mêmes des survivants de la torture ou connaître personnellement des personnes qui ont vécu des expériences similaires. Les prestataires de services doivent être conscients que les interprètes risquent de subir un nouveau traumatisme. Même lorsque les interprètes n'ont pas été des victimes directes, ils sont également exposés à un traumatisme indirect en raison de leur travail quotidien avec les survivants de la torture. Les interprètes ont donc besoin du même niveau de soutien que les autres membres du personnel fournissant des services. Tout en respectant toujours la vie privée de l'interprète, les prestataires de services doivent être conscients de ce risque et veiller à ce que les interprètes aient accès à un soutien et à un débriefing continus. Des efforts supplémentaires doivent être faits pour s'assurer que l'interprète comprend le travail et le groupe de clients.



ÉTUDE DE CAS

Richard et sa famille

Richard a été capturé et torturé par des soldats en RDC pour avoir épousé une femme, Helen, qui n'était pas de sa tribu. La famille d'Helen était furieuse et avait décidé de punir Richard en demandant à des proches dans l'armée de le capturer et de le torturer. Pour obtenir la libération de son mari, Helen a décidé de se rendre à la base militaire où il était détenu afin de négocier avec les soldats. Ils l'ont forcée à avoir des relations sexuelles avec eux et, par conséquent, elle a contracté le VIH. Richard a été libéré peu de temps après et s'est enfui dans un autre pays pour échapper à de nouvelles persécutions. Il a fallu deux ans avant que Richard, Helen et leurs deux fils puissent se réunir en famille. Helen était enceinte de leur troisième enfant, une fille, quand Richard avait quitté le pays. Lorsqu'ils ont enfin pu se retrouver, leur fille avait deux ans et leurs deux fils étaient déjà de jeunes adultes.

En raison de la torture endurée par Richard, il était atteint de TSPT. Ses enfants, bien entendu, ne comprenaient pas – tout ce qu'ils savaient, c'était que leur père ne dormait pas et que s'il s'endormait, il se réveillait en hurlant. Parfois, lorsque Richard parlait à ses enfants, ils ne pouvaient comprendre ce qu'il disait, et parfois il s'emportait contre Helen et criait. Richard disparaissait parfois pendant des heures, voire des jours, et il y avait des jours où il ne faisait que pleurer.

C'était difficile pour la famille de voir les souffrances de Richard, mais ils avaient aussi peur de lui et, par ailleurs, ils devaient se soucier de la nourriture, de l'école et du logement. Bien que Richard ait voulu subvenir aux besoins de sa famille, sa maladie l'en avait toujours empêché. Cette situation frustrait grandement Richard. Il était en colère la plupart du temps parce qu'il n'avait pas les moyens d'acheter de la nourriture, des vêtements, des fournitures scolaires et d'autres nécessités pour ses enfants. Il ne pouvait pas comprendre pourquoi ses enfants ne l'écoutaient pas ni pourquoi ils avaient peur de lui. Le plus jeune, dont la paternité était discutable à cause du viol collectif militaire survenu deux ans auparavant, avait particulièrement peur de Richard.

Helen et les enfants n'ont cessé de s'éloigner de Richard à cause de ses accès de violence. Leur foyer était devenu un lieu effrayant chaque fois qu'il était là, parce qu'ils ne savaient jamais ce qu'il allait faire. Richard ne se sentait pas en sécurité avec lui-même et sa famille ne se sentait pas en sécurité avec lui. Leur fils aîné, John, ressentait le besoin de protéger son frère, sa sœur et sa mère, de leur père – cet homme qu'ils ne reconnaissaient plus. Il ressemblait à leur père, mais il n'agissait certainement pas comme leur père.

Richard a finalement été hospitalisé afin de recevoir un traitement pour des maladies liées au VIH et pour sa santé mentale. Cependant, il a refusé les médicaments parce qu'il n'arrivait toujours pas à accepter ce qui lui était arrivé.

4 | Expliquer la réparation et la réhabilitation aux clients

Il peut être difficile d'expliquer la réhabilitation à un client. Ce qui a été fait est irréversible, et l'idée d'aller de l'avant avec le rétablissement et la vie peut lui sembler profondément décourageante.

Les clients peuvent être obsédés par une idée de ce qu'est la justice et ne pas considérer que leur réhabilitation soit liée à la justice. Pour expliquer la réparation et la réhabilitation, il faut comprendre le concept de justice de la victime, puis (selon les besoins) élargir cette compréhension pour s'assurer que tous les aspects de la réparation sont compris par le client.

Une façon d'expliquer la réparation et la réhabilitation à un client est, premièrement, de lui présenter les cinq formes de réparation; deuxièmement, de lui donner un résumé clair des points clés qui définissent chaque forme de réparation; et, troisièmement, d'appliquer cette définition à la situation spécifique de l'individu en lui demandant: «Qu'est-ce que cela signifie dans votre situation?» Le tableau ci-dessous présente les cinq formes de réparation et indique comment un prestataire de services pourrait les expliquer à un client.

Forme de réparation	Points essentiels	Exemple de cas
Restitution	La restitution implique de ramener la personne dans la situation où elle se trouvait avant la torture (par exemple, hors de prison, de retour au travail, et à son domicile avec sa famille).	La restitution signifierait qu'ils cessent de surveiller ma maison et que je peux travailler dans mes champs.
Indemnisation	L'indemnisation doit être juste, adéquate et proportionnée au préjudice subi (par exemple le paiement des frais médicaux, la perte de revenus et les opportunités perdues).	L'indemnisation couvrirait la perte de mes récoltes lorsque je n'étais pas en mesure de travailler et paierait mes médicaments et mes consultations psychosociales.
Réhabilitation	Rétablir le fonctionnement de la personne, ou lui permettre d'acquérir de nouvelles compétences, avec autant d'indépendance que possible (par exemple, restaurer les capacités physiques, mentales, sociales, culturelles, spirituelles et professionnelles).	La réhabilitation signifierait que ma jambe a suffisamment guéri pour que je puisse à nouveau travailler. Je pourrais dormir normalement et faire toutes les activités normales dans ma communauté.
Satisfaction et droit à la vérité	La satisfaction et le droit à la vérité signifient que l'État reconnaît ses responsabilités, enregistre les plaintes, enquête sur les cas et poursuit les coupables.	La satisfaction signifierait que les gens qui m'ont fait cela et tous les autres sont jugés par un tribunal et que leurs actes seront connus du public.
Garanties de non-répétition	Les garanties de non-répétition signifient que l'État met en place des mesures pour s'assurer que d'autres personnes ne subissent pas le même incident et qu'il n'y ait pas d'impunité pour les tortionnaires.	Les garanties signifieraient que toute personne qui le ferait serait arrêtée et jugée. La police serait formée à le reconnaître et à toujours réagir en face d'une telle récidive.

Le prestataire de services et le client peuvent se baser sur cet exercice pour travailler ensemble et déterminer ce qui est possible dans le cas spécifique du client.

S'il est essentiel de discuter des cinq formes de réparation, la conversation sur la réhabilitation sera probablement la plus importante. Parler de leur droit à la réhabilitation, de leurs besoins et désirs spécifiques, ainsi que de ce qui serait possible compte tenu du contexte national dans lequel ils se trouvent, permet au prestataire de services de fournir des services appropriés et d'aiguiller les clients vers d'autres ressources qui correspondent à leurs souhaits et besoins.

La réhabilitation peut être subdivisée en six catégories. Tout en discutant de la réhabilitation, les prestataires de services doivent examiner chaque catégorie en demandant au client : « Selon vous, qu'est ce qui serait nécessaire pour rétablir la situation autant que possible ? » Le tableau ci-dessous répertorie les six catégories de réhabilitation et propose des exemples de cas pratiques pour chacune.

Catégorie de réhabilitation	Exemple de cas
Physique	La réhabilitation physique signifierait que je pourrais me déplacer par moi-même. Cela voudrait dire que, même si je souffre, je pourrais quand même faire mon travail. J'aurais besoin de bons médicaments et de quelqu'un qui m'aide à améliorer la mobilité de mes jambes.
Mentale	La rééducation mentale signifierait que je serais en paix sans ressentir la peur ou la colère. Je dormirais normalement sans avoir des cauchemars. J'aurais besoin d'une personne professionnelle qui comprend ces choses.
Sociale	La réinsertion sociale signifierait retourner dans ma communauté sans que les gens me jugent. Je pourrais être un bon parent pour mes enfants et me faire de nouveaux amis qui ne sauraient pas ce qui m'est arrivé. J'aurais besoin de quelques personnes gentilles dans ma communauté qui m'aident à me rétablir.
Culturelle	La réhabilitation culturelle impliquerait que les gens me respectent en tant que parent et en tant que personne âgée. Je serais libre de parler ma langue et de m'asseoir dehors en toute sécurité pour partager des histoires culturelles. J'aurais besoin d'aide pour ne pas avoir peur d'exprimer ma culture et pour forger des relations avec d'autres personnes dans ma situation.
Spirituelle	La réhabilitation spirituelle serait de revenir à ma foi. Ce serait d'avoir quelqu'un à qui parler du chemin que j'ai parcouru. Une personne qui comprend mes besoins spirituels ou religieux pourrait m'aider.
Professionnelle	La réhabilitation professionnelle signifierait que je me remette à travailler dans mes champs. J'aurais peut-être besoin de nouveau matériel et de nouvelles semences pour l'agriculture et peut-être de quelque chose pour m'aider avec mes jambes afin que je puisse me déplacer dans mes champs.

La gestion des attentes est essentielle pour expliquer la réhabilitation. Les prestataires de services doivent déterminer les attentes du client et chercher à s'assurer que ces attentes sont réalistes. Certaines attentes qui se retrouvent très souvent chez les survivants de la torture et qui devront peut-être être gérées, sont examinées dans le tableau ci-dessous. Les prestataires de services doivent identifier les lacunes dans leurs connaissances, afin de pouvoir répondre de manière appropriée à ces attentes.

Attente	Exemple de réponse réaliste	Encouragement
La réparation et la réhabilitation peuvent être réalisées rapidement.	La plupart du temps, ces processus prendront plusieurs mois ou années.	La réhabilitation mène au rétablissement de nombreuses personnes.
Le résultat final sera l'octroi d'une somme d'argent importante.	Même si le tribunal accorde une réparation financière, celle-ci pourrait ne pas être autant que prévue, ou l'État ou l'auteur de la torture peut être incapable de payer.	Même sans argent, la révélation de la vérité signifie que les crimes ne sont plus cachés et qu'il n'y a plus d'impunité.
La réhabilitation signifiera que la vie redeviendra comme avant.	La vie ne sera peut-être jamais exactement comme elle était autrefois.	Même si la vie a changé, la réhabilitation vous aide à avancer vers un nouveau chapitre de votre vie.
Si je déménage dans un endroit ou un pays différent, la situation s'améliorera.	Il n'est peut-être pas possible pour vous de partir et, parfois, déménager ailleurs peut causer de nouvelles difficultés.	Apprendre à guérir et à vous réintégrer là où vous êtes maintenant peut être une première étape positive, et nous sommes là pour vous accompagner.
Une assistance sociale est nécessaire pour pouvoir s'en sortir.	Les options pour obtenir une aide sociale sont très limitées ou peuvent ne pas être disponibles du tout.	Examinons ce dont vous disposez dans votre vie maintenant pour vous aider à faire face à cette situation.

5 | Gérer les attentes des clients et traiter avec les clients difficiles

Gérer les attentes des clients

Lorsque les clients viennent vous voir ou ont été envoyés chez vous, en vue d'obtenir des services de soutien, ils peuvent avoir leurs propres objectifs et attentes, qui peuvent ou non correspondre aux services qui sont à leur disposition. La gestion des attentes des clients est l'une des compétences les plus importantes des prestataires de services. Des attentes mal gérées peuvent avoir des conséquences néfastes sur le bien-être des clients. Les clients dont les attentes ne sont pas satisfaites peuvent ressentir de la colère et être déçus. Les clients peuvent également passer par des processus difficiles (comme une psychothérapie ou le fait de témoigner devant un tribunal), ce qui augmente le risque d'un nouveau traumatisme. La confiance dans les prestataires de services et la volonté des clients de contacter des services de soutien à l'avenir, peuvent en être affectées, ce qui peut avoir des effets à long terme sur les résultats de leur réhabilitation.

Bien qu'elle ne soit pas exhaustive, la liste suivante résume certaines considérations clés qu'un prestataire de services doit garder à l'esprit lors de la gestion des attentes des clients :

- Veiller à ce que les principes de ce guide soient respectés, et s'assurer notamment que la prestation de services est déterminée par le client ;
- Avant de démarrer les séances d'assistance (de conseil) psychosociale à intervalles réguliers, indiquez clairement quels services vous pouvez et ne pouvez pas fournir, maintenant et à l'avenir ;



ÉTUDE DE CAS

Josiah

Josiah a été orienté vers les services de conseil psychosocial, mais dès sa première séance, il a indiqué qu'il voulait un soutien pour sa réinstallation en Europe avec son épouse. Lorsque le conseiller lui a expliqué que les services d'assistance psychosociale n'étaient pas en mesure d'aider à sa réinstallation, Josiah s'est mis en colère. Il s'est emporté contre ce dernier et le personnel d'accueil, criant qu'ils ne se souciaient pas de sa situation et qu'ils n'étaient pas à l'écoute de ses besoins.

- Rédigez des accords conjoints avec les clients afin de préciser le problème auquel vous travaillez et le résultat escompté;
- Fixez des limites, y compris des limites de temps;
- Évitez de négocier avec le client (par exemple, le prestataire de services : « Je vous offrirai des conseils juridiques si vous cessez de vous plaindre ») ou d'accepter quelque chose qui est mis en place par le client (par exemple, le client : « Si vous me procurez un emploi, ma santé mentale s'améliorera ») ;
- Insistez sur les situations où il est particulièrement important que le client soit honnête concernant son cas (par exemple, dans le cadre d'une procédure judiciaire, il est essentiel que toutes les informations soient exactes sur le plan factuel ; alors que pour d'autres services de réhabilitation (par exemple, la psychothérapie), les détails factuels exacts du cas ne sont peut-être pas aussi importants) ;
- Soyez clair sur ce qui se passera si vous rencontrez des clients en dehors du cadre des services de soutien, surtout si vous êtes membre de la même communauté que de nombreux clients ; et,
- Sachez reconnaître quand vous n'êtes pas efficace ou utile, et comprenez quand et comment aiguiller un client vers un collègue ou un autre service.



ÉTUDE DE CAS

Messieurs M et T

Messieurs M et T, deux demandeurs d'asile d'Angola ont été admis dans le même centre de traumatologie en Afrique du Sud afin de suivre une psychothérapie. Les deux messieurs avaient fait connaissance lors de leur voyage en Afrique du Sud. Lorsque des demandeurs d'asile arrivent en Afrique du Sud, un certain nombre de critères juridiques sont requis pour qu'une personne soit classée comme réfugiée. Un demandeur d'asile n'est autorisé à rester dans le pays qu'après avoir obtenu le statut de réfugié. Messieurs M et T avaient commencé les démarches pour obtenir le statut de réfugié ; toutefois leurs perspectives n'étaient guère prometteuses.

Leur admission en thérapie ne dépendait pas de leur statut de réfugiés ; cependant, messieurs M et T ont estimé qu'il leur fallait un diagnostic clinique émanant d'un clinicien pour renforcer leur demande de statut de réfugié. Cette situation a fini par avoir un impact considérable sur l'efficacité de leur psychothérapie et leur relation avec leur clinicienne.

Un examen attentif de leur cas, a permis d'établir clairement que les deux hommes avaient un agenda différent du mandat thérapeutique de la clinique. Il a été décidé qu'il fallait faire face à cette situation. La clinicienne leur a clairement indiqué que la clinique s'intéressait à leur bien-être mental et que les rapports relatifs à leur santé mentale ne seraient publiés que sur demande des agences compétentes.

Messieurs M et T. ont mal réagi, refusant d'accepter ces conditions, et sont devenus très agressifs envers la clinicienne lors des séances de thérapie ultérieures. La clinicienne a commencé à craindre de plus en plus pour sa sécurité. Afin de gérer cette situation, le responsable de la clinique a été informé chaque fois que la clinicienne avait une séance avec Monsieur M ou Monsieur T. En outre, la clinicienne s'asseyait près de la porte de la salle de consultation afin de pouvoir s'enfuir rapidement au cas où l'un des clients deviendrait violent pendant une séance, et elle faisait attention à sa façon de communiquer avec eux. En fin de compte, comme les objectifs des deux hommes ne correspondaient pas à ceux de la clinique, il a finalement été décidé de les congédier. Même après leur départ, messieurs M et T se présentaient encore de temps en temps à la clinique. Lorsque cela arrivait, le personnel de la clinique restait toujours respectueux envers eux et ne cessait de leur rappeler les raisons de leur renvoi.

S'occuper des clients difficiles

Les prestataires de services peuvent avoir plus de mal à travailler avec certains clients qu'avec d'autres. Chaque prestataire de services peut avoir des clients avec lesquels il est plus difficile de travailler ou qu'il estime être moins en mesure d'aider. Chaque prestataire de services doit connaître ses limites et ses préférences personnelles et collaborer avec les membres de son équipe pour combler mutuellement leurs lacunes, et assurer la répartition équitable des dossiers. Les clients plus difficiles peuvent mieux convenir aux prestataires de services plus expérimentés, ou il peut être plus approprié d'élaborer un plan de sécurité à la fois pour les besoins du client et pour le prestataire de services.

En tant que prestataire de services, vous devez toujours vous protéger. Discutez des défis, des complications et des problèmes avec vos pairs et votre organisation aussi rapidement que possible; tenez à jour les notes et les registres; et, ne cachez jamais un problème, même si vous avez commis une erreur.

Les prestataires de services doivent garder à l'esprit les problèmes suivants, lorsqu'ils traitent avec des clients difficiles :

Questions de consentement et de confidentialité : La législation, l'âge légal (la majorité), la compétence (lorsqu'un client n'est pas en mesure de donner un consentement pleinement éclairé) et la présence des membres de la famille peuvent compliquer le consentement et la confidentialité. Les problèmes culturels liés au consentement sont plus susceptibles d'affecter les personnes ayant d'autres vulnérabilités, notamment les femmes, les jeunes et les personnes âgées. Ce problème est particulièrement difficile lorsque les clients ne souhaitent pas continuer à bénéficier des services, même s'il est clair pour le prestataire de services que ces services servent au mieux leurs intérêts. Voici quelques considérations supplémentaires concernant le consentement et la confidentialité :

- La loi joue un grand rôle pour définir la confidentialité, et les prestataires de services doivent être conscients de ce qui est légal dans leur pays ;
- Lorsque les clients ont fui ou migré, ils sont parfois passés d'un système juridique à un autre ; par conséquent, le prestataire de services peut également avoir besoin de comprendre la loi du pays d'origine du client ;
- Une explication claire du consentement est essentielle et les clients doivent être informés de toutes les options disponibles ; cependant, la décision finale doit toujours appartenir au client ;
- La plupart du temps, le client a le dernier mot en ce qui concerne le consentement et, en l'absence d'un motif légal de le contester, le prestataire de services doit respecter la décision du client ;
- Soyez conscient de problèmes tels que la culture, la structure familiale et l'âge (parfois, les clients doivent être assistés séparément des membres de leur famille afin qu'ils puissent donner un consentement pleinement éclairé sans la participation de la famille) ; et,
- Si le prestataire de services n'est pas convaincu que le consentement soit libre (s'il pense, par exemple, que la personne est forcée d'accéder aux services), il ne devrait pas fournir les services de soutien.

Transfert de clients d'autres prestataires de services et clients « nomades » : Les clients ont le droit de recevoir les services d'un prestataire de services de leur choix, et de changer de service lorsqu'ils ne sont pas satisfaits. Cependant, dans certains cas, les clients sont ainsi amenés à s'adresser à plusieurs prestataires de services, ce qui entraîne la répétition inutile des services, une perte de temps et de ressources précieuses, et, potentiellement, un préjudice supplémentaire pour le client. Tout en ayant le devoir de respecter le client, les prestataires de services ont également la responsabilité d'être honnêtes avec leur client, notamment en divulguant s'ils sont au courant d'une répétition inutile de services et en faisant preuve de discernement pour décider s'il faut accepter ou continuer avec un client ou non.

Lorsque des clients sont transférés d'un service à un autre, ou qu'il devient évident qu'un client consulte plusieurs prestataires de services en même temps, les prestataires de services sont encouragés à :

- Essayer de comprendre pourquoi le client accède à plusieurs services similaires ;
- Toujours obtenir le consentement du client avant de partager des informations avec d'autres prestataires de services. Cela vous permettra de discuter ouvertement du cas du client avec d'autres prestataires de services, ce qui facilitera le processus décisionnel. Voici un exemple de la façon dont vous pouvez l'expliquer au client : « Nous serons à même de vous fournir de meilleurs services si nous pouvons parler avec d'autres personnes et organisations qui travaillent avec vous. Pourrions-nous établir un formulaire de consentement concernant les informations que nous pouvons partager ? » ;
- Essayer d'impliquer le client dans les processus décisionnels pour déterminer quel est le service le plus pertinent ; et,

- Développer des relations avec d'autres prestataires de services pour discuter des problèmes des clients (ce qui peut s'avérer difficile dans certains contextes, par exemple lorsque les prestataires de services se concurrencent pour avoir des clients ou des fonds ; les prestataires de services doivent néanmoins trouver le moyen de gérer cette situation, afin de mieux servir et protéger leurs clients ainsi qu'eux-mêmes).

Clients de passage et clients qui ne sont pas en mesure de revenir : Certains clients ne peuvent pas s'engager à suivre un programme de traitement ou des services de soutien psychologique. Il s'agit notamment de clients qui déménagent fréquemment en raison de conditions de vie précaires ; de ceux qui sont en route pour un autre pays ou une autre région et qui ne font que transiter par la zone du prestataire de services ; des clients qui doivent parcourir de longues distances pour se rendre chez les prestataires de services ; et, de clients ayant des milieux familiaux ou de travail difficiles qui les empêchent d'utiliser régulièrement les services.

Ci-dessous quelques recommandations pour les prestataires de services qui travaillent avec des clients en transit ou qui sont empêchés de revenir pour bénéficier des services :

- Lors de votre premier contact avec le client, essayez d'établir s'il/si elle pourra revenir pour des services de suivi (renseignez-vous pour savoir de combien de temps il/elle dispose, afin d'établir ensemble un plan qui vous permette de tirer le meilleur parti du temps disponible) ;
- Déterminez quels sont les besoins urgents, comme la sécurité, la protection, le risque de suicide et les problèmes de santé graves ;
- Pour les clients qui ne reviendront plus, assurez-vous que leurs attentes sont gérées, en gardant à l'esprit qu'il est impossible de résoudre les problèmes complexes des clients au cours d'une seule séance ; et,
- Relancez les clients ayant indiqué qu'ils reviendraient pour d'autres séances, mais qui par la suite, n'y ont pas assisté (le suivi est particulièrement important si vous avez noté des problèmes de sécurité ; documentez toutes vos tentatives de suivi).

Reconnaitre que le client est une personne autonome. Si un client n'assiste pas à une séance, il faut l'accepter. L'état de certaines personnes qui ont subi la torture risque d'empirer avant de s'améliorer et elles peuvent se sentir incapables de s'engager dans les services à un moment donné. Même si le client n'a assisté qu'à une seule séance, une première expérience positive augmente la probabilité qu'il revienne à l'avenir.

Clients à risque élevé : Les clients considérés comme clients à risque élevé, incluent ceux qui se livrent à des actes d'automutilation et des tentatives de suicide ; les clients qui ont de graves problèmes médicaux et psychiatriques ; et, les clients qui vivent dans un environnement dangereux, notamment les sans-abri, les victimes de violence familiale et les détenus. Les complexités de la gestion des clients à risque élevé dépassent le cadre de ce document. Mais il convient toutefois d'envisager quelques mesures élémentaires :

- Assurez-vous que votre organisation a des politiques claires à l'égard de clients à risque (faute de quoi, signalez ce problème à votre organisation, ou œuvrez avec elle pour élaborer des politiques appropriées) ;
- Veiller à ce qu'il existe des systèmes d'orientation clairs pour les clients identifiés comme étant à risque ;
- En cas de danger imminent pour les clients, examinez toutes les options pour les retirer de la situation ou du lieu dangereux ; et,
- Dans la mesure du possible, les prestataires de services devraient suivre une formation spécifique pour apprendre à travailler avec les clients à risque – au minimum, chaque prestataire devrait être en mesure de faire une évaluation des risques.

Les prestataires de services doivent également tenir compte de leur propre protection et sécurité, y compris leur sécurité physique lorsqu'ils interviennent, leur sécurité émotionnelle lorsqu'ils travaillent avec des clients à risque et leur sécurité juridique si quelque chose devait arriver au client.

Comment obtenir un consentement éclairé

Expliquez aux répondants comment vous allez utiliser leurs données et pourquoi vous en avez besoin :

- Expliquez. Précisez aux clients comment vous allez utiliser leurs données personnelles.
- Offrez un choix. Laissez-les choisir la façon dont leurs informations sont utilisées et dites-leur si ce choix affectera les services qui leur sont offerts.
- Répondez aux attentes. N'utilisez les informations personnelles que de la manière consentie par les clients.

Clients en grande détresse : Les prestataires de services doivent essayer d'anticiper et de se préparer aux situations où ils devront travailler avec un client en grande détresse.

- **Pleurs fréquents.** Si un client est désespéré, pleure beaucoup et semble inconsolable, efforcez-vous de mettre en place un soutien de consultation psychosociale pour le client dès que possible. Soyez patient et rappelez au client que le soutien de consultation psychosociale sera un espace sûr où il pourra exprimer ses sentiments.
- **Agression et violence.** Restez calme et quittez la pièce, si le client perd le contrôle et se met en colère ou devient violent. Les prestataires de services devraient avoir un plan détaillant les options pour désamorcer la situation et assurer leur propre protection et celle des autres clients. Ce plan pourrait inclure des détails sur la façon de quitter la pièce rapidement et en toute sécurité en cas de besoin ; quand la présence d'une deuxième personne dans la pièce est nécessaire dans le cas d'un client connu pour être agressif et violent ; quand il faut faire intervenir les forces de l'ordre sans créer de risques supplémentaires ; et, comment mettre fin au traitement et aiguiller les clients agressifs.
- **Clients vivant dans l'extrême pauvreté.** Les clients qui sont aux prises avec le chômage de longue durée, l'insécurité alimentaire et le sans-abrisme, peuvent être tellement submergés par ces problèmes de survie qu'ils sont incapables de collaborer efficacement avec les services de réhabilitation. Les prestataires de services sont encouragés à se familiariser avec les options disponibles dans la zone du client, y compris les endroits où les clients pourraient se rendre pour obtenir l'aide de structures locales telles que les églises, les organisations communautaires, les organismes traditionnels et les dirigeants communautaires.

Différences culturelles : Les croyances culturelles peuvent influencer la manière dont les gens réagissent aux prestataires de services du même sexe ou du sexe opposé, ou qui appartiennent à divers groupes d'âge ou ethnies, ce qui permet parfois d'expliquer la préférence d'un client pour un prestataire de services plutôt qu'un autre. Les superstitions, ainsi que la croyance en la sorcellerie et en d'autres traditions culturelles et spirituelles ainsi que leurs pratiques, peuvent influencer la relation d'un client avec les services de réhabilitation. Les prestataires de services sont encouragés à accepter les systèmes de croyance alternatifs et, au lieu de les combattre, à les utiliser comme outil de réhabilitation. Il est essentiel de nouer le dialogue avec les guérisseurs traditionnels et les chefs culturels, car ils peuvent parfois servir de contrôleurs d'accès à une prestation de services réussie.

ÉTUDE DE CAS

Margaret

Margaret était issue d'une famille aisée au Rwanda. Un jour, des rebelles ont attaqué leur maison et ont assassiné ses parents, afin de punir la famille pour les opinions politiques de son père. Au cours de l'attaque, Margaret a été kidnappée par les rebelles et emmenée dans les montagnes où elle a été contrainte de devenir « l'épouse » des rebelles. Elle était forcée de travailler pour eux, et les rebelles l'ont violée maintes fois. Après plusieurs années, Margaret a pu s'échapper et s'est enfuie en Afrique du Sud avec son mari et ses trois enfants. Cependant, son mari a par la suite abandonné la famille, laissant Margaret élever seule les enfants.

À la suite de cette terrible épreuve, Margaret était profondément traumatisée et déconnectée de son entourage. Par conséquent, elle a cherché à obtenir un traitement de psychothérapie dans une clinique de traumatologie. Sa clinicienne a noté que Margaret était incapable de se maîtriser pendant les séances, tombant au sol, pleurant, s'accrochant aux jambes de la clinicienne et criant à pleine voix. Ses enfants l'accompagnaient aux séances de psychothérapie. La clinicienne a également noté que les enfants semblaient extrêmement vigilants et craintifs, et qu'ils gardaient toujours le silence pendant les séances. Chaque fois que Margaret commençait à pleurer, sa fille de 15 mois montait sur ses genoux et lui caressait le visage, essayant de la calmer. Mais Margaret ne semblait pas y prêter attention.

Outre le fait qu'elle n'était pas présente pour ses enfants, la clinicienne a également noté que Margaret négligeait ses enfants parce qu'elle avait trop peur de quitter la maison pour trouver du travail. Par exemple, sa plus jeune enfant avait un érythème fessier si grave qu'à un moment donné, Margaret a pensé que l'enfant avait peut-être été abusée sexuellement. Pour enquêter sur les soupçons d'abus sexuel, la clinicienne a envoyé la fillette à l'hôpital pour subir un examen médical, qui s'est avéré négatif pour l'agression sexuelle.

Son mari ayant abandonné la famille, Margaret a décidé de désigner leur fils de 10 ans comme nouveau chef de famille et elle s'est mise à l'appeler « Papa ». Le fils était bien sûr épouvanté et complètement dépassé à l'idée d'être le soutien de famille.

6 | Tenue responsable des dossiers et gestion réfléchie des données

La tenue responsable des dossiers et la gestion réfléchie des données impliquent :

- De traiter les informations collectées et enregistrées avec respect et de soutenir les droits des personnes propriétaires de ces informations ; et,
- Être responsable et conscient de la façon dont vos clients pourraient être affectés par votre tenue des dossiers, votre collecte, traitement, stockage des données et vos pratiques d'utilisation des données.

Le cas échéant, les réglementations locales applicables et les politiques de confidentialité doivent être comprises et intégrées dans les opérations de votre organisation. Les organisations doivent disposer de procédures internes qui couvrent la conservation des informations personnelles. Ces procédures doivent inclure des précisions sur la manière dont les données sont : (a) collectées ; (b) traitées et stockées ; et, (c) utilisées.

Lors de la **collecte des données**, *la planification, l'évaluation des risques et le consentement éclairé* sont des éléments essentiels à prendre en considération afin de minimiser les risques et les conséquences imprévues. Chaque nouveau client doit être informé des raisons pour lesquelles vous enregistrez ses informations, comment elles seront stockées, qui y aura accès et comment elles seront utilisées. Il s'agit d'une étape importante pour protéger le droit du client à la vie privée et son droit d'être informé. Le client doit vous fournir son consentement explicite et, dans la mesure du possible, écrit, avant que toute information ne soit enregistrée. Il est possible d'avoir différents niveaux de consentement. Par exemple, un client peut donner son consentement au prestataire de services pour qu'il écrive ses renseignements dans son dossier client. Toutefois, un client peut ne pas consentir à l'utilisation de ses informations à des fins de recherche ou de plaider.

Le traitement et le stockage comprennent *le transfert sûr des données, la restriction de l'accès aux données et la sécurisation du stockage et du partage des données*. Si les données sont déplacées ou transférées numériquement, via des appareils portables de stockage de données ou en déplaçant des dossiers papier, il convient de veiller à ce que les fichiers concernés ne soient pas perdus, endommagés, volés ou exposés à un accès non autorisé. Les appareils numériques, y compris les ordinateurs, les ordinateurs portables et les tablettes qui hébergent les informations sur les clients ou qui sont utilisés pour accéder, doivent être cryptés.

Il peut être utile d'évaluer où et comment les informations sont stockées, et, les personnes qui y ont accès. Par exemple, si des documents papier sont utilisés, il faut évaluer s'ils sont stockés dans un endroit sûr et sécurisé. Si des dossiers numériques sont utilisés, il faut s'assurer qu'ils sont cryptés ou au moins qu'ils sont protégés par un mot de passe. Les sauvegardes des données doivent être effectuées et conservées à des endroits sécurisés. Le niveau de protection peut être augmenté grâce à un accès restreint aux systèmes de stockage, de sorte que seul le personnel autorisé puisse accéder aux données. Enfin, il est important de se demander si vous devriez partager les données des clients à des fins de gestion des cas (dossiers), de présentation de rapports aux donateurs, de suivi et d'évaluation (S&E), de recherche ou de plaider. Des systèmes et des procédures clairs qui stipulent quand, comment et avec qui les données seront partagées, tant en interne qu'en externe, devraient être utilisés pour guider le partage des données.

Il convient également d'examiner si le partage de données pourrait entraîner un traçage involontaire à un client individuel, ce qui pourrait compromettre son anonymat. Par exemple, il peut y avoir des caractéristiques d'identification qui, lorsqu'elles sont réunies, pourraient mener à l'identification de la personne, même si ses renseignements personnels ont été anonymisés. Enfin, des politiques sur la conservation et la destruction des données des clients doivent être en place et s'aligner sur la législation nationale.

Confidentialité : ce qu'il faut faire et ne pas faire

Faites :

- Protégez la confidentialité de toute personne identifiable ou d'autres informations auxquelles vous accédez;
- Sachez que toute information enregistrée sur une personne doit être protégée, y compris les notes et les journaux intimes;
- Videz votre bureau à la fin de chaque journée, en conservant tous les dossiers portables contenant des informations personnelles identifiables ou confidentielles dans des lieux reconnus de dépôt et d'entreposage qui sont verrouillés lorsque leur accès n'est pas directement contrôlé ou supervisé;
- Éteignez les ordinateurs ayant accès à des informations personnelles identifiables ou confidentielles, ou mettez-les dans un mode protégé par un mot de passe, si vous quittez votre bureau pour une durée quelconque;
- Assurez-vous que vous ne pouvez pas être entendu lorsque vous discutez de questions confidentielles;
- Au besoin, interrogez et vérifiez l'identité de toute personne qui fait une demande d'informations personnelles identifiables ou confidentielles, et, assurez-vous, qu'elle a « besoin de savoir »;
- Ne partagez que le minimum d'informations nécessaires;
- Faites attention lorsque vous envoyez une correspondance par télécopie (fax) ou par courriel, et, le cas échéant, conservez l'accusé de réception ou une confirmation de « lecture »;
- Transférez les informations personnelles identifiables ou confidentielles en toute sécurité (par exemple en utilisant le cryptage des courriers électroniques);
- Demandez conseil si vous devez partager des informations personnelles identifiables sans obtenir le consentement de la personne identifiable, et enregistrez la décision et toutes les mesures prises;
- Signalez toute violation réelle ou présumée de confidentialité; et,
- Participez à des séances d'introduction, de formation et de sensibilisation aux questions de confidentialité.

Ne faites pas :

- Ne communiquez pas vos mots de passe ou ne les laissez pas traîner au regard des autres;
- Ne partagez pas des informations sans obtenir le consentement de la personne concernée, à moins qu'il n'existe des motifs prévus par la loi de le faire;
- N'utilisez pas d'informations personnelles identifiables, sauf si cela est absolument nécessaire; anonymisez les informations dans la mesure du possible;
- Ne recueillez, ni ne conservez ou traitez plus d'informations que celles dont vous avez besoin;
- Ne conservez pas les données plus longtemps que nécessaire;
- Ne croyez pas que les remarques que vous faites ou les notes que vous prenez ne seront vues que par vous; les particuliers ont le droit d'accéder aux informations qui les concernent en faisant une demande d'accès aux données (SAR);
- Ne laissez pas des informations sans surveillance sur votre bureau; et,
- **Ne laissez JAMAIS des dossiers ou des informations dans votre voiture, dans le bus, ou chez vous - assurez-vous que les informations ne sont accessibles à personne d'autre que VOUS.**

Indicateurs relatifs au droit à la réhabilitation des victimes de la torture

L'International Centre for Health and Human Rights (ICHHR ou Centre international pour la santé et les droits de l'homme) a élaboré un cadre d'indicateurs mondiaux concernant le droit à la réhabilitation des victimes de torture. Ce cadre permet aux organisations impliquées dans le plaidoyer en faveur du droit à la réhabilitation des victimes de torture :

- De mesurer le degré de mise en œuvre par les États du droit à la réhabilitation des victimes de torture ;
- D'évaluer les progrès réalisés par les États pour assurer et donner l'accès des victimes de torture à leur droit à la réhabilitation ; et,
- De promouvoir un discours constructif entre les parties prenantes étatiques et non étatiques afin de faire progresser la mise en œuvre pratique du droit des victimes de torture à la réhabilitation.

L'IRCT (le Conseil international de réhabilitation pour les victimes de torture), l'ICHHR, et les membres internationaux de l'IRCT travaillent actuellement ensemble à l'élaboration de cadres d'indicateurs nationaux qui reflètent les contextes uniques des différents pays et régions. Pour en savoir plus sur ce projet, consulter : <https://irct.org/campaigns/rehabilitation-indicators>.

7 | Soutenir les gens tout au long du processus

Lorsque l'engagement auprès du client, y compris la première prise de contact, l'évaluation et les orientations initiales, a été favorable et déterminé par le client, une relation de confiance peut être établie entre ce dernier et le prestataire de services. Parfois, le prestataire de services est la première personne qui a entendu l'histoire complète du client ayant enduré la torture, ce qui peut intensifier cette relation.

ÉTUDE DE CAS

David

Une nuit, la police entra violemment par la porte d'entrée chez David, lui criant, ainsi qu'à ses jeunes enfants, de sortir de la maison. Bien qu'elle n'ait pas de mandat de perquisition, la police a immédiatement commencé à fouiller la maison de David, brisant en même temps plusieurs articles ménager. La police a harcelé David et sa famille, mais n'a jamais dit ce qu'elle recherchait. Les enfants de David qui étaient très jeunes à l'époque ne comprenaient pas ce qui se passait.

La police a finalement fermé la porte à clef, arrêté David et l'a emmené au poste de police pour un interrogatoire plus approfondi. Les enfants de David ont été laissés à l'extérieur de la maison verrouillée.

David a été détenu au poste de police dans une petite cellule surpeuplée sans avoir accès à la nourriture, à l'eau ou à des toilettes. Il a été gardé dans cette cellule pendant sept jours. Après un interrogatoire épuisant qui a duré près de 36 heures, il a été incarcéré. David a maintenant besoin non seulement d'un soutien juridique, mais aussi d'une assistance médicale et psychologique.

Le processus de réhabilitation est long, compliqué et susceptible d'entraîner des tensions physiques et mentales. Le rôle essentiel des prestataires de services est « d'accompagner » leurs clients au fur et à mesure qu'ils progressent et de maintenir une relation de soutien. Il s'agit :

- D'être disponible pour des rendez-vous avec vos clients - l'idéal serait des rencontres en face-à-face, bien que le téléphone, le courrier électronique ou la conversation en ligne et la vidéoconférence puissent servir de substitut lorsque le contact en personne n'est pas possible ;
- De se tenir au courant des progrès réalisés par les clients par rapport aux orientations antérieures et autres prestataires de services ;
- De s'assurer que vos clients ont un plan de sécurité personnelle qui traite de tout risque antérieur, actuel ou futur possible en matière de sécurité, dont la protection contre l'agresseur, la sécurité contre l'État, la sécurité contre les dangers au sein de la famille ou la communauté, et la sécurité économique, y compris la sécurité alimentaire ; et,
- De veiller à ce que vos clients disposent d'un plan de bien-être personnel qui identifie les risques pour leur bien-être psychologique, tels que la gestion des déclencheurs qui leur rappellent la torture et ce qu'ils peuvent faire lorsqu'ils sont bouleversés ou préoccupés.

Outre les orientations, certaines façons dont les prestataires de services peuvent « accompagner » leurs clients dans différents domaines de leur réhabilitation sont précisées dans le tableau ci-dessous :

Service	Façons « d'accompagner » vos clients
Juridique	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que les processus juridiques sont bien compris ; • Parler des préoccupations, y compris du conseil et du soutien pré et post-judiciaires pour le client, et discuter du programme d'action à suivre si la décision du tribunal n'est pas favorable au client ; • Assister aux procédures judiciaires ou aux audiences avec le client ; • Aider le client à se préparer à toute attention médiatique possible ; • Aider les clients à parler à leur famille ou aux membres de leur communauté de leur affaire judiciaire ; • Aider les clients à assurer le suivi des conclusions du tribunal ou d'autres questions juridiques en suspens ; et, • Rendre visite aux clients et les aider s'ils sont détenus, y compris s'assurer que leurs besoins fondamentaux sont satisfaits, que la communication est facilitée et que leur famille est soutenue.
Médical	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que le client comprend les processus médicaux ; • Aider les clients à gérer la douleur ou l'inconfort physique ; • Aider les clients afin qu'ils puissent effectuer des activités liées à la vie quotidienne (cette aide peut comprendre d'apporter un soutien à la mobilité et de les aider avec des conseils pratiques sur la façon d'apporter des changements à leur maison afin d'améliorer leur capacité à se déplacer dans et autour de leur maison) ; • Aider les clients avec des conseils et un soutien sur la façon dont ils devraient s'adapter à leur invalidité permanente ; et, • Aider les clients à parler aux membres de leur famille ou de leur communauté des changements apportés à leur santé physique.

Service	Façons « d'accompagner » vos clients
Santé mentale et soutien psychosocial	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que les clients comprennent la nature et le but de la consultation psychosociale ainsi que les changements ou processus psychologiques pertinents qu'ils peuvent éprouver au cours de cette consultation; • Assurer la régularité des rendez-vous de consultation psychosociale (par exemple, se rencontrer tous les deux jours ou se rencontrer le même jour et à la même heure chaque semaine); • Aider les clients à gérer les symptômes de santé mentale; • Aider les clients à prendre part à des activités qui aident à renforcer leur santé mentale, comme les passe-temps, l'emploi ou à s'impliquer plus activement dans leur famille et leur communauté; • Aider les clients à parler de leur santé mentale aux membres de leur famille ou de leur communauté; • Aider les clients à découvrir leurs points forts; • Aider les clients à trouver des ressources et des systèmes de soutien qui sont déjà disponibles dans leur communauté; et, • Aider les clients à établir des liens avec d'autres personnes qui ont peut-être vécu des événements similaires (le cas échéant).

8 | Évaluation et orientation

L'évaluation d'une personne qui a subi la torture implique de déterminer : les détails de l'expérience de torture ; quels sont les besoins et les désirs du client ; ainsi que, ses chances d'accéder aux services de réhabilitation appropriés. Il y a des questions spécifiques liées à l'évaluation médico-légale qui doivent être prises en compte afin de s'assurer de la réalisation du droit de votre client à la réhabilitation.

ÉTUDE DE CAS


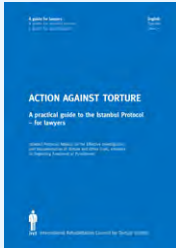
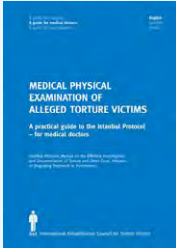
Ruth

Ruth est une professionnelle du droit qui travaille régulièrement avec des survivants de la torture. Un jour, un client grièvement blessé entra dans son bureau afin de solliciter une assistance juridique. Le client saignait, semblait désorienté et a allégué qu'il avait été torturé par des soldats. Ruth a immédiatement orienté le client vers une assistance médicale et psychologique. Elle s'est rendu compte qu'elle ne serait pas en mesure d'obtenir du client des informations juridiques utiles et fiables, vu l'état dans lequel il se trouvait à ce moment-là. La première priorité pour lui était de bénéficier de soins médicaux et psychologiques. Ruth a fait un suivi auprès du client après son traitement par des médecins et que son état avait été considéré comme stable. Cette décision a non seulement été bonne pour la santé et le bien-être du client mais a également permis de recueillir et de documenter de manière responsable et exacte toutes les preuves médico-légales pertinentes.

Évaluation médico-légale

Une évaluation appropriée de la situation médicale et juridique de chaque personne est essentielle le plus tôt possible, car ces éléments de preuve serviront de base à toute affaire judiciaire future. Il existe de nombreuses ressources techniques qui peuvent être utilisées pour enquêter et documenter la torture, ou pour mieux comprendre ce qui est nécessaire en ce qui concerne des documents complémentaires et une enquête plus approfondie. Bien qu'il puisse y avoir encore des considérations différentes sur la façon de documenter les données probantes, en fonction du contexte et de la culture au niveau local et de la façon dont le service fonctionne, l'ensemble du personnel juridique, médical et de santé mentale doit effectuer des évaluations d'une manière conforme aux ressources bien établies suivantes :

Cliquer sur l'image de chaque ressource pour un hyperlien vous renvoyant vers le document.

<p>Protocole d'Istanbul : Manuel pour enquêter efficacement sur la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants, est une publication de l'ONU qui expose dans ses grandes lignes l'enquête juridique, physique et psychologique sur la torture. Elle est largement reconnue et s'adresse aux professionnels techniques.</p>	
<p>Action contre la torture : Guide pratique du Protocole d'Istanbul - à l'intention des avocats, est un outil auxiliaire au Protocole d'Istanbul. Il donne des lignes directrices aux avocats qui enquêtent sur des cas présumés de torture et décrit diverses considérations juridiques pertinentes.</p>	
<p>L'examen médical physique des victimes de torture présumées : Guide pratique du Protocole d'Istanbul - à l'intention des médecins, est un outil auxiliaire au Protocole d'Istanbul. Il donne des conseils aux Médecins qui enquêtent sur des cas présumés de torture en donnant des descriptions détaillées des différents types de torture et leur impact physique.</p>	
<p>L'évaluation psychologique des allégations de torture : Guide pratique du Protocole d'Istanbul - à l'intention des psychologues, est un outil auxiliaire au Protocole d'Istanbul. Il donne des directives aux professionnels de la santé mentale qui enquêtent sur des cas présumés de torture en tenant compte du rôle unique du psychologue et de l'évaluation psychologique.</p>	

<p>Comment dénoncer la torture – Recueillir et soumettre des allégations de torture aux mécanismes internationaux pour la protection des droits de l'homme, est un guide de référence qui peut être utilisé par n'importe qui, mais, en particulier, par les organisations de défense des droits de l'homme et les ONG, qui sont confrontés à des allégations de torture. Il comprend des listes de contrôle et des exemples de la façon de documenter les cas de torture.</p>	
<p>Documenting Torture while Providing Legal Aid: A Handbook for Lawyers (Documenter la torture tout en apportant une aide juridique : Manuel à l'intention des avocats) s'adresse aux avocats et aux autres défenseurs des droits de l'homme. Il met l'accent sur la manière de documenter la torture dans les lieux de détention.</p>	
<p>Pour la conduite des missions d'examens médico-légaux effectués par des équipes médicales enquêtant et documentant sur des allégations de torture, est un manuel pratique destiné aux institutions et aux particuliers effectuant des missions où la torture est présumée. Il traite également des considérations de planification et de sécurité pour ces missions médicales.</p>	

Orientations

Au cours de votre première séance de prise de contact avec un client, vous devez réaliser une évaluation afin de déterminer les services auxquels il a actuellement accès et les services dont il a besoin ou qu'il veut mais qu'il ne reçoit pas en ce moment. Effectuer une orientation implique essentiellement d'identifier et de combler les « lacunes » entre ce dont a besoin ou veut le client et ce qu'il reçoit actuellement.

Les prestataires de services doivent tisser un réseau de relations et établir des partenariats stratégiques entre eux. Cette démarche les aidera non seulement à développer un réseau d'orientation composé de prestataires de services réputés, mais leur permettra également de travailler en étroite collaboration avec ces partenaires grâce à des projets communs de gestion de cas et de collaboration.

Les clients doivent avoir accès eux-mêmes aux orientations à moins qu'il n'existe de véritables obstacles, tels que la discrimination, l'invalidité, les limitations financières, les préoccupations en matière de sécurité ou les barrières linguistiques, qui les empêchent d'accéder à ces services.

Les orientations doivent toujours être effectuées pour une raison précise qui profitera au client. Les prestataires de services doivent toujours expliquer au client pourquoi l'orientation est nécessaire, pourquoi le client est orienté vers un prestataire de services et à quoi le client peut s'attendre comme prochaine étape.

Dans la mesure du possible, toutes les orientations doivent être déterminées par le client, ce qui signifie que les options d'aiguillage doivent être expliquées à un client, après quoi le client doit ensuite être le premier à décider quelles orientations devraient être effectuées et quel serait le moment qui lui conviendrait le mieux pour accéder aux prestataires de services choisis.



ÉTUDE DE CAS

Le Psychosocial Rights Forum – Établir des partenariats stratégiques

Un groupe d'organisations qui travaillaient principalement avec les réfugiés et les demandeurs d'asile, s'est réuni pour former un réseau appelé *Psychosocial Rights Forum* (Forum des droits psychosociaux). Ce Forum commença comme un espace dans lequel gérer les affaires de survivants de torture les plus complexes, difficiles et sans ressources, que les organisations du Forum devaient traiter. Au fil des ans, le Forum s'est agrandi en développant un réseau d'orientation plus solide et une plus grande collaboration croisée entre les organisations membres.

Le Forum offre un grand choix de services, tels que des services de santé mentale et d'aide psychosociale, des services juridiques et l'aide sociale. Le groupe d'organisations a décidé qu'il serait en mesure d'avoir plus d'impact sur la vie des survivants de la torture s'ils travaillaient ensemble.

Au lieu d'avoir des clients qui doivent se déplacer d'une organisation à l'autre pour se procurer tous les services dont ils ont besoin, c'est le Forum qui répond à tous leurs besoins en rassemblant ces services. L'accès aux services pour les survivants de la torture est ainsi amélioré, et les orientations sont également plus faciles à effectuer et à gérer.

Le Forum est devenu une plateforme de plaidoyer, de formulation du discours public et de partage des connaissances.

Prestataires de services	Qui sont-ils ?	Que peuvent-ils faire ?
Juridiques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les avocats ▪ Les conseillers juridiques ▪ Les institutions d'orientation juridique ▪ Les organismes des droits de l'homme ▪ Les assistants juridiques 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conseiller les gens pour savoir si leur affaire est susceptible d'être prise en compte au niveau judiciaire; ▪ Documenter les aspects juridiques de l'affaire; ▪ Aider les gens à se préparer à comparaître devant le tribunal; ▪ Représenter les gens devant le tribunal; ▪ Effectuer le suivi des décisions du tribunal; et, ▪ Aider les gens à comprendre leurs droits et les violations de ces droits.
De protection	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les avocats ▪ La police ▪ Les services de protection ▪ Les services de protection des enfants (mineurs) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documenter les preuves de torture (y compris les affaires avec décès); et, ▪ Faire des affidavits (attestations sous serment).
Médicaux	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les médecins ▪ Les chirurgiens ▪ Les infirmiers ▪ Les auxiliaires médicaux ▪ Les cliniciens ▪ Les travailleurs sanitaires des collectivités 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fournir une évaluation médicale et traiter les blessures physiques ou les maladies résultant de la torture, ou qui ont été exacerbées par la torture; et, ▪ Éduquer pour mieux faire comprendre les conséquences physiques de la torture.
Médico-légal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les pathologistes médico-légaux ▪ Les médecins ▪ Les coroners ▪ Les psychologues ▪ Les psychiatres 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documenter les preuves de torture (y compris les affaires avec décès); et, ▪ Faire des affidavits (attestations sous serment).
De rééducation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les psychologues ▪ Les psychiatres ▪ Les thérapeutes ▪ Les conseillers ▪ Les assistants sociaux ▪ Les travailleurs en soins de proximité 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aider les survivants de la torture à rétablir et à améliorer leur fonctionnement et à développer des compétences qui leur permettront de travailler et de prendre part à leurs activités quotidiennes.

Prestataires de services	Qui sont-ils ?	Que peuvent-ils faire ?
De santé psychologique et mentale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les psychologues ▪ Les psychiatres ▪ Les thérapeutes ▪ Les conseillers ▪ Les assistants sociaux ▪ Les travailleurs en soins de proximité 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fournir une évaluation psychologique et un traitement de santé mentale; ▪ Offrir une gamme de services thérapeutiques et de consultation psychosociale aux victimes, aux familles et aux communautés; ▪ Aider les victimes à retourner dans leur famille et leur communauté; et, ▪ Faciliter l'accès à l'assistance psychiatrique au besoin.
Soutien psychosocial à l'échelle communautaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le soutien psychosocial communautaire peut être apporté par tout professionnel de la santé psychologique et mentale, ainsi que par des services de soutien psychosociaux particuliers et par des travailleurs de soutien communautaire et des groupes de soutien. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le soutien psychosocial aide les victimes et les communautés à guérir de leurs blessures psychologiques et à surmonter leurs traumatismes et contribue en fin de compte à la reconstruction des structures sociales après la torture. Il peut aider à les transformer en survivants actifs plutôt qu'en victimes passives.
Spirituel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le clergé ▪ Les cheikhs ▪ Les anciens (aînés) et les membres respectés de la communauté et de la famille ▪ Les institutions religieuses ▪ Les guérisseurs traditionnels 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les chefs spirituels peuvent donner des conseils et apporter du réconfort aux survivants de la torture, et peuvent aider ceux dont les valeurs spirituelles, les principes moraux ou les systèmes de croyance ont été affaiblis par la torture. Les services peuvent être religieux ou non confessionnels; et, ▪ Les guérisseurs traditionnels et les conseillers spirituels peuvent fournir des traitements complémentaires.

9 | Réhabilitation au-delà de la personne

La prestation holistique de services comprend la garantie d'une prestation de services aux niveaux individuel, familial, communautaire et sociétal. Bien que de nombreux services se concentrent sur un seul niveau, il faudrait également rechercher des opportunités de participer à d'autres niveaux.

La Figure ci-dessous décrit certains services de réhabilitation qui peuvent être offerts aux niveaux familial, communautaire et sociétal. Les prestataires de services doivent tenir compte de ces services ainsi que d'autres services de réadaptation et rechercher des moyens de travailler à plusieurs niveaux.



RÉHABILITATION FAMILIALE

Faire participer famille à tous les niveaux de soins;

Reconnaître que les membres de la famille peuvent être des « victimes secondaires » et en conséquence, leur fournir des services et les soutenir;

Offrir aux parents une orientation vers les compétences parentales; et,

Informer la famille des effets de la torture et de la manière de soutenir les membres de la famille affectés et de répondre à leurs besoins.



RÉHABILITATION COMMUNAUTAIRE

Sensibiliser à la torture et à ses effets (selon les besoins);

Sensibiliser à la justice sociale et au bien-être;

Offrir des services au niveau communautaire;

Organiser des événements à l'échelon de la communauté qui encouragent le rapprochement;

Organiser des événements communautaires qui créent des espaces sûrs pour que les membres de la communauté puissent se rappeler/souvenir des traumatismes collectifs et en discuter; et,

Veiller à ce que les services communautaires soient ouverts et accessibles à l'ensemble des membres de la communauté.



RÉHABILITATION SOCIÉTALE

Participer aux activités nationales consacrées à la recherche de la vérité et à la réconciliation;

S'assurer que les processus de vérité et de réconciliation se déroulent du niveau local au niveau national (l'idéal serait que la guérison ait lieu à de multiples niveaux); Promouvoir la participation à des exercices démocratiques, tel que le vote;

Faire pression et influencer les politiques et la législation;

Travailler avec les ministères ou les directions au niveau national en vue de contribuer à la réadaptation des tortionnaires et à la guérison des traumatismes;

Contribuer aux mécanismes internationaux, tels que les rapports parallèles de l'ONU; et,

Publier des rapports à l'usage du public.

10 | Réintégration communautaire

À un stade ultérieur du processus de réhabilitation, le client retrouvera sa place au sein de la communauté. Il doit être clair dès le début du processus de réadaptation que la réintégration au sein de la communauté sera l'un des principaux résultats de la réadaptation. Les prestataires de services doivent travailler avec leurs clients pour élaborer des structures formelles et informelles dans leur

communauté qui leur serviront de système de soutien. Les prestataires de services doivent faire des efforts délibérés afin de communiquer à ces structures de soutien des informations pertinentes sur la torture, les effets de la torture sur les victimes et le type de soutien dont les victimes ont besoin pour une intégration complète dans la société.

En tant que prestataires de services, nous espérons que les survivants de la torture seront accueillis de nouveau dans la communauté avec un sentiment de confiance, qui a précédemment été détruit par la torture.

- *Praticien de la santé mentale*

Certaines de ces structures de soutien, susceptibles d'être ciblées, pourraient comprendre des écoles, des lieux de culte, des administrations publiques locales, des chefs culturels, des guérisseurs traditionnels, des leaders d'opinion, des organisations de la société civile (OSC) locale, des prestataires de services de santé, la police locale ou des entreprises de sécurité, des tribunaux locaux non structurés (lorsqu'ils existent) et l'ensemble de la communauté.

Les moyens par lesquels la communauté pourrait être sensibilisée à la torture et à la réhabilitation des victimes de la torture sont les suivants :

- L'organisation de réunions avec les représentants des structures de soutien mentionnées ci-dessus (ces réunions peuvent servir à établir des relations avec les dirigeants communautaires et à les informer progressivement de la torture et de la façon dont ils pourraient soutenir les survivants de la torture alors qu'ils poursuivent leur réhabilitation);
- L'animation de dialogues communautaires afin de fournir aux membres de la communauté des informations sur la torture et de soutenir l'identification et l'orientation des victimes de torture;
- L'utilisation des médias locaux, tels que la radio, les journaux communautaires et les médias sociaux pour sensibiliser la population à la torture; et,
- La prestation de services de réhabilitation des victimes de la torture dans les communautés touchées.

Il est important d'examiner les réactions de la communauté et de les normaliser afin de rompre le silence et de lutter contre le sentiment de honte qui s'instaurent après la torture. Les membres de la famille et de la communauté qui entourent le client doivent être aidés afin qu'ils puissent comprendre ce qui s'est passé, les circonstances et ses effets. Cette démarche peut aider la communauté à reconnaître l'expérience et à en tenir compte (plutôt que de la nier et de la désavouer), dans le but à long terme de plaider en faveur de la prévention de la torture.

- *Praticien de la santé mentale*

Les clients ont tendance à profiter de manière significative du soutien qu'ils reçoivent d'autres survivants de la torture. Recevoir le soutien d'autres personnes qui ont enduré des épreuves semblables peut les aider à atténuer l'isolement qu'ils ressentent. Ce soutien peut les aider à apprendre les uns des autres comment faire face aux effets de la torture. Partager des expériences personnelles avec d'autres contribue également à la normalisation des conséquences psychologiques et sociales de la torture en aidant les survivants de la torture à mieux comprendre leurs propres pensées, sentiments et réactions. Cette démarche les aide à réaliser qu'il est normal, dans ces circonstances, de penser, de ressentir et d'agir de cette façon, qu'ils ne sont pas les seuls à cet égard et qu'ils n'ont rien à se reprocher. La présence d'un tel groupe de soutien dans la communauté encouragera les clients à retrouver la confiance envers autrui qu'ils ont perdue à cause de la torture subie, et favorisera leur guérison et leur réadaptation.

Les membres de la famille peuvent également bénéficier de l'appui de la communauté, car ils ont également été affectés par la torture, que ce soit directement ou indirectement. Les structures de soutien énumérées ci-dessus peuvent également s'avérer une source importante de soutien.

Travailler avec les communautés peut s'avérer très gratifiant, mais cette tâche n'est pas toujours facile. La liste suivante résume certains des défis auxquels font souvent face les prestataires de services lorsqu'ils s'impliquent dans l'activité de réintégration au sein de la communauté :

- Le manque de ressources d'orientation (comme des spécialistes de la santé ou des experts juridiques) dans la communauté ;



ÉTUDE DE CAS

Dialogues communautaires – discuter et normaliser les réactions d'une communauté

L'organisation A, a récemment commencé à organiser des dialogues communautaires hebdomadaires dans une communauté où la torture de la part de la police reste une source de peur toujours présente pour beaucoup. Si au début, la participation aux dialogues était faible, avec seulement une poignée de membres de la communauté blottis ensemble dans la salle de l'école primaire locale, par la suite, progressivement, ces dialogues ont commencé à attirer plus de gens. Un jour, après une séance d'information sur la torture, les membres de la communauté eurent l'occasion de partager leurs expériences personnelles et leurs sentiments au sujet de la torture. Peter, un jeune chômeur, a répondu qu'il était sceptique en ce qui concerne le but de ces dialogues, car il estimait qu'il était impossible d'essayer de changer le statu quo. Il a dit que leur communauté était vulnérable, se battait contre la pauvreté et d'autres maux socio-économiques, et était surtout impuissante face à la police. Nina, une enseignante locale, a accepté de partager à contrecœur son histoire personnelle sur la façon dont son fils avait été battu par la police devant leur domicile sans raison apparente. Bien que la survenance de cet incident l'ait irritée et la hante encore quotidiennement, elle a admis qu'elle avait honte de ce qui s'était passé et qu'elle n'oserait pas signaler cet incident, car elle avait peur et se méfiait des policiers et des autorités de l'État en général. Maria, une ouvrière à la retraite, s'est jointe à la conversation en disant qu'elle croyait que les jeunes hommes aux coins de rue qui avaient été agressés par la police n'avaient que ce qu'ils méritaient et qu'ils devaient cesser de traîner dans les rues s'ils ne voulaient pas être agressés par la police. Alors que certains membres de la communauté avaient le souffle coupé par la stupéfaction face à la déclaration brutale de Maria, d'autres opinaient de la tête. Il était manifeste que la torture et les PTCID de longue date que la communauté avait connus au fil des ans l'avaient rendue fragmentée. Les membres de la communauté blâmaient les victimes de torture pour ce qui leur était arrivé. Les victimes de torture, à leur tour, se sentaient honteuses, s'en voulaient et avaient peur de signaler leur expérience de torture aux autorités. Les membres de la communauté avaient perdu leurs illusions sur le système de justice pénale et étaient progressivement devenus désespérés et impuissants.

- Le manque de leadership, qu'il soit traditionnel ou politique (si une communauté n'a pas de leader apparent ou que celui-ci n'est pas disponible, il peut être difficile d'avoir accès à la communauté et d'identifier les besoins de la communauté et d'y répondre de manière efficace);
- Être considéré comme un étranger et ne pas être en mesure de s'intégrer à la communauté;
- La stigmatisation des victimes de torture, fait que les personnes affectées par la torture se taisent, et que les discussions sur la torture et les PTCID sont inexistantes;
- Le manque de cohésion sociale dans une communauté dû à la fragmentation;
- Dans les communautés frappées par la pauvreté, où la torture tend à être plus répandue, les difficultés socio-économiques obligent les membres de la communauté à donner la priorité à la survie par rapport à toute autre préoccupation (dans de telles situations, il peut être difficile de sensibiliser les gens à la façon dont la torture affecte leur vie); et,
- L'apathie dans une communauté frappée par la pauvreté peut être si écrasante que cette dernière peut se sentir trop impuissante et désespérée pour réagir face à cette situation.

11 | Prendre soin des prestataires de services

Les prestataires de services peuvent également éprouver les mêmes effets psychologiques que leurs clients. Il s'agit d'un traumatisme secondaire ou vicariant qui est généralement bien admis dans le domaine de la santé mentale, mais moins pour ce qui est des prestataires de services dans des domaines tels que le droit et la médecine.

L'acte de travailler avec empathie avec des gens et l'exposition continue aux récits de torture peuvent s'accumuler au fil du temps, conduisant à une réaction traumatique chez le prestataire de services. Certains des effets particuliers pouvant être éprouvés par les prestataires de services sont :

- l'incrédulité ou le déni de leurs propres symptômes, car ils peuvent se considérer comme forts ou résilients, ou peuvent ne pas voir leur souffrance comme importante par rapport à celle de leurs clients;
- la frustration accrue face aux limites de leur rôle et à leur incapacité à changer les problèmes systémiques;
- la frustration accrue, la tristesse ou autres sentiments à l'égard des circonstances de leurs clients qui interrompent la relation de travail, ou, sinon, des sentiments de torpeur ou une réduction de l'empathie;
- la détérioration de leurs performances ou de leur assiduité au travail en raison du stress ou du repli sur eux-mêmes, ou, sinon, le travail pendant de longues heures en raison du sentiment de culpabilité qu'ils éprouvent ou des pressions qui s'exercent sur eux; et,
- les relations difficiles avec des collègues ou la difficulté à participer au travail d'équipe.

Sans la reconnaissance du problème et le soutien approprié, les prestataires de services sont davantage exposés au risque de connaître une baisse de leur bien-être physique, mental, social et spirituel.

Les individus et les organisations ont la responsabilité de reconnaître et de protéger les prestataires de services qui travaillent avec les survivants de la torture, ce qui implique :

- de s'assurer que les prestataires de services comprennent les différentes façons dont leur travail peut les affecter et comment cela les a déjà affectés;
- de créer un milieu de travail où les prestataires de services et le personnel peuvent parler en toute sécurité (c.-à-d. ouvertement et confidentiellement) de l'impact qu'a le travail sur eux et leur bien-être;
- d'élaborer des politiques, des procédures et des pratiques qui appuient, protègent et répondent aux besoins du personnel, à la fois par des réactions préventives et appropriées;

- de veiller à ce que le personnel qui a pu subir une violation de ses droits sous forme de torture ou de PTCID, ou par le biais d'un traumatisme secondaire, ait accès à la réhabilitation; et,
- d'encourager les individus à fixer des limites et à connaître les leurs.

Certaines des questions que les prestataires de services peuvent se poser doivent inclure des questions sur leur travail et leurs réponses personnelles à celui-ci. Toute examen du travail est bénéfique, et, aussi bien les individus que les organisations, doivent s'assurer qu'il existe un espace permettant aux prestataires de services de réfléchir à leur travail. Parmi les exemples de questions qu'ils peuvent se poser tout en entreprenant une telle réflexion, figurent :

- Quelles sont mes plus grandes frustrations concernant ce travail ?
- Quelles sont mes plus grandes réalisations à la suite de ce travail ?
- Quel est l'aspect de ce travail que je trouve le plus gratifiant ?
- Comment ai-je changé en tant que praticien et en tant que personne, tout en étant dans ce rôle ?
- Qu'est-ce que j'ai gagné, et qu'est-ce que j'ai perdu, tout en étant dans ce rôle ?

Certains des domaines que les prestataires de services doivent continuellement être encouragés à envisager et sur lesquels ils doivent être également encouragés à travailler sont les suivants :

			
<p>Assurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée, avec suffisamment de temps pour se détendre, récupérer et passer du temps avec ses proches, même pendant les périodes de forte pression</p>	<p>Prendre part à des activités de relaxation pour le corps, l'esprit et l'âme.</p>	<p>Faire part régulièrement à leurs pairs, leur organisation et leurs mentors ou superviseurs de leurs frustrations.</p>	<p>Faire part régulièrement à leurs pairs, leur organisation et leurs mentors ou superviseurs de leurs réalisations.</p>

Les prestataires de services à titre individuels doivent disposer d'un plan de soins personnels (d'autotraitement) qui est mis à jour régulièrement. Ce plan doit préciser la façon dont ils prendront soin de leur santé physique, mentale et spirituelle, ainsi que la façon dont ils incluront de nouvelles idées dans leur plan afin qu'ils continuent de se développer personnellement et professionnellement.

ANNEXE 1:

VOTRE DROIT À LA RÉHABILITATION EN TANT QUE SURVIVANT DE LA TORTURE

Votre droit de ne pas être soumis à la torture est un droit de l'homme fondamental garanti par des instruments internationaux et régionaux, y compris la Charte africaine des droits de l'homme et des peuples (Charte africaine) ainsi que de nombreuses législations nationales. La Commission africaine des droits de l'homme et des peuples a complété l'article 5 de la Charte africaine en donnant un aperçu du droit à réparation des victimes lorsque le droit à la dignité de la personne a été violé. Cette vue d'ensemble se trouve dans ce qui est désigné sous le nom d'Observation générale n° 4 sur la Charte africaine concernant le droit à réparation des victimes de torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants (article 5). Cet important document reconnaît la torture, qu'elle soit perpétrée par un État ou un acteur non étatique.

Il s'agit d'une note explicative pour les personnes qui ont subi ou enduré la torture ou des PTCID pour les aider à comprendre que leur réhabilitation est légalement reconnue, et pour décrire certains des droits spécifiques dont elles disposent sur le chemin de la guérison et du rétablissement.

Quels sont mes droits ?

La réhabilitation est le processus qui vous permet de guérir, de mieux fonctionner dans votre vie quotidienne, de vous remettre de vos expériences de torture et de revenir à ce que vous considérez comme une vie personnelle pleine de sens et un rôle utile au sein de votre famille et de votre communauté. Il est essentiel de comprendre que la réhabilitation ne signifie pas nécessairement que votre vie redeviendra ce qu'elle était auparavant. Ce processus signifie plutôt que vous aurez l'occasion de guérir et, dans la mesure du possible, de devenir une personne bien intégrée dans son environnement.

Par conséquent, vous avez :

- le droit de déterminer comment vous souhaitez être identifié, c'est-à-dire en tant que « victime » ou en tant que « survivant » ;
- le droit à une indemnisation juste et adéquate qui couvre vos frais de réhabilitation ;
- le droit d'être inclus dans le processus et d'exprimer ce que la réhabilitation représente pour vous ;
- le droit à l'inclusion des victimes directes et secondaires, lorsque les victimes secondaires peuvent inclure la famille, les personnes à charge ou autres personnes qui ont subi un préjudice à la suite des actions de l'auteur envers vous ;

- le droit à une réhabilitation complète, qui doit être assurée par l'État ou par l'intermédiaire de prestataires de services financés, où la réhabilitation complète comprend la thérapie physique, médicale, psychologique, juridique, sociale, communautaire et familiale;
- le droit de recevoir un traitement de réhabilitation peu de temps après l'/les événement(s) et dans une langue que vous pouvez comprendre;
- Le droit à la réhabilitation dans un environnement sécuritaire et l'évaluation préalable des préoccupations en matière de risque et de sécurité concernant votre bien-être;
- le droit de défendre vos croyances culturelles parallèlement au processus de réhabilitation;
- le droit de choisir les prestataires de services et d'être orienté vers un autre prestataire de services en tenant compte de votre cas de façon équilibrée;
- le droit à la protection de l'État contre les attaques de représailles ou les intimidations; et,
- le droit à la confidentialité.

