

# Module 4: Engagement client 1 - Consentement éclairé



Retourner à la page [Contenu du cours](#)

- ☰ 4.1 Introduction
- ☰ 4.2 Informer le client
- ☰ 4.3 Les principes du consentement éclairé
- ☰ 4.4 Collecte de différents types d'informations
- ☰ 4.5 Avoir une bonne raison de collecter des informations
- ☰ 4.6 Consentement éclairé et confidentialité
- ☰ 4.7 Établir le consentement
- ☰ 4.8 Maintien du consentement

## 4.1 Introduction

---

Dans le module 3, vous avez appris à donner un sens aux récits de violations des droits de l'homme. Dans les modules 4 et 5, vous aborderez l'engagement client de REAct. En tant que REActeur, vos interactions avec le client se concentreront principalement sur la collecte d'informations d'une manière sensible et respectueuse. Mais vous collaborerez également avec votre client pour trouver des solutions, lui fournir des services de votre propre organisation et le référer à d'autres organisations. Dans ce module, vous aborderez le sujet du consentement éclairé et de ses principes et pratiques.

À la fin de ce module, vous devriez être capable de:

- Expliquer pourquoi le consentement éclairé est nécessaire et bénéfique au processus de REAct.
- Comprendre les principes du consentement éclairé et comment ils s'appliquent dans la pratique.
- Expliquer au client à quoi il consent et les implications de donner ou de refuser son consentement.
- Répondre aux questions du client concernant le consentement.
- Comprendre les différentes façons d'obtenir le consentement et choisir l'option la plus appropriée en fonction des besoins et de la situation du client.
- Comprendre vos responsabilités en ce qui concerne le maintien du consentement du client.



**CONTINUER**

## 4.2 Informer le client

---

Réfléchissons bien à l'expression « consentement éclairé ». Le terme signifie deux choses. Premièrement, être « informé » signifie que le client sait tout ce qu'il doit savoir et deuxièmement, le client « consentant » signifie qu'il donne librement sa permission et peut la retirer s'il le souhaite.

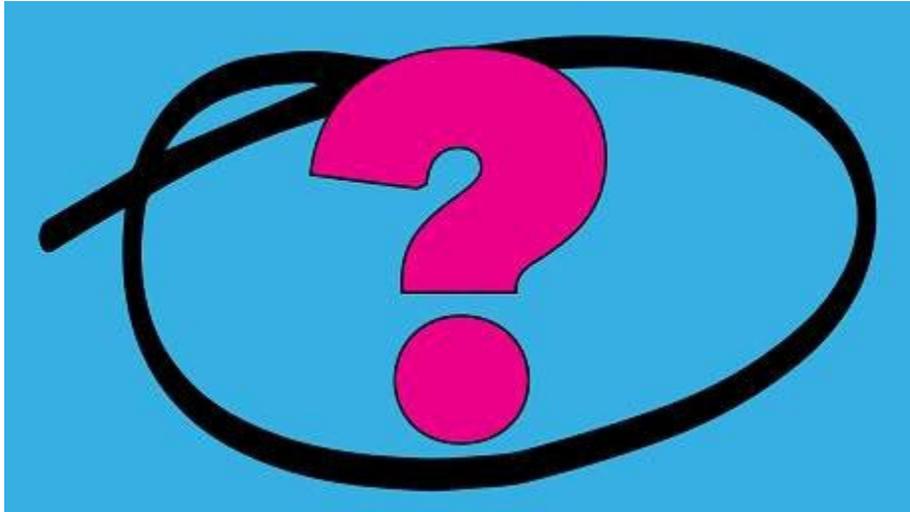
Obtenir le consentement éclairé du client n'est pas un exercice de case à cocher. Il s'agit d'établir une relation avec le client dans laquelle il est pleinement informé et habilité à prendre des décisions dans son propre intérêt. Il s'agit également de veiller à ce que le client ne subisse aucun préjudice du fait de son engagement dans REAct.

- Si vous souhaitez sauvegarder les notes que vous rédigez pour chaque activité du cours, n'hésitez pas à les copier et à les coller dans le fichier de notes de l'apprenant que vous avez téléchargé dans le module 1. Elles ne seront pas sauvegardées dans les activités elles-mêmes. Pensez à sauvegarder votre fichier et à mettre à jour le même tout au long du cours.

### Activité 4.1 Répondre aux questions du client

*Comptez environ 15 minutes*

Au cours d'un entretien de REAct, le client vous racontera son histoire d'abus de droits et vous enregistrerez cette histoire (l'écrire, peut-être l'enregistrer sur audio). Vous stockerez ces informations et finalement vous et votre organisation utiliserez ces informations - soit pour aider le client et/ou dans le cadre de travaux de plaidoyer ou de recherche.



Mettez-vous à la place du client. Imaginez qu'un REActeur vous demande votre consentement pour enregistrer, stocker et utiliser les informations que vous lui donnez. Quelles sont vos inquiétudes? Quels types de questions vous viennent à l'esprit? Dans les cases ci-dessous, écrivez toutes les questions que vous aimeriez poser au REActeur avant de donner votre consentement.

Une fois que vous avez fait cela, prenez ensuite le rôle de REActeur. Dans les cases de droite, écrivez une réponse aux questions. Une fois que vous avez terminé, cliquez sur la boîte de révélation pour voir ce qu'un membre de l'équipe de REAct a écrit lorsqu'il a réalisé cette activité.



(Voir l'activité accessible 4.1 PDF)



Complétez le contenu ci-dessus avant de continuer.

## 4.3 Les principes du consentement éclairé

---

Qu'est-ce que l'activité précédente vous a appris sur les préoccupations du client? La première chose est que le client a besoin de beaucoup d'informations pour décider de participer en connaissance de cause - le client a besoin d'être informé et il a besoin d'informations spécifiques. Le client doit savoir que sa participation ne lui causera aucun préjudice. Il doit se sentir à l'aise pour dire non - qu'il n'y a pas de pression pour qu'il donne son consentement et qu'il ne sera pas perdant s'il ne donne pas son consentement (il pourra toujours bénéficier de services et d'un soutien). Ils doivent savoir que s'ils se sentent mal à l'aise à un moment ou à un autre, ils peuvent mettre fin à leur participation. Il ne s'agit pas seulement de l'entretien, mais de tout autre moment après celui-ci.

Pour introduire cette section, nous avons demandé à un membre de l'équipe de REAct de nous dire pourquoi il pense que le consentement éclairé est important. Écoutez ce qu'il a dit ici:



01:12

### Audio 4.1 Pourquoi le consentement éclairé est important

#### Transcription: Pourquoi le consentement éclairé est important

PROFESSEUR: Vous devez obtenir le consentement éclairé de votre client dans tous vos échanges avec lui. Cela signifie que votre client doit consentir ou accepter de participer. Et la partie informée signifie qu'ils le font avec une connaissance approfondie de ce que cela signifie.

Cela renvoie au fait que votre client a le contrôle et qu'il est de votre devoir de vous assurer qu'il dispose des informations dont il a besoin pour exercer ses droits en toute connaissance de cause. Il doit également consentir ou accepter de participer de son plein gré et non sous la contrainte.

Ils peuvent également choisir de ne pas participer ou de ne participer qu'à certaines choses et pas à d'autres, par exemple en acceptant que vous documentiez certaines choses et pas d'autres ou en acceptant que leur histoire soit utilisée de certaines manières et pas d'autres. Les implications possibles de chacune de ces décisions doivent faire l'objet d'une discussion approfondie avec le client avant qu'il ne prenne sa décision, afin que son consentement ou son accord soit éclairé.

Le fait que le client soit responsabilisé et qu'il ait des choix est un principe essentiel du consentement éclairé; il doit avoir le contrôle sur la façon dont son histoire (qui est après tout sa propriété) est utilisée. Vous trouverez ci-dessous les principes de REAct sur le consentement éclairé. Prenez quelques minutes pour vous familiariser avec ces principes.

**Consent Form**

**Your Personal**

Name  Unit No.  Street No.  Street

Date of birth  /  /  Gender  Male  Female  Town/City/Suburb  State  Post Code

Nationality  Country

**DEPLOYMENT**

1 Putting your strategy into action is how your marketing plan should work.  Yes  No

2 The objectives will be based on how you gain sales by acquiring and keeping customers.  Yes  No

3 Marketing strategy's goal is to increase sales and achieve advantage over other competitors.  Yes  No

4 It is a process to allow an organization to focus resources on the greatest opportunities to increase sales and achieve the company's target.  Yes  No

5 You should consider on thinking what your customers need you to be.  Yes  No

6 It should have the details on how your sales are followed up and the activities your doing to develop your offers.  Yes  No

- **Voici les principes que vous devez suivre lorsque vous interagissez avec le client à toutes les étapes de REAct.**

Votre client a le droit de choisir comment il interagit avec le programme de REAct. C'est le travail des REActeurs d'assurer les clients de leur agence en leur inspirant confiance et en leur fournissant les informations dont ils ont besoin pour prendre ces décisions, et en facilitant et en gardant leurs meilleurs intérêts à l'esprit, afin qu'ils puissent faire leurs propres choix en toute connaissance de cause. C'est pourquoi il est important que les moyens de consentement du client soient compris, que les clients soient équipés et qu'ils collaborent aux décisions afin qu'ils soient satisfaits et confient avec elles.

- **Informé** - Le client doit disposer d'informations suffisantes sur les implications du consentement qu'il donne et connaître les risques et les avantages.
- **Spécifique** - Il doit être clair quant à ce à quoi spécifiquement le client consent et cela doit être enregistré.
- **Volontaire** - Le client doit librement donner ou refuser son consentement.
- **Révocable** - Le client peut retirer son consentement à tout moment sans aucune justification.
- **Les droits à la vie privée et à la confidentialité ainsi que le droit à la sûreté et à la sécurité de la personne** sont des considérations essentielles qui doivent être prises en compte tout au long du processus.
- **Le principe de non-préjudice prévaut** - En tant que REActeur, vous devez veiller à ce que votre intervention auprès du client ne le mette pas en danger, dans tous les aspects de votre travail. Cela signifie qu'il faut toujours prendre en compte les risques potentiels pour le client et trouver l'option la moins risquée, qui peut dans certains cas consister à ne pas intervenir du tout.

Si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur le consentement éclairé dans le cadre de REAct, cliquez sur les liens suivants.

- [Lignes directrices internationales sur le VIH/SIDA et les droits de l'homme, version consolidée 2006](#)
- [Guide de bonnes pratiques: VIH et droits de l'homme](#)

**CONTINUER**

## 4.4 Collecte de différents types d'informations

---

- Votre devoir pour le module 4 consistera à lire et à administrer les informations de client et le formulaire de consentement de REAct, ainsi qu'à trouver des moyens d'expliquer les choses au client avec vos propres mots. Les activités 4.2 et 4.3 vous aideront à faire votre devoir.

Dans l'activité précédente, vous avez examiné les principes du consentement éclairé. Mais à quoi demandez-vous exactement à votre client de consentir ? Essentiellement, vous demandez à votre client de consentir à ce que les informations le concernant soient enregistrées et utilisées de différentes manières. Cependant, différents types d'informations peuvent être utilisés de différentes manières et le client peut choisir quels types d'informations le concernant sont stockés et comment ils sont utilisés.

### Activité 4.2 A quoi le client consent-il?

*Comptez environ 10 minutes*

Il existe quatre types d'informations que nous traitons dans le cadre du processus de REAct. Il s'agit des options énumérées pour chacune des questions de définition ci-dessous. Sélectionnez la réponse la plus appropriée pour chaque question de définition, puis cliquez sur "Suivant" pour passer à la question suivante.



(Voir l'activité accessible 4.2 PDF)



Complétez le contenu ci-dessus avant de continuer.

## 4.5 Avoir une bonne raison de collecter des informations

---

Un principe clé de REAct est de ne jamais collecter d'informations que vous n'utiliserez pas. Il est donc important d'expliquer clairement au client pourquoi vous souhaitez collecter ces informations.

### Activité 4.3 Pourquoi collecter les informations?

*Comptez environ 10 minutes*

Dans cette activité, on vous demande "pourquoi collecter ces informations?" pour faire suite aux questions que vous avez complétées dans l'activité 4.2.

Concentrez-vous maintenant sur cette question et sélectionnez la réponse la plus appropriée pour chacun des quatre types d'informations traités par le processus de REAct. Cliquez sur "Suivant" pour passer aux questions suivantes.

#### 1. **Personal contact details** – why should you collect this information? *Choose one*

- You should only collect this information if you will need to re-contact the client. This could be to check what services they have used or to gain updates on their case.
- You should collect their personal contact details because you asked them to give it to you and they said yes, but you don't plan to be in touch with them.
- You should collect this information to analyse different aspects of the case like where the incident took place and who was involved.

You should collect this information for programming purposes (for example, to monitor what types of services clients are using).

Submit

(Voir l'activité accessible 4.3 PDF)



Complétez le contenu ci-dessus avant de continuer.

## 4.6 Consentement éclairé et confidentialité

---

Il est important de communiquer au client qu'il a le contrôle sur la façon dont les informations qu'il vous donne sont utilisées et sur les niveaux de confidentialité qui seront maintenus sur ces informations. De cette manière, le client peut prendre une décision éclairée sur ce qu'il choisit de partager et de faire documenter, ainsi que sur la manière dont ses informations seront utilisées ultérieurement par l'organisation REAct.



**Activité 4.4 Comment aider le client à comprendre ce à quoi il consent?**

*Comptez environ 10 minutes*

Écoutez l'audio 4.2 dans lequel Kanu, le REActeur, aborde la question de la confidentialité et du consentement avec David, le client.



04:56

## Audio 4.2 Confidentialité et consentement

### Transcription: Confidentialité et consentement

KANU: Avant que vous ne me racontiez votre histoire, j'aimerais que nous discutions de la façon dont nous la garderons confidentielle. J'aimerais aussi avoir votre accord sur la façon dont nous utiliserons vos informations. Est-ce que cela vous convient?

DAVID: Oui, c'est bon.

KANU: C'est bien. Tout d'abord, je tiens à vous assurer que ce que vous me dites aujourd'hui est confidentiel. Je ne documenterai que ce que vous m'autoriserez à faire. Vous avez le droit de savoir exactement ce que je documente et comment je vais utiliser vos informations. Vous pouvez me demander de supprimer tout ce que j'ai documenté, que ce soit maintenant ou à l'avenir. Est-ce clair?

DAVID: Oui, c'est clair.

KANU: D'ACCORD. Et vous n'êtes pas obligé de répondre à une question si vous ne le souhaitez pas.

DAVID: Oui, merci. Mais dites-moi, est-ce que quelqu'un pourra m'identifier à partir des informations que vous stockez sur moi?

KANU: Cela dépend des informations que nous stockons. Si nous enregistrons votre nom, nous pourrions vous identifier, mais nous n'avons pas besoin d'enregistrer votre nom si vous ne le souhaitez pas. Nous pouvons utiliser un surnom à la place ou nous ne sommes pas obligés de prendre de nom du tout.

DAVID: Oui, je préfère que vous ne preniez pas mon nom.

KANU: C'est bien. Je ne documenterai pas votre nom. Mais nous pouvons également stocker vos coordonnées. Nous ne le ferons que si vous souhaitez que nous vous contactions ultérieurement pour vous fournir une aide supplémentaire. Il peut s'agir de votre numéro de téléphone ou de votre adresse. Est-ce que cela a un sens?

DAVID: Je ne me sens pas à l'aise avec le fait que vous preniez mes coordonnées. Si j'ai besoin de vous contacter, je reviendrai vers vous.

KANU: C'est parfaitement bien. Pas de problème. Nous pouvons toujours documenter votre cas. Si vous avez besoin d'aide supplémentaire, vous pouvez me contacter. Je vais vous donner notre numéro, et je m'appelle Kanu.

DAVID: Merci. C'est bon pour moi. Je vous contacterai si j'ai besoin de plus d'aide.

KANU: L'autre consentement dont nous avons besoin est d'utiliser votre histoire comme étude de cas. Les études de cas sont des histoires qui nous aident à apporter un changement. Nous utilisons ces histoires pour influencer les gens au pouvoir comme le commissaire de police. Ils décrivent le genre de violations des droits de la personne auxquelles font face les gens comme vous, et j'espère qu'ils feront un meilleur travail pour protéger nos droits. Mais cela signifie que votre histoire peut être pointée du doigt et peut révéler qui vous êtes aux gens à qui nous parlons.

DAVID: Si je suis d'accord, pourriez-vous changer mon nom dans le cadre de l'étude de cas?

KANU: Certainement. Nous n'utiliserons jamais votre vrai nom pour une étude de cas.

DAVID: Et est-ce que je dois être d'accord avec cela pour obtenir l'aide dont j'ai besoin de votre part?

KANU: Non. Je vais vous aider, que vous soyez d'accord ou non. Tu peux me revenir plus tard si tu changes d'avis.

DAVID: D'accord, je vous autorise à utiliser mon histoire comme étude de cas.

KANU: Très bien. N'oubliez pas que vous pouvez changer d'avis n'importe quand. Avez-vous des questions? Avez-vous besoin que je répète quelque chose? S'il vous plaît, sentez-vous libre ici.

DAVID: Deux questions: qui aura accès à mon histoire? Et y a-t-il d'autres façons d'utiliser mon histoire?

KANU: Seuls les membres autorisés du personnel de nos projets pourront voir votre histoire. Nous n'utiliserons vos informations que dans le cadre d'une analyse plus large des données provenant de nombreuses histoires différentes afin de comprendre les tendances générales. Cela signifie que personne ne pourra vous identifier parmi tous les autres cas. Êtes-vous d'accord avec cela?

DAVID: Oui. Et vous ne notez pas mon nom ni mes coordonnées, n'est-ce pas?

KANU: Non, pas votre nom ni vos coordonnées non plus.

Pendant que vous écoutez, essayez de répondre aux trois questions suivantes.

1. Kanu discusses recording two types of information with David.  
Which two types?

type your text here

2. What does David agree to?

type your text here

3. Can you think of any way that Kanu goes about reassuring David that his information will not be used in a way he has not agreed to?

type your text here

Next

(Voir l'activité accessible 4.4 PDF)



Complétez le contenu ci-dessus avant de continuer.

## 4.7 Établir le consentement

---



Le consentement éclairé signifie qu'une fois que le client a reçu les bonnes informations, il peut prendre une décision éclairée, volontaire et spécifique. « Établir le consentement » signifie avoir la preuve de cette décision. Il est de votre responsabilité en tant que REActeur d'établir le consentement. Si vous ne pouvez pas produire la preuve que le client a consenti à ce que ses informations soient collectées, stockées et utilisées, c'est comme s'il n'avait jamais consenti en premier lieu. De plus, vous et votre organisation serez exposés à des poursuites judiciaires si un client conteste le fait qu'il a donné son consentement au stockage et à l'utilisation de ses informations.

Nous avons demandé à un membre de l'équipe de REAct de nous dire pourquoi il pense qu'il est important d'obtenir des preuves du consentement. Écoutez ce qu'il a dit ici.



### Audio 4.3 Importance d'obtenir la preuve du consentement

#### Transcription: Importance d'obtenir la preuve du consentement

PROFESSEUR: Bien qu'en principe, le consentement éclairé doive être recherché pour tous les aspects de la participation de votre client, il existe certains aspects pour lesquels il est nécessaire d'obtenir une preuve formelle de consentement. La preuve formelle se présente sous la forme d'un client exprimant son consentement en signant par exemple un formulaire de consentement. Cependant, il existe d'autres moyens de prouver le consentement.

Généralement, dans REAct, nous avons besoin d'une preuve formelle de consentement pour deux choses. La première est que les informations traçables du client soient documentées et stockées. Les informations traçables sont des données telles que leurs noms complets, leurs numéros de téléphone, leurs e-mails, leurs adresses ou toute combinaison de ceux-ci. L'autre domaine dans lequel une preuve de consentement est requise dans REAct est le consentement à ce que l'histoire du client soit utilisée comme étude de cas, ce qui, en fait, la distingue parmi de nombreuses histoires.

Pouvez-vous figurer pourquoi un consentement formel est nécessaire pour Ceux-ci? C'est parce que ces deux éléments, la traçabilité des informations et l'utilisation d'études de cas, sont susceptibles de révéler à d'autres personnes l'identité exacte du client, ce qui peut le mettre en danger. Il est donc primordial que votre client comprenne parfaitement ces risques et qu'il y consente ou non.

Je tiens à préciser que même si votre client ne consent pas à ces mesures, vous pouvez quand même documenter le reste de son cas. Cela signifie simplement que vous ne pouvez pas documenter ces éléments particuliers, ce qui renforce l'anonymat de son cas dans votre système.

La façon la plus simple d'établir le consentement est que le client signe le formulaire de consentement que vous conserverez ensuite comme preuve de son consentement. Mais il y a des cas où la signature n'est pas possible. Si vous êtes un prestataire de services, vous devez de toute façon demander le consentement de vos clients. Si vous n'avez pas de protocoles de consentement, il est important de vérifier les lois locales sur la manière dont le consentement est établi par d'autres prestataires de services et de les suivre.

## Activité 4.5 Établir le consentement dans différents scénarios

Comptez environ 10 minutes

Cette activité devrait vous permettre de découvrir des moyens inhabituels d'obtenir le consentement. Dans les cases ci-dessous, écrivez ce que vous pourriez faire dans les cas suivants. Après avoir donné vos propres idées, cliquez sur "Révéler" pour voir ce qu'a dit un membre de l'équipe de REAct.

The situation	How would you establish consent?
The client cannot write (for example, because they have limited literacy or because of a disability).	type your answer here

Reveal

(Voir l'activité accessible 4.5 PDF)

Il est essentiel d'obtenir le consentement avant d'enregistrer ou de stocker des informations. Parfois, cela implique une interaction informelle avec le client pour voir en quoi consiste l'information, et pour évaluer la volonté ou les idées du client concernant son consentement. Il se peut que vous deviez passer en revue leurs expériences avec eux et leur demander "quelles sont les parties que vous voulez que j'enregistre et quelles sont celles que vous ne voulez pas que j'enregistre" avant de collecter formellement les informations et de les stocker.



Complétez le contenu ci-dessus avant de continuer.

## 4.8 Maintien du consentement

---



Il est important de se rappeler que le consentement du client doit être maintenu. Il y a deux façons de s'en assurer.

Premièrement, en tant que REActeur, vous devez vous assurer que les informations du client ne sont pas utilisées d'une manière à laquelle le client n'a pas donné son consentement. Par exemple, si un client n'a pas donné son consentement pour que ses informations personnelles soient enregistrées lors de son premier engagement, vous ne pouvez pas ajouter de données personnelles à son dossier lors d'un quelconque engagement ultérieur, à moins d'avoir suivi tout le processus de consentement éclairé avec lui. De même, si un client n'a pas donné son consentement pour que son histoire soit utilisée comme étude de cas, vous devez stocker ces informations de manière à ce qu'un collègue ne puisse pas les utiliser sans vérifier au préalable le consentement initial du client.

Deuxièmement, le client peut changer d'avis sur le consentement qu'il a donné ou sa situation peut changer. Par exemple, le client peut se sentir à l'aise avec l'utilisation de son histoire à des fins de plaidoyer, mais à mesure que son cas progresse et que l'histoire elle-même se développe, il peut ne pas se sentir à l'aise avec cette utilisation. C'est une bonne pratique de ne pas remettre en cause les souhaits du client et vous devez généralement vérifier régulièrement auprès du client pour voir si son consentement est toujours valable. Ceci est particulièrement important si leur cas se développe ou si vous proposez d'agir en conséquence (par exemple, en utilisant leur histoire comme étude de cas).

Enfin, si le client modifie ou révoque son consentement, vous devez vous assurer que cela est noté dans les dossiers et que des modifications sont apportées à l'affaire conformément au nouvel accord de consentement.

**CONTINUER**

C'est la fin du module 4.

Il y a des devoirs à faire avant votre prochaine séance avec l'équipe de formation de REAct.

Allez au [questionnaire du module 4](#), puis allez au [forum du cours](#) pour accéder et terminer vos devoirs.



Retourner à la page [Contenu du cours](#) pour continuer le cours.