

Les Directives sur la Prestation des Services VBG Mobiles et à Distance



Funded by
European Union
Civil Protection
and Humanitarian Aid



Funding Provided
by the United
States Government



Table des Matières

Remerciements	5
Liste des acronymes	7
Glossaire de la termes	9
Introduction	13
Partie 1 : Aperçu générale de la Prestation de Services VBG Mobiles et à Distance	17
1.1 La Prestation des Services Mobiles VBG	17
1.1.1 Qu'est-ce que la prestation des services mobiles VBG ?	17
1.1.2 Quand faut-il envisager une réponse mobile ?	20
1.2 Prestation de Services VBG à Distance	21
1.2.1 Qu'est-ce que la prestation des services VBG à distance ?	21
1.2.2 Quand faut-il envisager la prestation des services à distance ?	21
Partie 2 : Mise en place de la prestation des services VBG mobiles et à distance	23
Partie 3 : Normes Minimales pour la Prestation de Services VBG Mobiles et à Distance	32
3.1 Points d'entrée pour la Gestion de Cas de violence basée sur le genre (VBG)	32
3.1.1 Types de points d'entrée pour la gestion de cas	32
3.1.2 Établir des points d'entrée sûrs et confidentiels pour la gestion des cas	33
3.1.3 Considérations relatives aux autres populations vulnérables	36
3.2 Dotation en personnel pour la prestation de services VBG mobiles et à distance	38
3.2.1 Dotation en personnel pour les équipes mobiles VBG	39
3.3 Travailler avec les points focaux communautaires pour mettre en œuvre la prestation de services VBG mobiles et à distance	45
3.3.1 Les rôles et responsabilités des points focaux communautaires	45
3.3.2 Veiller à ce que le travail des points focaux soit sûr et efficace	47
3.3.3 Le transfert des activités aux points focaux	48
3.4 Les Exigences de sécurité pour la prestation de services VBG mobiles et à distance	48
3.5 Les Ressources Financières Nécessaires pour la Prestation de Services VBG Mobile et à distance	49

Partie 4 : Gestion de cas et soutien psychosocial dans la prestation de services mobiles et à distance	51
4.1 La gestion de cas en situation de crise	51
4.2 Soutien psychosocial en groupe	54
4.2.1 Activités récréatives et de renforcement des capacités dans des espaces sûrs temporaires.	54
4.2.2 Séances d'information et de soutien psychosocial en groupe	54
4.3 La Gestion Sécurisée et Confidentielle des Données et des Informations.	55
Partie 5 : La Supervision de la Prestation des Services Mobiles et à Distance	57
5.1 Le Monitoring des points de service	57
5.2 La supervision du personnel, avec présence physique.	57
5.3 La Supervision du personnel à distance	58
Annexe 1 : Évaluation des Risques pour la Sécurité en Cas d'Intervention d'Urgence	61
Annex 2: Assessment Tool for Identifying Temporary Safe Spaces for Women and Girls	62
Annexe 3 : Guide de l'Atelier pour la Conception d'une Réponse Mobile	64
Annexe 4 : Exemple d'un plan de cartographie d'un site mobile et de sa mise en œuvre	66
Annexe 5 : Directives supplémentaires pour la mise en oeuvre d'une ligne verte	67
Annexe 6 : Les instructions pour l'élaboration d'un plan d'adaptation en sessions de groupe	70

Remerciements

L'élaboration de ces directives a été appuyée par le Bureau Américain de la Population, des réfugiés et des services de migration (PRM) et par les Opérations Européennes de Protection Civile et d'Aide Humanitaire (ECHO). Elles s'appuient sur un travail vaste mené par IRC et ses partenaires dans le domaine de la lutte contre les Violences Basées sur le Genre dans des situations humanitaires.

Ces directives ont été élaborées par Amy Neiman, KristyCrabtree et MeghanO'Connor.

Nous remercions tout particulièrement Leah E. James, Betsy Laird et Courtney Welton-Mitchell pour avoir mené l'étude de la faisabilité et de l'acceptabilité des programmes pilotes au Myanmar, au Burundi et en Irak. Cette étude a servi de base à l'élaboration de ces directives.

Nous remercions SanniBundgaard, KristyCrabtree, Patricia Grey, HajaKakay, Eliana Irato, Sunita Joergensen, Betsy Laird, Megan Lind, MelanieMegevand, IlariaMichelis, Sarah Mosely, Sinead Murray, Iman Qassis, IreneQuizon, Alexandra Robinson et Lucy Stevens pour l'analyse détaillée du projet de ces directives ainsi que leurs contributions.

IRC aimerait remercier les personnes suivantes pour leur contribution à cette ressource : Jenny Becker, Lauren Bienkowski, Gina Brammuci, Sarah Cornish, Chris Dolan, Gretchen Emick, Amy Greenbank, Florian Monnerie, Sarah Mosely, Alexandra Shaphren, Jennifer Rosenberg, Ali Talib, et les membres de la GBV Area of Responsibility (AoR), the Child Protection AoR ainsi que the Child Protection Task Force.

Nous voudrions aussi remercier les personnes suivantes pour leur travail sur le projet pilote et sur l'étude de recherche, sans lesquelles l'élaboration de ces directives n'aurait pas été possible :

- Les membres des équipes nationales du programme de Protection et de l'Autonomisation des femmes de l'IRC pour la mise en œuvre du programme : Nan San Aung, Dr. Nang LarKyauk, HkunMyatLahkring, HajaKakay, Lu Mai, Eh May (NSSWON), Zaw San Maine, Lum Nan (KMSS), Lway Poe Raeng/LwayMya Aye, Htu San, Lucy Stevens, Nan Yin Win ; Dalia Amin, NoofAssi, Elizabeth Bartolomucci-Hughes, IvanaChapcakovska, RuslKamil, WoroodKassim, MunyaMudher, Fatima Omar, Zahraa Sabah, Leqa'aSettar ; Camille André, Ingrid Bigrimana, Hana Chakhari, CyriaqueHorugavye, ScholastiqueHakizimana, DonavineMinani, Claudine Ndayisaba, MédiatriceNgabireyimana, Jacqueline Ndayongeje, EvelyneNzeyimana
- Les membres des équipes locales de recherche et les traducteurs dans chaque pays pilote : Hkaung Stella Naw, Hpau De Htu, LwayKharomi, Lu Mai, Lway Poe Raeng/LwayMya Aye, Zaw San Maine, Yaw Chaug, Mai AungPu, Mai HlaZaw, ZaiTaung, Seng Nu Aung, Seng Bu, Seng Bu, Mai Sam Pee ; Claudine Ndayisaba, MédiatriceNgabireyimana, CyriaqueHorugavye, Jean Claude Nzeyimana, Esperance Nishimwe ; KawtherAjwad Mohammed Kadhim, Inas Abdullah, EmanJebri, Talib Hussein, Fairouz Mohammed.
- Le staff technique et de coordination du Programme de Protection et d'Autonomisation de la femme de IRC ainsi que les stagiaires qui ont appuyé le programme et l'étude : KristyCrabtree, Joanne Creighton, HajaKakay, ReemKhamis, MelanieMegevand, IlariaMichelis et KaylaSossin.
- Les chercheurs de humanitarian assistance applied research group (HAARG), Université de Denver: Christi Yoder, Joanna Beletic et AlizaVaccher

Enfin, nous aimerions remercier les femmes, les filles, les hommes, les garçons, les leaders ainsi que les membres de la communauté qui ont participé à ce programme.

Liste des acronymes

CCSAS: Soins cliniques pour les survivantes d'agression sexuelle

CMR: Gestion clinique du viol

VGB: Violence basée sur le genre

GBVIMS: Système de gestion de l'information sur la violence basée sur le genre

EC: Contraception d'urgence

IASC: Comité permanent inter-organisations

IEC: Information, éducation, communication

IDP: Personnes déplacées à l'intérieur de leur propre pays

IPV: Violence Domestique

IRC: International Rescue Committee

LGBTI: Lesbienne, gay, bisexuel, transgenre, intersexuel

NFI: Produits non alimentaires

NGO: Organisation non gouvernementale

PEP: Prophylaxie post-exposition

PSEA: Protection contre l'exploitation et les abus sexuels

PRIMERO: Système de gestion de l'information relative à la protection

SEA: Exploitation et abus sexuels

WGSS: Espace(s) sûr(s) pour les femmes et les filles

Glossaire de la termes

Les termes et les définitions utilisés dans le présent document sont définis comme suit.

Évaluation: Une évaluation est un processus entrepris pour recueillir et analyser l'information afin de mieux comprendre une question particulière. Dans les situations humanitaires, les ONG et les agences des Nations Unies procèdent à des évaluations pour identifier les besoins et les lacunes dans les communautés, puis utilisent ces informations pour concevoir des interventions efficaces. Une évaluation de la sécurité porte sur la situation en matière de sécurité dans un contexte opérationnel ainsi que sur la nécessité de mettre en œuvre la prestation des services de façon sécurisée. Des évaluations VBG spécifiques sont effectuées pour améliorer la compréhension de la nature ou de l'ampleur de la violence faite aux femmes et aux filles, évaluer un programme ou un service, et pour identifier les lacunes dans l'appui et pour identifier les attitudes et comportements liés à la violence sexuelle et autres formes de VBG dans un contexte local.

Assistante sociale: Les assistantes sociales sont des professionnelles qui fournissent des services de gestion des cas aux victimes de violence basée sur le genre par l'intermédiaire d'un organisme qui fournit des services. Les assistantes sociales doivent recevoir une formation appropriée sur la gestion de cas centrée sur le client, être supervisées par un staff senior du programme et adhérer à un ensemble précis de systèmes et de principes directeurs conçus pour promouvoir la santé, l'espoir et la guérison de leurs clients. Les assistantes sociales sont aussi communément appelées travailleuses sociales ou gestionnaires de cas, entre autres termes.

La gestion des cas: La gestion des cas VBG, qui est basée sur la gestion des cas dans le travail social, est une méthode structurée pour fournir de l'aide à une victime de violence basée sur le genre. Elle implique une organisation, habituellement un acteur dans l'appui psychosocial ou dans les services sociaux, qui prend la responsabilité de s'assurer que les survivantes sont informées de toutes les options à leur disposition et que les problèmes auxquels elles et leur famille font face sont identifiés et suivis de manière coordonnée. Les assistantes sociales offrent un appui émotionnel à la survivante tout au long du processus.

Compétences d'adaptation: La capacité d'identifier les ressources dans la vie (les gens, les choses, les activités) qui aident à procurer du bonheur, la relaxation et le confort quand on se sent mal. Cela comprend la capacité d'élaborer un plan pour participer dans des activités positives qui apportent du plaisir, engagent les gens ou rencontrent leurs intérêts, et donnent de l'énergie qui aide à se sentir en bonne santé et soutenu.

Points focaux communautaires: Les femmes membres de la communauté (souvent des femmes leaders) dans les sites mobiles qui sont choisis pour appuyer les équipes mobiles (dans les sites et en dehors), qui servent de lien entre les membres de la communauté et les assistantes sociales.

Cartographie de la communauté: Au cours d'une évaluation spécifique VBG, l'élaboration d'une cartographie communautaire lors des discussions en focus groupe peut servir comme un moyen d'évaluer la connaissance de la communauté en ce qui concerne les services disponibles pour les femmes et les filles (nombre, emplacement ainsi que la qualité des soins médicaux et psychosociaux), les défis auxquels elles sont confrontées par rapport à l'accès à ces services (ex. le manque de sécurité et de la confidentialité, la distance) ainsi que la perception, par la communauté, dans les zones qui présentent de grands risques pour les femmes et les filles (endroits publiques ou éloignés où il y a risque d'assaut ou de harcèlement sexuel, par exemple) ainsi que des espaces sûrs pour femmes et filles.

Kits de dignité: Les kits de dignité comprennent des articles d'hygiène, sanitaires et d'autres articles qui sont appropriés aux besoins locaux des femmes et des filles en âge de procréer dans une communauté donnée. Les kits d'hygiène génériques/élémentaires aident les gens à améliorer la propreté (des articles tels que du savon, du matériel sanitaire, des brosses à dents et du dentifrice). Bien que les kits de dignité soient similaires aux kits d'hygiène de base souvent distribués au début des situations d'urgence, ceux-ci comprennent une gamme plus variée d'articles et servent donc un objectif

plus vaste. Les kits de dignité mettent l'accent sur la promotion de la mobilité et de la sécurité des femmes et des filles en leur donnant des vêtements et d'autres articles adaptés à leur âge, à leur sexe et à leur culture (tels que des foulards, des châles, des sifflots, des torches, des sous-vêtements ainsi que des petits récipients pour laver leurs effets personnels), à côté des articles sanitaires et d'hygiène de base.

Point d'entrée pour la gestion des cas : Un point d'entrée pour la gestion des cas relie les services de gestion de cas de violence basée sur le genre à d'autres services non VBG. Cela permet aux survivantes d'accéder aux services de gestion de cas en toute confidentialité, tout en prétendant participer à des services non stigmatisés, de sorte qu'elles n'aient pas à divulguer leur statut de survivante aux autres membres de la communauté. Il existe deux points d'entrée principaux pour la prestation des services de gestion de cas directement: 1) des espaces temporaires sûrs pour les femmes et les filles; et 2) des points d'entrée qui sont situés au même endroit que les services fournis par d'autres secteurs, au sein ou en dehors de votre organisation, et qui sont en rapport avec ces services. En plus, comme les numéros verts permettent aux survivantes d'accéder à distance et en toute confidentialité aux services de gestion des cas, ils peuvent aussi être un point d'entrée pour la gestion des cas.

Violence basée sur le genre: La violence basée sur le genre (VBG) est un terme générique utilisé pour décrire tout acte nuisible perpétré à l'encontre d'une personne sur base des différences socialement attribuées (c'est-à-dire le genre) aux hommes et aux femmes. Il comprend des actes qui infligent un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou mentales, des menaces du genre, la coercition et d'autres privations de liberté. Ces actes peuvent se produire dans des espaces publics ou privés.

Principes directeurs en matière de VBG: Des principes internationalement acceptés qui sont destinés à guider le travail de tous les assistants - quel que soit leur rôle - en adoptant une approche centrée sur les survivantes dans toutes leurs interactions avec les personnes qui ont vécu la violence basée sur le genre. Cela inclut le droit des survivantes à la sécurité, à la confidentialité, à la dignité, à l'autodétermination et à la non-discrimination.

Sous-groupe GBV: Un " sous-groupe " est principalement un groupe de coordination focalisé sur un domaine spécifique de l'intervention humanitaire. On peut également l'appeler (en utilisant le terme plus traditionnel) "secteur". Au niveau mondial, le Comité permanent inter-agence a désigné 11 " groupes sectoriels mondiaux ", chacun ayant une ou plusieurs agences en chefs de file. Le leader du Groupe mondial travaille avec les Nations Unies et les ONG partenaires au sein de ce groupe pour établir des normes et des politiques pour le groupe, mettre en place une capacité de réponse en standby et fournir un appui au niveau des opérations pour les organisations qui œuvrent dans le domaine. Dans le cadre du secteur Protection, le Sous-groupe VBG coordonne les services VBG.

Matériels IEC: Le matériel d'information, d'éducation et de communication informe les communautés sur la disponibilité des services, sur la façon d'y accéder et sur la façon dont les services seront fournis (c.-à-d. en toute confidentialité, etc.).

Prestation de services mobiles VGB: Avec la prestation de services mobiles VBG, les prestataires des services se rendent là où les personnes sont déplacées, résident ou en transit, afin de fournir des services à ceux qui ne sont pas facilement atteints par les services traditionnels (statiques). Ce modèle peut être utilisé dans des situations où la population est dispersée et/ou déplacée parmi les communautés d'accueil en milieu rural ou urbain.

Site mobile: Le secteur ou l'endroit où une équipe mobile se rend pour offrir des services.

Équipe mobile: Un groupe d'employés (assistantes sociales, activistes communautaires ou mobilisateurs, transporteurs et autres) équipé pour fournir des services adaptés au contexte dans un site mobile. Ils se rendent sur le site mobile pour fournir des services.

Normalisation: Une stratégie utilisée dans la réponse mobile à la violence basée sur le genre pour réduire la stigmatisation générée par le fait de parler aux assistantes sociales au vu du public. Il peut s'agir, par exemple, d'une communication et des activités menées par les assistantes sociales dans la communauté pour s'assurer qu'elles ne sont pas associées à la

violence basée sur le genre, pour donner l'impression qu'il est normal pour elles de parler individuellement avec d'autres personnes des sujets non liés à la violence basée sur le genre..

Sensibilisation et mobilisation communautaire: Différentes activités entreprises par les équipes GBV mobiles pour mieux faire connaître les services, introduire les concepts GBV de base, donner des moyens d'action à la communauté et renforcer les capacité communautaire à faire face aux problèmes. Il s'agit par exemple des séances d'évaluation des risques et des préoccupations en matière des VBG ainsi que l'engagement des leaders communautaires, des prestataires de services et de la communauté en général dans l'atténuation des risques liés à la violence basée sur le genre. Cela peut aussi inclure la cartographie des services et le renforcement des voies de référencement, ainsi que des sessions pour discuter des sujets tels que les droits des femmes.

Voies de référencement par téléphone: Procédures établies selon lesquelles un prestataire de services, avec le consentement des survivantes, peut communiquer, par téléphone, avec un autre prestataire de services afin d'orienter les survivantes vers d'autres services qui peuvent répondre à leurs besoins.

PRIMERO/GBVIMS+: Le Système de gestion des informations relatives à la protection/GBVIMS+ est une application Web développée pour permettre aux acteurs humanitaires de collecter, conserver, gérer et partager en toute sécurité les données pour le suivi des incidents et la gestion des cas VBG. Il combine des outils prouvés sur terrain, les meilleures pratiques mondiales et les dernières technologies open-source pour apporter une solution conviviale et évolutive pour la gestion des données. Le système utilise des améliorations technologiques avec une plate-forme de collecte des données en ligne/hors ligne et peut fonctionner grâce à une application mobile.

Les services à distance: Ce sont des services qui sont fournis par le biais d'une plate-forme technologique (p. ex., ligne verte, chate ou SMS) plutôt qu'en personne

Fournitures pour la réduction des risques: Des fournitures qui peuvent être utilisées pour réduire le risque de violence. Il s'agit notamment des kits de dignité, ainsi que des articles qui réduisent les risques dans l'environnement : serrures pour latrines, douches et abris, éclairage et autres fournitures. Le besoin en ces fournitures est identifié lors des audits de sécurité.

ROSA (Application de développement des compétences offertes à distance): Une application de supervision et de développement des compétences à distance disponible hors ligne sur tablettes et Smartphones. Il facilite le renforcement des capacités et l'évaluation des compétences en matière des VBG pour les intervenants de première ligne, crée un espace communautaire pour l'apprentissage et l'encadrement par les pairs, et met les intervenants en contact avec des outils d'évaluation rapide et des ressources de plaidoyer sur les VBG.

Maison sûre: Une maison sûre fournit une sécurité immédiate, un refuge temporaire et un soutien aux victimes de violence basée sur le genre qui fuient des situations violentes ou abusives. Cette ressource (si elle disponible) peut être fournie aux femmes (et souvent à leurs enfants) qui sont en danger imminent. L'admission est généralement subordonnée à des critères spécifiques. Les maisons de refuge se trouvent habituellement dans des endroits qui ne sont pas divulgués ou protégés pour assurer la sécurité des survivantes.

Espace sûr pour les femmes et les filles (contexte mobile): Un espace communautaire identifié par les femmes et les filles où ces dernières peuvent se réunir pour discuter de leurs problèmes dans la confidentialité. Les espaces sûrs pour les femmes et les filles (WGSS) peuvent être des structures autonomes, comme une maison ou une tente, empruntée à la communauté ou louée à un propriétaire. Ils peuvent être des espaces désignés une seule fois par semaine lorsque l'équipe mobile est sur place, ou des espaces qui fonctionnent 24 heures par jour, sept jours par semaine. Plus important encore, ces espaces sont choisis et entretenus par les femmes et les filles qu'ils sont censés servir.

Audits de sécurité: Les audits de sécurité sont généralement effectués dans des camps ou des campements pendant le déplacement, mais ils peuvent être utilisés pour évaluer les préoccupations en matière de sécurité des femmes et des filles

dans n'importe quel lieu géographique qui a des limites spécifiques. L'outil d'audit de sécurité utilise l'observation visuelle pour évaluer les risques des VBG liés à la structure physique et à l'aménagement du site, à la disponibilité des ressources et à la prestation des services et de l'assistance humanitaires.

Réponse rapide à court terme à la violence basée sur le genre: Une réponse aux VBG à court terme, pendant la phase aiguë d'une situation d'urgence, lorsqu'une population est affectée par des crises humanitaires, en transit ou nouvellement déplacée mais ne restera pas longtemps sur le site. Cette réponse implique le déploiement d'une équipe mobile de lutte contre les VBG sur un site, une ou plusieurs fois en quelques jours, pour fournir des interventions immédiates et salutaires aux populations, des réponses en temps de crise, des fournitures qui permettent la réduction des risques, ainsi que des informations concernant les services disponibles.

Services statiques: Des services qui sont statiques, qui ont un emplacement fixe et qui sont toujours là.

Services GBV statiques: Terme utilisé pour désigner les services GBV traditionnels et standard qui ne changent pas. C'est ainsi que les praticiens VBG mettent en place des services dans les camps de réfugiés (avec des limites identifiées), où les bénéficiaires ont accès aux services par le biais de lieux centralisés établis (le plus souvent des espaces sûrs pour les femmes et les filles), gérés par des prestataires de services VBG, avec un accès régulier aux services confidentiels de gestion des cas. Ces services sont établis dans des bâtiments qui sont souvent conçus pour maximiser la confidentialité.

Survivante/victime: Une personne qui a été victime de violence basée sur le genre. Les termes "victime" et " survivante" peuvent être utilisés de manière interchangeable, bien que "victime" soit généralement préféré dans les secteurs juridique et médical, et " survivante" dans les secteurs de soutien psychologique et social. A person who has experienced gender-based violence. The terms "victim" and "survivor" can be used interchangeably, although "victim" is generally preferred in the legal and medical sectors, and "survivor" in the psychological and social support sectors.

Introduction

Les violences basées sur le genre (VBG) est un terme générique pour désigner tout acte nuisible perpétré contre la volonté d'une personne, sur base des différences socialement attribuées (c.-à-d. le genre) aux femmes et aux hommes.¹ Les femmes et les filles sont touchées de manière disproportionnée par la violence basée sur le genre en raison de leur statut de subordonné dans la société par rapport aux hommes et aux garçons. Les conflits et les catastrophes exacerbent de nombreuses formes de VBG que les femmes et les filles subissent déjà en période de stabilité. Pendant les crises humanitaires, par exemple, les risques de violence sexuelle, de violence domestique (VPI), de mariage précoce et d'autres formes de violence augmentent. Les femmes et les filles issues des populations marginalisées courent un risque encore plus grand en raison de la combinaison des facteurs d'inégalité telle que la race, la classe sociale, le handicap, l'orientation sexuelle et l'identité sexuelle. Les hommes et les garçons, en particulier ceux des populations marginalisées, peuvent également être exposés à la violence sexuelle pendant les situations humanitaires.

La violence basée sur le genre est un problème grave et une menace à la vie qui comporte des risques importants pour la sécurité et la protection. Les lacunes dans la protection par l'État, la communauté et la famille, la militarisation accrue, les déplacements, l'accès limité aux services et ressources de base, les conditions de vie dangereuses et l'affaiblissement des infrastructures tous augmentent les risques de violence basée sur le genre. Les lacunes l'aide humanitaire augmentent la probabilité que les femmes et les filles soient forcées de recourir à des stratégies d'adaptation négatives, comme les rapports sexuels pour survivre ou les mariages précoces et forcés, afin de satisfaire à leurs besoins fondamentaux. Les femmes déplacées, en particulier les veuves et les femmes, chefs de ménages, ainsi que les adolescentes, sont particulièrement vulnérables aux VBG.

Malgré l'ampleur et la gravité du problème, les réponses actuelles des acteurs humanitaires à la violence basée sur le genre sont insuffisantes pour résoudre ce problème. La prévention et la réponse aux VBG sont désormais reconnues comme une composante essentielle de l'action humanitaire et *“ tous les acteurs humanitaires doivent être conscients des risques des VBG et – par une action collective pour assurer une réponse globale - prévenir et atténuer ces risques aussi rapidement que possible dans leurs zones d'intervention. Si les acteurs n'agissent pas contre les VBG, cela voudrait dire que les acteurs humanitaires n'assument pas leur responsabilités la plus élémentaire en matière de promotion et de protection des droits des populations affectées.”*² Dans le monde entier, la violence basée sur le genre est sous-rapportée et il est impératif que *“ tout le personnel humanitaire devrait accepter que la violence basée sur le genre est là et menace les populations affectées ; la traiter comme un problème grave et qui menace la vie et agir indépendamment de la présence ou non des “ preuves “ tangibles “.*³

Dans les situations d'urgence, la réponse aux VBG doit être priorisée dès le début d'une crise afin de minimiser les risques pour les femmes et les filles et de s'assurer que des services spécifiques aux VBG sont disponibles et accessibles.⁴ Bien que cela soit de plus en plus reconnu par la communauté humanitaire, les interventions d'urgence se heurtent constamment à des obstacles dans la mise en place des services de santé, psychosociaux et de sécurité vitaux pour les survivantes ainsi que dans la mise en œuvre des mesures qui visent à réduire le risque de violence. La prestation de services en matière des VBG est très importante pendant la phase aiguë d'une crise. Cela comprend le soutien psychosocial et la gestion des cas pour les survivantes, ainsi que le référencement à d'autres services disponibles, y compris les services de santé, de sécurité, de protection et juridiques. En raison de ses conséquences immédiates, urgentes et potentiellement nuisibles pour la santé, il est important de s'attaquer à la violence sexuelle et d'assurer des soins cliniques aux victimes d'agression sexuelle (CCSAS)/gestion clinique du viol (CMR).

1 Comité permanent inter agences (2015), Guidelines for Integrating Gender-based Violence Interventions in Humanitarian Action: Reducing risk, promoting resilience and aiding recovery, p.5

2 Ibid, p. 14

3 Ibid, p. 9

4 IRC (2014) *Emergency Response and Preparedness Toolkit* - <http://gbvresponders.org/emergency-response-preparedness/>

La plupart des modèles et des normes de qualité pour la prestation de services en matière de VBG, dans les situations humanitaires, s'adressent aux grandes populations des camps de réfugiés et de personnes déplacées à l'intérieur de leur propre pays, dans lesquels les services centralisés de gestion des cas de VBG sont rattachés à des centres fixes pour femmes et/ou des établissements sanitaires. Cependant, la nature changeante des déplacements, où les populations affectées sont plus susceptibles d'être hors camp, dans des zones urbaines/peri-urbaines, multiples et dispersées, signifie que les services statiques et centralisés ne sont pas toujours réalisables. En 2017, les conflits et les catastrophes naturelles ont provoqué le déplacement de plus de 65,6 millions de personnes dans le monde, dont plus de 40,3 millions à l'intérieur de leur propre pays. De plus en plus, ces personnes déplacées vivent dans des communautés d'accueil, en milieu urbain ou dans des établissements informels, et plus de la moitié des personnes déplacées du monde vivent dans des zones urbaines.⁵

En réponse à l'évolution de la nature du déplacement, les services mobiles, dans lesquels les services sont fournis aux personnes déplacées, résidant ou en transit et difficilement accessibles avec les services traditionnels (statiques), et les services à distance, dans lesquels le personnel est en contact avec les bénéficiaires à distance en utilisant la technologie, ont commencé à être utilisés. Ces modèles ont été conçus pour répondre aux besoins des victimes de VBG issues de populations vulnérables, déplacées, hors camp, dispersées en milieu urbain et rural, souvent cachées, difficiles à atteindre, isolées et à risque accru de violence. Bien que ces innovations soient nécessaires, la communauté humanitaire a jusqu'à présent été mise au défi de développer des modèles de prestation de services mobiles et à distance, qui sont reproductibles, évolutifs et de qualité, et d'en documenter les meilleures pratiques. Les présentes Directives pour la prestation de services VBG mobiles et à distance sont conçues pour combler ces lacunes et fournir des conseils pour soutenir le développement de la prestation de services mobiles et à distance en matière de VBG lors des crises graves et prolongées.

Avec le soutien du Bureau de U.S. pour la Population, les Réfugiés et les Services de Migration (PRM) et des Opérations Européennes de Protection Civile et d'Aide Humanitaire (ECHO), l'International Rescue Committee (IRC) a développé des outils, des plateformes et des directives pour la prestation de services mobiles et à distance en matière de VBG, en consultation avec des experts dans ce domaine. Ces projets ont été mis à l'essai au Myanmar, en Irak et au Burundi en 2017 et 2018, et leur faisabilité et leur acceptabilité ont été évaluées par les chercheurs externes Leah James et Courtney Welton Mitchell. Les leçons tirées de la mise en œuvre et des résultats de l'étude de faisabilité et d'acceptabilité ont inspiré ces directives.⁶

Ces directives reflètent également les connaissances et l'expérience collectives inter-organisationnelles en matière de services mobiles et à distance, ainsi que le travail de l'IRC dans d'autres contextes humanitaires où des modèles de prestation de services mobiles et/ou à distance ont été développés pour fournir des services VBG. Ces directives sont destinées à compléter et à être utilisées en tandem avec les *Directives inter-organisationnelles sur la gestion des cas VBG (2017)*, les *Directives du IASC pour l'Intégration des Interventions contre la Violence Basée sur le Genre dans l'Action Humanitaire (2015)*, la *Trousse d'outils sur les Soins Cliniques aux Survivants d'Aggressions Sexuelles (2014)*, la *Trousse d'outils de IRC sur les Interventions d'Urgence et la Préparation aux Situations d'Urgence (2014)*, et la *Trousse d'outils sur les soins aux enfants survivants d'agressions sexuelles - Directives pour les prestataires de services sanitaires et psychosociaux en situation humanitaire (2012)* de l'IRC et de l'UNICEF.

Importance de la ressource

Cette ressource fournit des conseils sur la mise en place de services mobiles et à distance de prise en charge des VBG, afin de fournir une gestion de cas, un soutien psychosocial et des référencement pour répondre aux besoins immédiats des victimes de VBG. Ces services devraient être mis en place dans des contextes où les services traditionnels basés dans des centres statiques avec un accès continu à des assistantes sociales formées ne peuvent être mis en place ou constamment accessibles en raison de la nature du déplacement et/ou de l'insécurité permanente qui entrave à la fois l'accès humanitaire et les déplacements des populations déplacées.

5 Internal Displacement Monitoring Centre (2017) *Global Report on Internal Displacement (GRID)*

6 Le résumé de recherche et le rapport complet des résultats de l'étude de faisabilité et d'acceptabilité peuvent être consultés sur GBV Responders : <https://gbvresponders.org/response/mobile-and-remote-gbv-service-delivery/>

Les femmes et les filles survivantes ont besoin de moyens et de soutiens variés pour accéder aux services VBG, par rapport aux hommes (et aux hommes identifiés comme tels) victimes de violence sexuelle. Étant donné que la majorité des victimes de VBG dans les situations humanitaires sont des femmes et des filles,⁷ une partie importante de cette ressource se concentrera sur le développement de services mobiles spécifiquement pour elles - y compris d'autres identités et vulnérabilités, comme le handicap, l'orientation sexuelle et l'identité de genre. Toutefois, la satisfaction des besoins de prise en charge des hommes victimes de violence sexuelle et d'autres populations vulnérables fera également l'objet d'une sous-section des présentes directives.

Cette ressource comprend les éléments suivants :

Partie 1 : Aperçu général de la prestation de services mobiles et à distance en matière de violence basée sur le genre.

Cette partie donne un aperçu de la prestation de services mobiles et à distance et décrit les circonstances dans lesquelles les organisations devraient envisager de mettre en œuvre de telles interventions.

Partie 2 : Mise en place d'un service mobile et à distance de prestation de services en matière de violence basée sur le genre (VBG).

Cette section fournit des conseils, étape par étape, pour établir des services VBG mobiles et à distance, y compris la préparation préalable au déploiement, la réalisation d'évaluations, la conception de la réponse et le développement de plans de mise en œuvre pour chaque site.

Partie 3 : Normes minimales pour la prestation des services VBG mobiles et à distance. Cette section fournit des conseils sur les points d'entrée appropriés pour la prise en charge des cas de violence basée sur le genre et décrit les ressources nécessaires (humaines, financières et en matière de sécurité) pour se conformer à ces directives. Le personnel chargé de la conception et de la mise en œuvre des interventions mobiles et à distance devra connaître les normes minimales avant de commencer le processus d'évaluation et de conception décrit dans la Partie 2

Partie 4 : Assurer la gestion de cas et le soutien psychosocial en groupe. Cette section couvre les adaptations recommandées pour le processus de prise en charge des cas de violence basée sur le genre, compte tenu des contraintes liées au temps en ce qui est de la prestation des services mobiles et à distance. Elle comprend des conseils sur la prestation d'un soutien psychosocial en groupe ainsi que sur la gestion des données et de l'information propres aux interventions mobiles et à distance.

Partie 5 : Supervision et suivi de la prestation des services mobiles et à distance en matière de VBG. Cette partie fournit des orientations sur les approches en matière de supervision, de suivi et de renforcement des capacités pour la prestation des services mobiles et à distance. Elle montre également comment utiliser la technologie pour assurer la supervision des assistantes sociales à distance, une fonction souvent cruciale dans des contextes peu sûrs et/ou inaccessibles

Audience cible

Cette ressource s'adresse au personnel et aux organisations qui ont une expertise technique et de l'expérience dans la prise en charge des cas de VBG et le soutien psychosocial centré sur les survivantes dans les contextes humanitaires, qui ont besoin d'adapter ou d'étendre leurs services pour atteindre les populations déplacées en dehors des camps ou dans des endroits non desservis, peu sûrs ou difficiles d'accès. Toutes les modalités de prestation de services mobiles et à distance nécessitent un personnel formé, qualifié et expérimenté dans la prise en charge des cas de VBG pour la mise en œuvre.

⁷ *Inter-Agency Gender-Based Violence Case Management Guidelines*(2017), the *IASC Guidelines for Integrating Gender-Based Violence Interventions in Humanitarian Action* (2015)



Partie 1 : Aperçu générale de la Prestation de Services VBG Mobiles et à Distance

1.1 La Prestation des Services Mobiles VBG

1.1.1 Qu'est-ce que la prestation des services mobiles VBG ?

Bien que de nombreux éléments soient similaires, la prestation de services mobiles VBG diffère de la prestation des services statiques. Avec des services statiques, les femmes et les filles se rendent dans des centres de services centralisés et ont un accès quotidien à une prise en charge des cas de violence basée sur le genre, en toute confidentialité. Cette prise en charge est souvent associée à d'autres services, comme le soutien psychologique adapté à leur âge ainsi que des services de santé. En revanche, les services mobiles VBG s'efforcent de répondre aux besoins des survivantes qui ne peuvent pas accéder aux services fixes en raison des problèmes de mobilité, de distance, d'insécurité ou d'autres obstacles. Pour les services mobiles, les prestataires se déplacent vers des sites où se trouve la population .

Avec la prestation de services mobiles VBG, les prestataires de services se déplacent là où les personnes sont déplacées, résident ou sont en transit, afin de fournir des services à ceux qui ne sont pas facilement accessibles par les services traditionnels (statiques). Ce modèle peut être utilisé dans des situations où la population est dispersée et/ou déplacée parmi les communautés d'accueil en milieu rural ou urbain.

Types de réponses mobiles à la violence basée sur le genre

Jusqu'à présent, il y a eu d'énormes variations dans la façon dont la communauté humanitaire a défini la réponse mobile à la violence basée sur le genre. Bien que ces directives visent à établir des normes pour la prestation de services mobiles VBG

sûrs et éthiques, il est également important de noter que les réponses mobiles prendront forme en fonction des réalités de chaque contexte humanitaire.

Les deux principaux types de réponses mobiles à la violence basée sur le genre qui seront discutés dans ces directives sont les suivants :⁸

- 1. La prestation de services mobiles VBG dans les situations de crise prolongée et/ou de déplacement.** Dans ce type d'intervention, les équipes VBG se déploient sur un (ou plusieurs) site(s) de crise prolongée(s) ou de déplacement pour fournir des services VBG par rotation (par exemple, une fois par semaine dans chaque site, au cours des mois), généralement après que la phase aiguë de la crise soit passée. Si les équipes mobiles apportent une réponse à plusieurs sites, chaque site nécessite une intervention unique et adaptée au contexte.

Du terrain :

Dans la région de Makamba au Burundi, d'Avril 2017 à Août 2018, un personnel mobile d'IRC était déployé du bureau, quatre jours par semaine, pour appuyer quatre sites mobiles. Chaque site mobile (se trouve à moins de deux heures de route du bureau) a été visité une fois par semaine, selon un calendrier convenu. Les équipes mobiles de l'IRC ont assuré la gestion des cas et l'appui psychosocial dans des espaces réservés aux femmes et aux filles, qui étaient, en effet, des bâtiments loués. Dans les espaces, les points focaux communautaires ont organisé d'autres activités récréatives et de renforcement des compétences - en fonction des besoins spécifiés par les femmes et les filles- pendant les jours où les équipes mobiles d'IRC n'étaient pas présente. La capacité des femmes et des filles étaient ainsi renforcée pour qu'elles puissent organiser leurs propres activités, et l'IRC a fourni des services de gestion de cas une fois par semaine.

Le graphique suivant donne un aperçu de ce à quoi ressemblent les services mobiles VBG dans les crises prolongées ou les contextes de déplacement. Le processus de conception d'une intervention mobile et les normes minimales à respecter à cette fin sont expliqués dans les parties 2 et 3 du présent document.

8 Ces deux type de prestation des services VBG mobiles ont été essayés et évalués comme partie du projet et entant que tel constitue la base d'orientation.

Approches Mobiles et à distance pour la livraison des services GBV dans des contextes d'un déplacement prolongé.

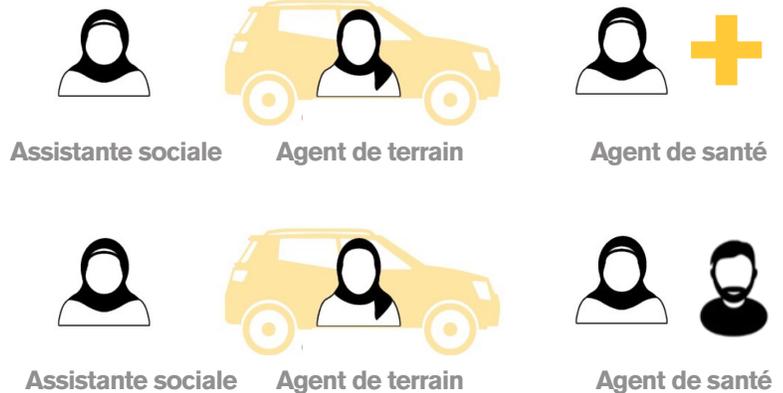
Les équipes Mobiles



Questions relatives à la coordination et à la sécurité, les équipes mobiles voyagent vers les communautés cibles à un intervalle établi ou en réponse à une urgence liée à un nouvel déplacement.

Le nombre et la composition des membres mobiles et des véhicules dépend de la densité

et de l'ampleur de la population en déplacement par site, la distance entre les sites ainsi que l'évaluation des besoins qui nécessitent l'appui direct du programme.



Etablir des points d'entrée pour la gestion des cas, à travers des activités non GBV sur les sites mobiles.

Identifier des espaces et des moments privés pour des activités, non GBV, de groupes qui ne suscitent pas de la stigmatisation afin de permettre un accès confidentiel.



Des abris temporaires sécurisés pour les femmes et les filles.

- Encourager l'appropriation par la communauté des activités sociales en réseau
- Soutien et renforcement mutuel
- Evaluation des risques dans la communauté, la planification de la sécurité, les compétences de plaidoyer et de résilience
- Gestion des cas pour les survivantes des GBV



Des points d'entrée établis dans un même endroit et liés à d'autres secteurs

- Gestion des cas dans des espaces sécurisés associés à des services statiques non GBV, comme des cliniques
- Gestion de cas dans des espaces sécurisés mis en place au moyen des tentes ou des infrastructures assemblées et des redéploiements sectoriels conjoints.
- Exiger une forte coordination, formation, du temps sur le site et des procédures de référencement qui respectent l'éthique.



Les lignes vertes, la formation et les approches d'accès à la communauté

Les lignes vertes, la formation des prestataires de services, des voies de renforcement consistantes et le renforcement de la capacité des points focaux pour assurer le référencement des survivantes accroissent l'accès, l'efficacité et la durabilité quand les équipes mobiles ne sont pas présentes sur les sites.



- 2. Intervention rapide à court terme.** Pendant les phases aiguës d'une crise humanitaire, une intervention rapide à court terme peut être le moyen le plus approprié et le plus efficace pour intervenir immédiatement pour sauver des vies, si la population ne reste pas assez longtemps dans un endroit pour permettre la mise en place des services mobiles ou statiques. La réponse rapide à court terme à la violence basée sur le genre comprend le déploiement d'une équipe mobile sur un site, une ou plusieurs fois, en quelques jours pour apporter une réponse à la crise, réduire les risques et fournir des informations sur les services disponibles.

Du terrain :

Au Myanmar, les équipes mobiles de lutte contre la violence basée sur le genre (VBG) de l'IRC ont fourni une réponse rapide à court terme et ont atteint de petits groupes de populations déplacées sur une base cyclique, lorsque les villageois fuient vers les terrains des églises à cause du conflit entre l'armée du Myanmar et les autres groupes armés ethniques. Les équipes mobiles sont composées des membres du personnel de l'IRC et de ses partenaires qui parlent les langues requises, ainsi que le personnel de santé de l'IRC, qui peut fournir des médicaments pour prévenir la grossesse et le VIH, et faire le référencement des victimes du viol dans les 72 heures. Les équipes rencontrent les femmes et les filles séparément, écoutent, évaluent et (le cas échéant) abordent les risques pour la sécurité et la sûreté, fournissent des informations sur les services, y compris une ligne verte (hotline) pour les services VBG à distance. Elles fournissent aussi des kits de dignité si nécessaire. Ces villageois déplacés retournent généralement dans leur village d'origine dans la semaine qui suit. L'équipe met alors fin à son soutien à ce groupe de personnes, à moins qu'une personne n'assure le suivi par le biais de la ligne verte (hotline).

Le contenu de cette ressource se concentre principalement sur le premier type de réponse mobile mentionné ci-dessus, **les réponses mobiles pendant les crises prolongées ou les situations de déplacement**, parce qu'elles sont à plus long terme et nécessitent une approche plus globale pour concevoir et fournir des services VBG. Toutefois, des orientations relatives à la conception et à la mise en œuvre d'interventions rapides à court terme sont également incluses dans la 2ème partie.

1.1.2 Quand faut-il envisager une réponse mobile ?

Une réponse mobile ne devrait être envisagée que lorsqu'une réponse statique NE PEUT PAS être mise en œuvre, ou lorsque le soutien mobile peut servir de palliatif jusqu'à ce que des services statiques soient établis, soit directement, soit en renforçant la capacité d'un partenaire local engagé. Les services mobiles VBG, en raison des contraintes liées au temps sur place, peuvent ne pas permettre la prestation des services complets de gestion de cas, des services de soutien psychosocial ou des services de référencement et ne devraient donc pas être mis en œuvre lorsqu'il est possible de mettre en œuvre des services statiques. En outre, les ressources humaines et financières nécessaires pour assurer une programmation mobile sûre et de qualité peuvent être plus exigeantes qu'avec les services statiques, ce qui rend la mise en œuvre de la programmation mobile potentiellement plus difficile.

Néanmoins, de nombreux contextes exigent des modes de prestation des services plus souples et flexibles, et la prestation des services mobiles VBG peut être utilisée pour répondre efficacement aux besoins immédiats et à long terme des populations affectées. Bien que les raisons qui motivent le choix d'un modèle de prestation des services mobiles peuvent varier d'un contexte à l'autre, voici certains des facteurs qui peuvent déterminer l'utilisation des services mobiles.

- Dans la région, il y a des populations déplacées vulnérables et qui n'ont qu'un accès limité ou pas aux services VBG (on a appris cela en consultant d'autres acteurs humanitaires par le biais des mécanismes de coordination, d'évaluations inter-organisationnelles et/ou des communautés)

- La population déclare ne pas pouvoir accéder aux services statiques en raison de la distance, des restrictions de déplacement ou d'autres raisons.
- La population est très dispersée dans de nombreux endroits en milieu urbain et rural et dans les communautés d'accueil.
- La population est nouvellement déplacée, très mobile ou en transit
- L'aide humanitaire ne peut pas être maintenue dans la localité en raison des problèmes de sécurité, d'accès ou d'autres restrictions (mauvais temps, etc.).
- Il n'y a pas d'autres prestataires de services VBG (y compris les équipes mobiles VBG) dans la région.
- Il y a trop de besoins urgents et trop peu de ressources parmi les acteurs de la protection pour la mise en place des services statiques stables et quotidiens à ce moment précis.

All actions and decisions to provide GBV mobile services should be based on a careful analysis of the needs, capacities, Toutes les actions et décisions qui visent à fournir des services mobiles VBG devraient être fondées sur une analyse attentive des besoins, des capacités, des risques et des avantages de toute intervention et devraient être liées à un plan de prestation des services à plus long terme. Les acteurs VBG ne devraient **envisager une réponse mobile que lorsque les avantages possibles de l'intervention l'emportent sur les risques** et que la présence de l'organisation ne met pas en danger le personnel, les bénéficiaires ou d'autres personnes.

1.2 Prestation de Services VBG à Distance

1.2.1 Qu'est-ce que la prestation des services VBG à distance ?

La prestation des services VBG à distance fournit des services VBG (principalement le soutien émotionnel et la gestion des cas) par le biais d'une plateforme technologique (c.-à-d. ligne verte, chat ou SMS) plutôt que directement. Les services VBG à distance peuvent être fournis sous la forme 1) d'une intervention autonome séparée dans les endroits où la population ne peut pas accéder aux services directement ou dans des endroits où une organisation ne peut pas mettre en place des services directement en raison de l'insécurité. 2) Elles peuvent également être mises en œuvre en concomitamment avec des programmes statiques pour étendre la portée géographique des services, dans quel cas elles sont souvent accessibles au niveau régional ou national et/ou 3) Elles peuvent être mises en œuvre dans le cadre d'une approche de prestation des services mobiles pour améliorer la continuité des services VBG lorsque l'équipe mobile n'est pas sur place, dans quel cas elles peuvent avoir une portée géographique plus limitée, accessible uniquement aux populations dans les sites mobiles.

1.2.2 Quand faut-il envisager la prestation des services à distance ?

Bon nombre des raisons susmentionnées pour lesquelles il convient d'envisager la mise en œuvre d'une approche mobile s'appliquent également à la prestation de services à distance. De plus, la prestation de services à distance, qu'elle soit mise en œuvre de manière isolée ou en complément d'une programmation mobile ou statique, offre les avantages suivants :

- Permet aux survivantes d'avoir un accès immédiat à de l'aide lorsqu'elles traversent une crise.
- Élargit l'accès au soutien en cas de crise et à la gestion des cas dans des régions inaccessibles ou non desservies ainsi qu'aux populations qui ne peuvent pas accéder aux services, physiquement, en raison de leur mobilité restreinte.
- Offre une plus grande confidentialité à tous les survivants, mais peut être particulièrement utile pour atteindre les survivants qui font face à une stigmatisation supplémentaire en ce qui est recherche d'aide, comme par exemple les hommes ou les survivants LGBTI.
- Augmente potentiellement l'accès aux services pour les adolescentes survivantes, qui sont plus susceptibles d'utiliser ces technologies et qui courent un risque élevé de violence, d'abus et d'exploitation sexuelle dans les situations humanitaires.

- Comme mentionné plus haut, lorsqu'elles sont utilisées pour des réponses mobiles, les lignes vertes peuvent assurer la continuité dans la prestation des services VBG lorsqu'une équipe mobile n'est pas sur place. Voici ci-après, les fonctions d'une ligne verte lorsqu'elle est utilisée dans le cadre d'une intervention mobile :
 - » Permet aux assistantes sociales VBG de parler directement avec les survivantes et d'offrir des services d'intervention d'urgence, de planification de la sécurité, de ressources d'information et de référencement.
 - » Permet aux assistantes sociales VBG de parler avec des bénévoles communautaires qui appuient les programmes mobiles (appelés points focaux communautaires dans cette ressource) et d'autres prestataires des services pour soutenir leur travail avec les survivantes.

Étant donné que les lignes vertes peuvent être mises en œuvre à la fois en tant qu'intervention autonome et dans le cadre d'une intervention mobile, elles seront abordées dans cette ressource tout au long des sections consacrées à la prestation des services mobiles. De plus amples informations sur la mise en place d'une ligne verte figurent à l'annexe 5.⁹

9 Les directives ne traitent pas des fonctions de " chat par SMS " à distance et d'autres options de prestation des services à distance qui utilisent les nouvelles technologies



Partie 2 : Mise en place de la prestation des services VBG mobiles et à distance

Avant de concevoir une intervention mobile, plusieurs activités doivent être menées dans le cadre de la préparation préalable au déploiement (étape 1) et de l'évaluation sur place (étape 2).

Étape 1 : La Préparation préalable au déploiement

Pour toutes les interventions mobiles, y compris les interventions rapides à court terme, les tâches et activités suivantes devraient faire partie de la préparation préalable au déploiement.

- **Recueillir des informations.** Lorsqu'elles apprennent qu'il y a un nouveau déplacement, les équipes mobiles VBG doivent se concerter avec le sous-groupe thématique VBG et d'autres organisations humanitaires pour en savoir plus sur les services, y compris les services mobiles existants et l'emplacement des services statiques. D'autres informations devraient être recueillies, notamment des données désagrégées approximatives sur la population, les langues parlées, les noms et les postes des leaders communautaires concernés et leurs coordonnées, ainsi que les coordonnées des personnes qui sont responsables au niveau du gouvernement.
- **Évaluer la sécurité.** Avant tout déploiement, un personnel de sécurité formé, qui se trouve sur terrain, doit procéder à une évaluation initiale de la sécurité pour chaque endroit que l'équipe d'évaluation va probablement visiter, y compris une évaluation des itinéraires et des itinéraires alternatifs entre les emplacements. Le personnel de sécurité devrait recueillir des informations auprès de plusieurs sources différentes (ONGI, ONG, représentants locaux) pour vérifier les informations. Un exemple d'évaluation des risques pour la sécurité en cas d'intervention d'urgence se trouve à l'annexe 1. Dans les endroits où les déplacements cycliques sont rapides, les acteurs de la sécurité devraient suivre les tendances régionales en matière d'informations de sécurité et de l'état des routes. Pour déterminer les risques, il est nécessaire d'adopter une perspective genre fort, car la majorité du personnel des services VBG est féminin. Une fois la permission accordée et l'autorisation obtenue, identifier les moyens de transport pour se rendre au(x) site(s).

- **Les fournitures.** Les fournitures suivantes doivent être stockées à l'avance, entreposées de manière accessible, prêtes pour le transport et l'utilisation. Il s'agit notamment :
 - » Des kits de dignité, du matériel de gestion des cas (c.-à-d. les choses dont les survivantes peuvent avoir besoin) et d'autres matériels de réduction des risques.
 - » Carburant et fournitures pour les véhicules
 - » Des médicaments (p. ex. pilules de contraception d'urgence, etc.)
 - » Du matériel d'information, d'éducation et de communication (IEC) culturellement approprié avec des graphiques et des images, y compris le numéro de la ligne verte (si elle existe)
 - » Identifiants du personnel, approbations de l'organisation pour les opérations et autorisations de voyage nécessaires
 - » Kits d'hibernation et de premier secours
 - » Sacs et fournitures d'urgence pour le personnel
 - » Matériel pour les infrastructures temporaires : tentes, véhicules mobiles, auvents, etc.
 - » Dans des contextes où cela est approprié et faisable, téléphones mobiles, tablettes, cartes SIM
- **Recruter et former le personnel.** Il faut un personnel pour former une équipe initiale qui se rendra sur les sites potentiels pour effectuer l'évaluation et, dans le cas d'interventions rapides à court terme, pour fournir les services de base

Au cas où il faut démarrer des interventions mobiles dans des situations prolongées, les organisations qui disposent déjà des services VBG dans d'autres parties du pays ou de la région peuvent déployer ce personnel pour procéder à l'évaluation initiale, car elles auront déjà eu la formation et les compétences nécessaires. Lorsqu'il n'y a pas de personnel qualifié facilement disponible, les autres membres du personnel devraient recevoir une formation appropriée avant d'être déployés. **Les réponses rapides, à court terme, à la violence basée sur le genre ne peuvent être mises en œuvre que si l'organisation dispose des services statiques ou mobiles déjà existants qui permettent de transférer un personnel à partir d'autres fonctions et de le déployer temporairement.**

Quel que soit le type d'intervention mobile, le personnel choisi doit avoir la formation et l'expérience suivantes avant d'être affecté à l'évaluation:

- Formation et expérience antérieures en matière de gestion des cas de violence basée sur le genre, conformément aux Directives inter Agences de gestion de cas de violence basée sur le genre, y compris les CCSAS ; expérience de l'adaptation du modèle de gestion de cas aux interventions mobiles et à distance (conseils fournis à la Partie 4) ;
 - Formation à la réponse et à la préparation VBG, y compris sur l'utilisation des évaluations rapides des situations d'urgence de la VBG ;
 - Comment créer un accès confidentiel aux services pour les survivantes dans les sites mobiles ;
 - Normaliser la communication individuelle avec les bénéficiaires afin de réduire au minimum la stigmatisation associée à la divulgation des survivantes au grand public ;
 - La distribution des kits de dignité ;
 - Stratégies d'approche communautaire pour fournir des informations sur les services VBG ;
 - Répondre aux besoins de santé immédiats des survivantes.
- **Déterminer comment des services de santé immédiats seront fournis aux victimes de violence sexuelle.** Lors de l'évaluation, il est probable que les survivantes divulgueront les incidents de violence basée sur le genre à l'équipe d'évaluation. En cas de violence sexuelle, l'équipe doit être prête à faciliter l'accès à des services de santé vitaux dans les délais appropriés (72 heures pour la prophylaxie post-exposition au VIH et 120 heures pour la

contraception d'urgence).¹⁰ S'il y a des prestataires de services de santé dans le site mobile qui fournissent de telles interventions, les survivantes peuvent leur être référées. Si de tels prestataires n'existent pas, envisager d'inclure un membre du personnel de santé reproductive dans l'équipe d'évaluation initiale qui est formé à l'administration de ces médicaments, ou coordonner les déploiements conjoints avec une équipe de santé mobile dont le personnel est formé à l'administration des CCSAS, ou équiper le personnel VBG (qui est formé et autorisé par la loi) des médicaments approuvés pour les administrer directement aux survivantes.

- **Désigner un numéro de téléphone de programme** par lequel les intervenants peuvent communiquer avec votre organisation à la suite de l'évaluation. Communiquer cette information à tous les membres du personnel qui font partie de l'équipe d'évaluation

Les points supplémentaires suivants sont importants à prendre en compte pour une réponse rapide à court terme à la violence basée sur le genre.

En raison de leur nature à court terme, une évaluation complète de la violence basée sur le genre ne peut être effectuée pour des interventions rapides à court terme. L'équipe ne saura pas, avant le déploiement, s'il existe des espaces pour fournir des services de gestion de cas ; par conséquent, l'achat et le transport de tentes et d'infrastructures faciles à monter seront probablement la meilleure option. Dans la mesure du possible, l'intervention devrait être axée sur l'intervention en situation de crise (soutien affectif et information) ainsi que sur des interventions de santé qui sauvent des vies.

Étape2 : Évaluation

Les informations suivantes devront être recueillies dans le cadre de l'évaluation de chaque site mobile potentiel. Avant de commencer l'évaluation, le personnel devrait connaître les normes minimales décrites à la Partie 3.

Évaluations d'urgence de la Violence Basée sur le Genre.¹¹ Il s'agit notamment d'organiser des groupes de discussion, des entretiens individuels, une cartographie des risques communautaires et des audits de sécurité pour identifier les besoins immédiats, les préoccupations et les risques pour la sécurité des femmes et des filles en général et de celles qui sont potentiellement exposées à la violence basée sur le genre. Assurez-vous de rencontrer les femmes et les filles séparément des hommes et des garçons, dans les espaces les plus privés que vous pouvez trouver ou créer.

Cartographie des services et des infrastructures. La cartographie des services et de l'infrastructure est un élément essentiel de l'évaluation des interventions mobiles et à distance, car elle permettra aux organisations de déterminer : 1) des référencement appropriés pour les survivantes dans le cadre de la réponse multisectorielle à la VBG ; 2) des espaces physiques à partir desquels les services pourraient potentiellement être fournis.

1. Cartographie des services pour les référencement de gestion de cas. Cette partie de la cartographie des services devrait mettre l'accent sur l'identification des services existants dans les sites mobiles vers lesquels les survivantes peuvent être dirigées, les services auxquels elles ont déjà accès, les lacunes dans la qualité des services et les obstacles généraux à leur accès. Pour ce faire, utilisez l'outil de cartographie des services qui fait partie de la trousse d'outils de préparation et d'intervention en cas d'urgence en matière de violence basée sur le genre (GBV Emergency

¹⁰ Il est à noter que ces médicaments ne constituent qu'une partie des soins cliniques offerts aux victimes d'agression sexuelle (CCSAS) ou, comme on l'appelle parfois, de la gestion clinique du viol (CMR). Le CCSAS est une intervention beaucoup plus complète qui nécessite des infirmières et des médecins spécialement formés. Au cours de l'évaluation, analyser les options (s'il y en a) qui existent pour offrir l'intervention complète du CCSAS. Voir CCSAS <https://gbvresponders.org/response/clinical-care-sexual-assault-survivors/> pour plus d'information sur cette intervention et les ressources nécessaires à sa mise en œuvre.

¹¹ aux situations d'urgence en matière de violence basée sur le genre sont disponibles à l'adresse : <https://gbvresponders.org/emergency-response-preparedness/emergency-response-assessment/>

Response and Preparedness Toolkit).¹² Cet outil fournit des conseils sur les personnes à qui s'adresser et sur l'information à recueillir.

De plus, les questions suivantes devraient être incluses :

Pour les discussions en focus groupe avec les membres de la communauté (répartis selon le genre et l'âge)

- a. Services de santé: Demandez où les femmes ou les filles qui ont survécu à la violence se sentent en sécurité et à l'aise pour recevoir un traitement médical. Renseignez-vous sur les prestataires de soins informels, qui peuvent avoir un accès régulier aux survivantes potentielles, en particulier dans les endroits où les services officiels sont limités. Par exemple, demandez où et à qui les femmes s'adresseraient pour les soins prénatals et l'accouchement, ainsi que l'existence de tout agent de santé communautaire qui visite la communauté.
- b. Options de sécurité : Que fait la communauté pour protéger les femmes et les filles ? A qui les femmes et les filles peuvent-elles s'adresser en cas de risque immédiat pour leur sécurité ? Existe-t-il d'autres services ou soutiens (counseling, groupes de femmes, aide juridique, etc.) pour les femmes et les filles survivantes ? Existe-t-il des refuges pour femmes ?

Pour les entrevues avec les prestataires de services:

- Existe-t-il des restrictions quant à l'accès aux services ? (Par exemple, offrent-ils des services aux personnes qui n'ont pas de documents, etc. Y a-t-il des frais associés aux services ? Existe-t-il des procédures de rapportage obligatoires ? Existe-t-il un système de documentation confidentiel et sûr?
 - Est-il possible d'établir un moyen pour le prestataire de services de payer les frais de transport, que votre organisation peut rembourser?
 - Quels sont les autres services dans la communauté dont l'équipe n'est peut-être pas au courant et qui n'ont pas été mentionnés dans les groupes de discussion ? Par exemple, existe-t-il des associations ou d'autres organisations qui s'engagent et défendent les droits de populations vulnérables spécifiques ?
 - Renseignez-vous pour savoir si les prestataires de services peuvent être joints et recevoir des référencements par téléphone, et pendant quelles heures.
 - Les fournisseurs de services sont-ils préoccupés par le fait que leurs renseignements sont accessibles au public et diffusés par le biais d'une voie de référence (p. ex. les organismes qui travaillent avec la population LGBTI, avec des populations sans statut légal ou associées aux groupes d'opposition peuvent avoir des problèmes de sécurité) ?
2. Cartographie des services et de l'infrastructure pour déterminer les espaces physiques à partir desquels les services pourraient être fournis. Cet cartographie permettra de prendre des décisions avisées sur les points d'entrée des services de gestion de cas. Comme le montre le graphique de la partie 1, il existe deux principaux points d'entrée pour la prestation de services de gestion de cas en personne : 2) les points d'entrée qui sont situés et reliés aux services fournis par d'autres secteurs, à l'intérieur ou à l'extérieur de votre organisation. Ces points d'entrée sont décrits plus en détail dans la partie 3.

Pour identifier les endroits où se trouvent des espaces sécurisés temporaires, parlez avec les femmes et les filles pour comprendre quels sont les espaces qu'elles considèrent comme sécurisés. Pour déterminer les points d'entrée situés dans les locaux d'autres secteurs/organisations, déterminez s'ils disposent d'un espace qui pourrait servir de salle privée et confidentielle à partir de laquelle la gestion de cas peut être assurée. Des conseils sur la façon de procéder sont fournis dans la partie 3.

12 Voir GBV Responders pour un outil de discussion en focus groupe qui provient de la Boîte à Outils pour la Préparation et la Réponse d'Urgence (Emergency Response and Preparedness Toolkit) <http://gbvresponders.org/wp-content/uploads/2014/03/Focus-Group-Discussion-Tool-2013-ENG.doc>

Toujours s'assurer que la cartographie des services et des infrastructures inclut les organisations de femmes en raison de leur accès aux femmes, de l'espace potentiel qu'elles offrent aux femmes et du rôle qu'elles jouent dans la prestation d'un soutien psychosocial.

Rencontrer les organismes communautaires et les leaders communautaires. S'il y a lieu, le personnel féminin et masculin des services de sensibilisation devrait rencontrer les leaders communautaires pour évaluer le soutien qu'ils peuvent fournir pour réduire la violence et y réagir. Demandez-leur d'identifier les sous-populations marginalisées existantes et s'il existe des associations/organisations communautaires ou des membres qui pourraient faciliter l'accès à ces groupes.

Identifier des femmes leaders potentielles qui pourraient servir de points focaux communautaires pour soutenir la mise en œuvre de la réponse mobile. Les points focaux communautaires peuvent être un élément essentiel de la prestation de services mobiles parce qu'ils peuvent appuyer les activités de sensibilisation et autres activités lorsque l'équipe mobile n'est pas sur place. Ceci est particulièrement important si les équipes mobiles ne visitent pas un site plus d'une fois par semaine. Les points focaux devraient être des femmes qui sont considérées comme des leaders dans la communauté (auprès desquelles les femmes cherchent déjà du soutien et de l'aide), ou qui sont des représentantes d'organisations locales qui travaillent avec les femmes. Les rôles et responsabilités des points focaux communautaires et la façon de travailler avec eux sont décrits dans la partie 3.

Si vous envisagez une réponse à distance, évaluez l'accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC) et leur utilisation. L'évaluation de la disponibilité des TIC (téléphones, Smartphones, tablettes, ordinateurs portables, etc.) est importante pour décider s'il y a lieu d'établir une ligne verte (surtout si l'intention est de l'utiliser comme intervention autonome), quel type de technologie sera possible et quelle sera son étendue.

L'évaluation des TIC devrait comprendre les éléments suivants :

- A quel type de technologie la population a-t-elle accès ? Il est important d'analyser l'accès et l'utilisation des appareils mobiles et de l'Internet, en particulier pour les femmes et les filles, qui ont souvent moins accès que les hommes et les garçons.¹³ Par exemple, déterminez si les femmes ont un accès privé et individuel au téléphone ou si elles partagent cet accès avec les membres de leur famille ou de leur communauté. Il sera également important de comprendre dans quelle mesure les sous-populations vulnérables à l'accès et à l'utilisation des TIC en matière de VBG, afin de comprendre si une ligne verte pourrait faciliter ou élargir leur accès aux services pour elles
- Y a-t-il de l'électricité ? Quelle est sa stabilité?eficiaries where GBV mobile services are established.
- Y a-t-il un accès Internet ? Quelle est sa stabilité et sa solidité ?
- Existe-t-il un réseau mobile ? Quelle est sa force?
- Dans quelle mesure le gouvernement participera-t-il ? Dans les situations où il y a adhésion et engagement positif du gouvernement, une ligne verte peut potentiellement avoir une grande portée, couvrant plusieurs sites, un état ou même la nation. Si le gouvernement hésite à approuver une ligne verte, celle-ci peut être limitée dans sa portée et fournir des services aux bénéficiaires là où des services mobiles de lutte contre la violence basée sur le genre sont établis.

13 Voir le document intitulé *Safety planning for technology, displaced women and girls' interactions with information and communication technology in Lebanon and harm reduction considerations for humanitarian settings*, *Journal of International Humanitarian Action*, mars 2018.

Étape 3 : Concevoir la réponse mobile et élaborer des plans de mise en œuvre pour chaque site

L'information recueillie au cours de l'évaluation permettra à l'organisation de concevoir une réponse mobile basée sur les points de décision clés décrits ci-dessous. Les équipes mobiles qui travaillent sur plusieurs sites à tour de rôle sont encouragées à tenir un atelier pour discuter de ces éléments, prendre des décisions clés et élaborer des plans de mise en œuvre pour chaque site. Voir l'annexe 3 pour un guide sur l'organisation d'un tel atelier.

Déterminer les points d'entrée pour la gestion de cas dans chaque site. Cette décision devra être prise avant de prendre des décisions sur l'un ou l'autre des autres éléments ci-dessous. Les composantes des points d'entrée de la gestion de cas sont décrites à la partie 3. Si l'on envisage une réponse à distance, il est également nécessaire de déterminer, sur la base de l'évaluation des TIC, si une ligne verte est possible et quelle en sera la portée.

Identifier le personnel nécessaire pour chaque site mobile et les points d'entrée dans chaque site. Décrivez leurs rôles et responsabilités. Exemples de personnel nécessaire : assistantes sociales, personnel de sensibilisation communautaire ou mobilisateurs, personnel chargé de travailler spécifiquement avec les adolescents, chauffeurs/transporteurs, et autres personnels en fonction du type de point d'entrée établi. La partie 3 donne des conseils sur ces postes (le profil et les antécédents requis, les rôles et les responsabilités, la quantité). Il sera nécessaire de déterminer si l'organisation peut puiser dans le personnel existant ou si elle devra recruter de nouveaux employés.

Cartographier les sites mobiles et les modes de transport potentiels. Déterminez la distance entre les sites et les moyens de transport que les équipes utiliseront pour se rendre aux sites et en revenir (p. ex. camions, fourgonnettes, motocyclettes, avions, bateaux).

Déterminez le temps alloué. Déterminer le temps qu'il faudra dans chaque site pour mener des activités de sensibilisation et fournir des services. En fonction des moyens de transport décidés ci-dessus, déterminez le temps nécessaire pour se rendre à chaque site et en revenir.

Déterminer l'horaire de rotation. Déterminez la fréquence à laquelle l'équipe sera en mesure d'organiser des visites sur le(s) site(s) et quel sera le calendrier de rotation entre les sites. Par exemple, dans des contextes où il n'est possible de visiter qu'un seul site par jour, une équipe peut être en mesure de desservir quatre sites mobiles par semaine. Cela variera en fonction de la distance entre les sites et le bureau (où les sites sont à 1,5 heure ou plus du bureau, un seul peut être visité par jour), et de la distance entre les sites mobiles. S'il s'agit d'un déploiement quotidien à partir d'un bureau, il est recommandé de le faire quatre jours par semaine, et utiliser le cinquième jour au bureau pour la planification et la supervision.

Élaborer un plan de gestion du matériel. Identifier les fournitures qui devront être achetées à l'avance par rapport à celles qui peuvent être obtenues localement pour les activités quotidiennes (par ex. thé, café, sucre, etc.). Déterminer quelles matières devront être transportées au(x) site(s) et comment elles seront entreposées (p. ex. y a-t-il un endroit sûr et pouvant être verrouillé pour entreposer le matériel ?).

Les lignes vertes nécessitent des décisions de conception supplémentaires:

Quels appareils le personnel utilisera-t-il et comment sera-t-il géré (c.-à-d. comment seront-ils facturés, où seront-ils stockés la nuit, quelles applications ne seront-elles pas autorisées, que se passera-t-il si un appareil est perdu ou volé, etc.

- Quelle(s) entreprise(s) de télécommunications de la région soutiendrai(en)t la ligne verte?
- Quelles sont les allocations budgétaires pour le matériel, le crédit téléphonique, l'exploitation d'une ligne gratuite ou le remboursement des appelants ?

Si une ligne verte est mise en place, il est recommandé d'organiser un atelier de planification auquel participeront les gestionnaires, le personnel de la ligne verte proposée, le personnel informatique (si nécessaire) et les partenaires concernés pour le référencement. Les plans de mise en œuvre devraient décrire les activités et les responsabilités, le calendrier de couverture de la ligne verte, les plans de sensibilisation et de diffusion de l'information, les plans de formation du personnel et des partenaires, et un calendrier de supervision.

Déterminer les modes de communication. Considérez ce qui suit : Quel sera le mode de communication entre le personnel et les superviseurs (par exemple, un mécanisme de supervision à distance pour les agents chargés des cas VBG ou les points focaux communautaires sera-t-il nécessaire) ? Comment le personnel de l'équipe mobile communiquera-t-il avec la sécurité pour recevoir les mises à jour/vérifications ? Comment les référencement à d'autres organisations seront-elles faites lorsque l'équipe ne sera pas présente sur les sites ?

Déterminer la portée des activités du groupe. Déterminer quelles activités seront mises en œuvre directement par l'équipe mobile aux points d'entrée ou quel soutien sera nécessaire pour que les points focaux communautaires et autres prestataires de services puissent mettre en œuvre ces activités.

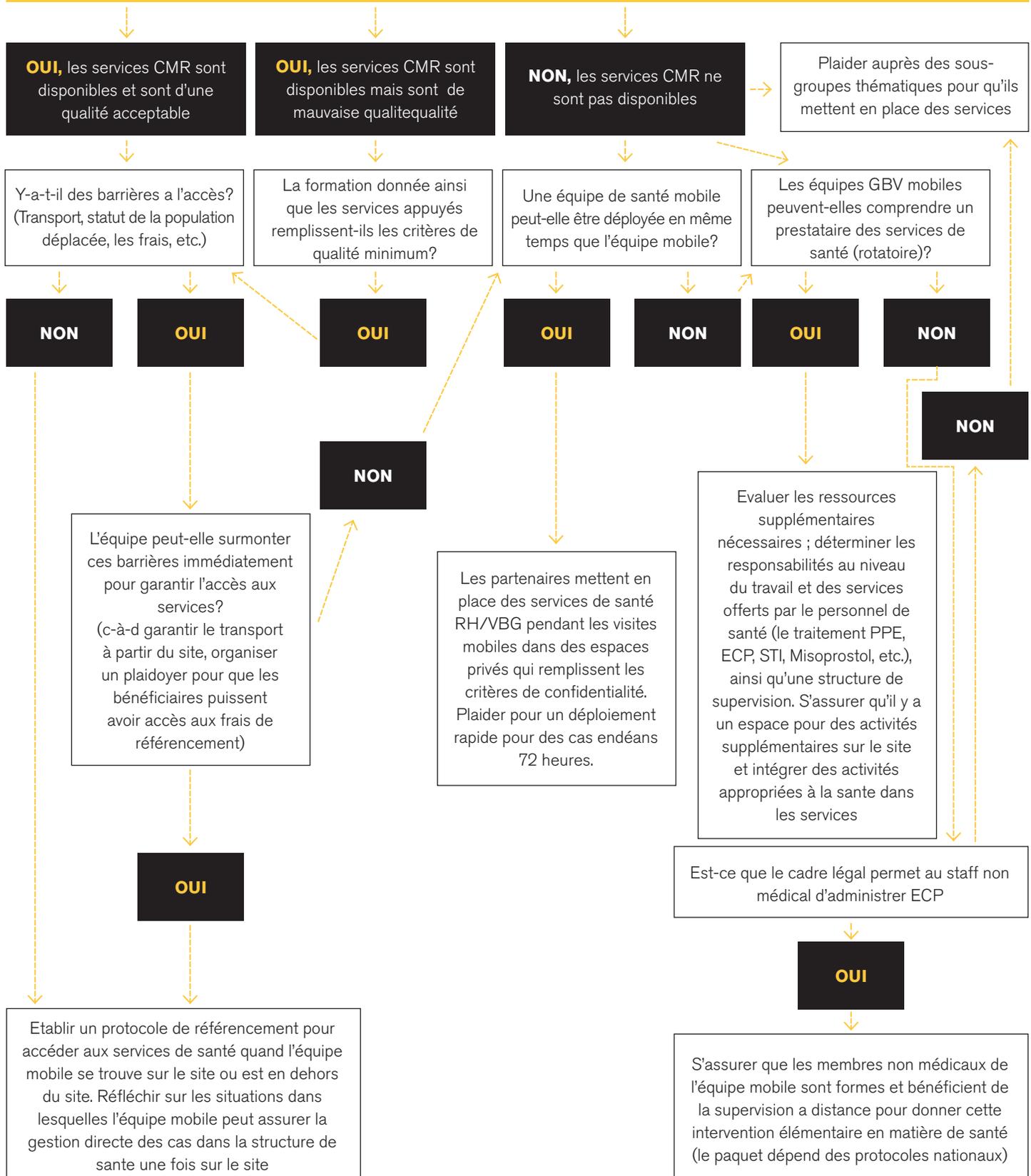
Élaborer un plan de sensibilisation. Décidez qui est responsable de la sensibilisation de la population cible pour l'informer des services disponibles. Parce que les populations cibles peuvent être cachées parmi les communautés d'accueil dans les sites mobiles, demandez l'aide des membres des communautés cibles pour diffuser l'information sur les services aux autres. Élaborer des messages clés pour la sensibilisation.

Établir des voies de référencement et déterminer les mécanismes de référencement. La cartographie des services dans la région devrait mener à l'élaboration de voies de référencement propres au site. Les voies de référencement devraient inclure les besoins traditionnels en matière de services VBG, tels que les services de santé, les organisations de femmes et les options de refuges, la police, les chefs traditionnels, les autorités de sécurité communautaires et les services juridiques, et la protection de l'enfance. Les voies d'accès devraient également englober les prestataires de services non traditionnels, tels que les organisations de personnes handicapées, les groupes ethniques et religieux, les groupes communautaires et les organisations LGBTI. Comme l'équipe mobile ne sera pas sur place en tout temps, il est nécessaire de déterminer comment les référencement se feront, notamment si la coordination avec les autres prestataires de services se fera uniquement en personne ou également par téléphone. Il est également important d'identifier un moyen de transport sûr pour les survivantes jusqu'au prestataire de services, d'établir des accords sur le paiement des frais pour les services et le transport, et de désigner un point focal VBG féminin parmi les agences partenaires qui pourra être appelé à fournir des services en cas d'urgence. Ces questions devraient être réglées avant que les assistantes sociales ne commencent à faire des référencement. Il est également important de savoir si l'un ou l'autre prestataire de services aura besoin de formation, et quand et comment cette formation peut avoir lieu avant de faire des référencement.

Déterminer comment faciliter l'accès aux services de santé qui sauvent des vies. La façon dont l'équipe mobile facilitera l'accès aux services de santé vitaux pour les survivantes de la violence sexuelle est une décision cruciale et peut représenter un défi important dans les interventions mobiles puisqu'elles sont souvent menées dans des régions éloignées. L'évaluation permet de déterminer si des services CCSAS de qualité sont disponibles sur le site mobile. Si ce n'est pas le cas, il faut décider de la meilleure façon de fournir de tels services de santé aux victimes de violence basée sur le genre. Le diagramme de décision de la page suivante décrit le processus de détermination et de pondération des options et peut être utile dans le processus de prise de décision.

Considérations pour les Equipes Mobiles en ce qui est de la prise en charge clinique des Survivants de l'Assaut Sexuel (CCSAS)/Gestion Clinique du Viol. (CMR)

Des services de qualité CMR sont-ils disponibles
(Soit à travers des structures du Gouvernement, des partenaires privés ou des ONG)?
 Un personnel de santé formé, des fournitures et des médicaments disponibles, des politiques appropriées selon la cartographie du service.



Identifier les points focaux communautaires. Si des points focaux communautaires feront partie de la réponse mobile, il est important d'identifier qui l'équipe va solliciter pour être les points focaux communautaires dans chaque site et quelles sont les prochaines étapes pour les engager comme volontaires. La formation constituera une première étape importante, soit en formant des points focaux communautaires à partir de différents sites mobiles dans un lieu central, soit en dispensant des formations directement dans chaque site.

Envisagez une stratégie de retrait ou un plan de transition. Considérez les points suivants : pendant combien de temps les équipes mobiles fourniront-elles des services, et quelles sont les options à long terme pour travailler avec les partenaires locaux et éventuellement leur transférer la prestation des services ?



Partie 3 : Normes Minimales pour la Prestation de Services VBG Mobiles et à Distance

3.1 Points d'entrée pour la Gestion de Cas de violence basée sur le genre (VBG)

3.1.1 Types de points d'entrée pour la gestion de cas

Comme expliqué dans la Partie 2, les points d'entrée appropriés pour la gestion de cas sont la décision de conception la plus critique pour établir la prestation de services GBV mobiles ou à distance. Tout comme pour les services statiques VBG, la clé d'un point d'entrée efficace pour la gestion des cas VBG en réponse mobile est qu'ils sont fournis dans un espace privé qui est co-louée avec d'autres services qui ne sont pas axés sur la violence basée sur le genre. Ce type de point d'entrée permet aux survivantes d'accéder aux services de gestion de cas en toute confidentialité sans révéler leur statut de survivante aux membres de la communauté, puisqu'il semblera qu'elles participent à des activités ou reçoivent d'autres services à ce point d'entrée.

Les points d'entrée potentiels comprennent :

1. Des espaces sûrs temporaires pour les femmes et les filles

La meilleure pratique pour fournir des services mobiles aux femmes et aux filles survivantes est d'établir des espaces temporaires sûrs sur les sites desservis par des équipes mobiles. Les espaces sûrs sont considérés comme le meilleur point d'entrée pour les femmes et les filles survivantes pour les raisons suivantes :

- Dans la plupart des contextes humanitaires, la circulation des femmes et des filles est limitée soit par des normes de genre, soit par le risque de harcèlement ou d'autres formes de violence basée sur le genre. Un espace sûr est un lieu où les femmes et les filles peuvent se rassembler.

Les visites à domicile ne devraient pas être utilisées comme point d'entrée pour fournir des services de gestion de cas VBG. Les Directives inter-organisationnelles pour la gestion des cas de VBG décrivent les risques associés aux visites à domicile et recommandent de ne pas les utiliser pour les réponses VBG. Pour plus d'informations, voir p. 37-38: <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/#InteragencyGender-basedViolenceCaseManagementGuidelines>

- Elles permettent de fournir des services en toute sécurité loin des agresseurs, qui sont habituellement des hommes.
- Elles permettent également de garder l'anonymat (et donc une meilleure confidentialité) lié à la recherche d'aide, puisque d'autres activités pour les femmes et les filles sont organisées dans ces espaces.
- Parce que ce sont des espaces où les femmes et les filles peuvent se rencontrer, elles leur donnent l'occasion de développer des réseaux sociaux protecteurs.

2. Un point d'entrée situé et lié à d'autres services fournis sur le site mobile (qu'ils soient statiques ou mobiles).

Par exemple, s'il existe une clinique de santé à laquelle tout le monde peut avoir accès, une salle ou un espace privé peut être réservé pour fournir des services aux victimes de violence basée sur le genre. Cela peut également se faire par le biais de déploiements conjoints avec des équipes mobiles d'autres secteurs, dans le cadre desquels la gestion des cas peut être assurée dans une salle ou un espace privé relié à d'autres services (santé mobile, protection mobile des enfants, WASH mobile). Il peut s'agir de tentes, de grands véhicules (avec auvents) ou d'autres infrastructures à monter sur le site mobile, à partir desquelles des services peuvent être fournis. Ces points d'entrée offrent des options aux hommes victimes de violence sexuelle et à d'autres survivantes qui ne se sentent pas à l'aise ou qui ne peuvent accéder aux services dans un espace temporaire sûr.

3. Lignes vertes.

Comme nous l'avons décrit dans la 1ère Partie, les lignes vertes offrent aux survivantes un moyen d'accéder aux services en toute confidentialité à distance, ce qui en fait un point d'entrée important pour la gestion de cas et elles peuvent être utilisées dans le cadre d'une intervention mobile ou comme un moyen autonome, notamment pour des lieux qui demeurent inaccessibles même par une équipe mobile.

3.1.2 Établir des points d'entrée sûrs et confidentiels pour la gestion des cas

Bien que l'établissement d'un point d'entrée confidentiel et non stigmatisant pour les services VBG ne soit pas propre à la prestation de services mobiles et à distance, l'établissement et le maintien de leur sécurité et de leur confidentialité dans des contextes mobiles peuvent être extrêmement difficiles. La protection de la confidentialité exige des considérations supplémentaires dans la prestation de services mobiles VBG en raison des limites physiques de l'exploitation dans des espaces empruntés, des espaces communautaires ou des structures temporaires. De plus, le temps limité dont dispose le personnel sur le site mobile signifie qu'il n'aura pas un contrôle et une gestion uniformes des espaces où les services sont fournis. Pour chaque point d'entrée, les normes minimales qui visent à assurer la sécurité et la confidentialité des survivantes sont décrites ci-dessous.

1. Des espaces sûrs temporaires pour les femmes et les filles

Les espaces sûrs temporaires pour les femmes et les filles sont mieux établis dans les bâtiments communautaires publics, comme les écoles, les salles et les bibliothèques, afin qu'ils puissent rester un espace sûr lorsque l'intervention mobile prend fin - pour la durabilité. Si la location d'un espace est une option, elle permet de mieux contrôler l'espace à court terme.

Exemples d'emplacements d'espaces sûrs.

Dans certains endroits, des espaces sûrs ont été aménagés dans les domiciles des femmes leaders communautaires (qui sont aussi des bénévoles du programme), lorsqu'il n'y avait pas d'autres espaces disponibles et que les hommes n'étaient pas présents pendant les heures des activités pour femmes et filles. Cela est acceptable lorsque les services sont axés sur des activités psychosociales de groupe, bien qu'il soit possible d'offrir certains services de gestion de cas dans un autre espace privé de la maison.

Il est important de garder à l'esprit que le fait d'avoir la fonction de domicile d'une femme leader communautaire comme " espace sûr " est différent de celle d'une " maison sûre ". Les survivantes ne devraient pas rester au domicile du personnel ou des bénévoles pour se protéger en dehors des activités du groupe. Le fait que les survivantes séjournent dans la maison d'un membre du personnel ou d'un bénévole est une préoccupation majeure en matière de sécurité, car l'hôte peut être la cible d'agresseurs ou d'autres personnes dans la communauté.

L'espace doit:

Avoir deux pièces ou plus. Une pièce requise pour les activités de groupe et une pièce requise pour la gestion de cas. Des pièces supplémentaires sont préférables pour permettre des activités séparées, comme la garde d'enfants, le travail avec des adolescentes, etc.

S'il n'existe pas d'infrastructure adéquate, l'organisation peut essayer d'obtenir une autorisation foncière et prendre des dispositions pour l'achat et l'installation d'un autocaravane/caravane/tente avec deux chambres ou plus sur place en permanence, ou acheter une structure qui peut être assemblée lors d'un déploiement mobile.

Être disponible au minimum pendant la rotation de l'équipe mobile. Si l'espace utilisé provient de la communauté, il peut être utilisé pour d'autres activités communautaires (p. ex. école, réunions communautaires) à des moments différents. Il sera nécessaire de s'assurer qu'il sera disponible lors de la visite de l'équipe mobile. Plus l'espace est disponible pour les femmes et les filles dirigées par la communauté et les activités réservées aux filles (lorsque l'équipe mobile est sur place ou à l'extérieur), mieux c'est pour l'engagement communautaire et la durabilité.

Pour créer un espace temporaire sûr pour les femmes et les filles, procédez comme suit

Identifiez l'espace avec les femmes et les filles. Commencez tous les programmes par des discussions avec les femmes et les filles, y compris une cartographie des endroits sûrs et risqués. Identifier les espaces sûrs potentiels, les voies d'accès, les moyens de surmonter les obstacles à l'accès, la présence des acteurs de la sécurité et leurs effets sur la perception de la sécurité, la propriété des espaces et les négociations nécessaires pour utiliser l'espace, etc. (Voir l'annexe 1 pour un outil à l'appui de ce processus).

Établir un point d'entrée pour la gestion des cas par le biais d'une autre équipe mobile

Comme décrit ci-dessus, un point d'entrée pour la gestion des cas peut également être établi avec d'autres services mobiles, où les équipes mobiles VBG sont déployées conjointement avec des équipes mobiles issus d'autres secteurs. Cela peut inclure la santé (par exemple la santé reproductive, la nutrition, l'eau, l'hygiène et l'assainissement (WASH) et la protection (par exemple la protection des enfants)).

Pour mettre en œuvre des déploiements conjoints, les éléments suivants sont nécessaires:

- Le déploiement d'une équipe mobile VBG complète pour s'assurer que les fonctions d'intervention et de sensibilisation sont remplies (c'est-à-dire que les déploiements conjoints ne doivent pas être composés d'un seul membre du personnel VBG qui fait partie de l'équipe mobile d'un autre secteur).
- Un espace privé à partir duquel la gestion des cas VBG peut être assurée et qui est situé là où l'équipe mobile des autres secteurs fournit des services ou mène des activités.
- Le personnel VBG est intégré dans les activités, services et services communautaires de l'autre équipe mobile de sorte qu'il n'est pas connu dans la communauté sous le nom de " personnel VBG ". Cela peut aider les survivantes à accéder à la gestion de cas d'une manière non identificatrice.
- Le temps nécessaire pour instaurer la confiance et répondre aux besoins des survivantes VBG est compris par tous les acteurs et se reflète dans le calendrier de déploiement (temps passé sur le site, temps écoulé entre les visites sur place).
- Tout le personnel de l'équipe mobile est formé sur les principes directeurs en matière de violence basée sur le genre, sur la manière de recevoir les cas de violence basée sur le genre et de les référer aux assistantes sociales de manière sûre et confidentielle.
- Le personnel VBG est formé sur les interventions de base de l'autre secteur afin qu'il puisse s'engager dans la sensibilisation communautaire avec l'autre secteur.
- Les autres secteurs sont formés aux responsabilités sectorielles décrites dans les Directives du Comité permanent inter-organisations pour l'intégration des interventions contre la violence basée sur le genre dans l'action humanitaire <https://gbvguidelines.org/en/home/> pour prévenir et combattre la violence basée sur le genre dans les situations humanitaires.

Établir des accords communautaires et reconnaître publiquement que l'espace est réservé aux femmes et aux filles. Afin de ne pas compromettre la sécurité des services fournis dans les espaces sécuritaires, il est recommandé que les organismes élaborent des ententes communautaires pour que les espaces demeurent réservés aux femmes seulement pendant les heures d'ouverture. Ces accords devraient impliquer les propriétaires de l'immeuble communautaire et du terrain où l'espace sécuritaire est exploité, les dirigeants communautaires, les femmes et les filles, et les autres personnes qui vivent ou travaillent dans le quartier. L'efficacité des services dépend des règles qui s'appliquent uniquement aux femmes et aux filles, de sorte que les agresseurs de sexe masculin ne peuvent pas bloquer l'accès à ceux qui cherchent à obtenir des services.

2. Points d'entrée situés au même endroit que les services d'autres secteurs/organisations et liés à ceux-ci

L'espace : Ces types de points d'entrée nécessitent une pièce supplémentaire qui peut servir d'espace privé où d'autres services ou activités sont fournis par le secteur ou l'organisation avec lequel l'équipe mobile collabore. Par exemple, il peut s'agir d'une salle privée reliée à une clinique de santé, à un centre de nutrition, à un bureau gouvernemental ou à un espace adapté aux enfants.

Coordination avec l'organisation partenaire : Avant d'établir ce type de point d'entrée, il est nécessaire de planifier ce qui suit avec l'organisme partenaire : 1) le calendrier d'utilisation de la salle supplémentaire pour la prestation des services, et convenir que cela doit se faire sans interruption; 2) un moyen de "normaliser" la présence d'une assistante sociale et des survivantes potentielles (c.-à-d. que d'autres activités sont en cours ou d'autres services sont disponibles pendant que les services de gestion de cas VBG sont fournis) ; 3) quand et comment le personnel des partenaires peut être formé pour traiter la divulgation et faire les référencement appropriés et sans danger si une survivante les aborde ; 4) le cycle de financement du partenaire et toute interruption potentielle des services. Il est fortement recommandé d'élaborer une entente officielle avec l'organisme partenaire qui couvre ce qui précède.

3. Les Lignes vertes

Qu'il s'agisse d'établir une ligne verte dans le cadre d'une intervention mobile ou en tant que service indépendant, les mesures suivantes devront être mises en place (des directives plus détaillées sur la mise en place et l'utilisation d'une ligne verte téléphonique figurent à l'annexe 5).

L'espace. Une salle privée dans un bureau extérieur d'où la gestion des cas et le soutien en cas de crise peuvent être assurés à distance. De l'espace pour des dossiers de ressources, des lignes téléphoniques et un service mobile, des affiches sur les murs (voies de référencement, questions de planification en matière de sécurité, messages clés, etc).

La fonction de conférence téléphonique. Celle-ci est nécessaire pour permettre la traduction (si nécessaire) et/ou pour la connexion avec les partenaires de référencement.

Protocole(s) de service. Des protocoles doivent être établis pour assurer un fonctionnement sûr et éthique de la ligne verte. Au minimum, cela devrait comprendre des politiques et des directives sur la façon d'assurer la confidentialité ; la façon dont le personnel répond aux appels (p. ex. déclarations préliminaires, messages clés qui devraient être partagés dès le début de l'appel sur la confidentialité, le consentement et la sécurité ; comment les appels devraient être fermés (p. ex. quels renseignements et messages clés devraient être partagés à la fin d'un appel) ; comment répondre aux survivantes en danger immédiat ; comment répondre aux appelants ayant des idées suicidaires ; comment traiter les appelants qui font des farces et attouchements ; et quand le personnel devrait engager un superviseur pour leur apporter un soutien.

Ressources de référencement pour les assistantes sociales. Les ressources suivantes sont importantes pour le personnel de la ligne verte afin qu'il puisse y avoir accès tout en répondant aux appels et qu'il puisse les consulter facilement en cas de besoin.

Un guide de ressources. Un guide de ressources qui contient des informations pertinentes au contexte, y compris les types les plus courants de violence basée sur le genre, des informations susceptibles d'être demandées par les

patientes, des questions fréquemment posées et des informations sur les autres ressources. Ces guides devraient être traduits et adaptés au contexte local et mis à jour au fil du temps en fonction des appels reçus par la ligne verte. Voici quelques exemples de documents de référencement à inclure dans un guide de ressources :

- Planification de la sécurité
- les types de VBG, les réactions courantes qu'une survivante peut avoir à différents types de VBG, la dynamique de la VPI
- document de référence de l'enfant de la survivante
- des fiches d'information sur la santé (sur la contraception d'urgence, la PPE, l'explication des exigences en matière de rapportage obligatoire)
- les statuts et processus juridiques de base (l'idéal serait d'avoir un avocat comme partenaire de référencement sur une ligne verte)
- un plan de prévention du suicide
- comment soutenir une survivante : pour les amis et la famille

Bon nombre des sujets ci-dessus sont couverts dans les Directives inter-organisationnelles pour la prise en charge des cas de violence basée sur le genre. Il peut être utile d'avoir à portée de main des exemplaires imprimés dans la langue locale pour une consultation rapide.

Voies de référencement. Il est important que le personnel de la ligne verte dispose d'un document accessible qui décrit les voies de référencement existantes, y compris tous les prestataires de services identifiés dans les endroits qui sont couverts par les services de la ligne verte. Les principaux détails comprennent le nom de l'organisation et du point de contact, le numéro de téléphone, l'adresse électronique, l'adresse physique, les services offerts, les heures d'ouverture et le coût des services. La liste des référencements devrait être mise à jour régulièrement, au moins tous les six mois. Dans les situations d'urgence, il devrait être mis à jour tous les un à trois mois en fonction de l'évolution plus rapide des services.

La liste de traducteurs. Dans les endroits où plusieurs langues sont parlées, s'assurer qu'une liste de traducteurs est disponible, y compris leurs coordonnées.

Matériels et approches IEC. Développer du matériel IEC spécifique pour la ligne verte. Il faudrait réfléchir à la façon de caractériser la ligne verte de manière à ce qu'elle ne soit pas stigmatisante mais qu'elle favorise la recherche d'aide. Promouvoir la ligne verte auprès de tous les partenaires de Référencement (y compris les associations de personnes handicapées, les organismes LGBTI et les Prestataires de services pour minorités) et s'assurer que ces partenaires et les points focaux communautaires sont formés sur comment parler de cette ligne verte aux survivantes et la communauté

3.1.3 Considérations relatives aux autres populations vulnérables¹⁴

Voici d'autres considérations importantes pour établir des points d'entrée pour les services VBG mobiles et à distance pour les sous-populations vulnérables à la violence basée sur le genre.

Enfants survivant(e)s

Les enfants survivant(e)s de moins de 12 ans peuvent recevoir des services dans des espaces sûrs pour les femmes et les filles, car tous les enfants devraient avoir accès à des espaces sûrs. Il est important d'avoir des assistantes sociales qui sont formées pour s'occuper des enfants survivant(e)s et leur apporter un soutien. Des services mobiles de lutte contre la violence basée sur le genre adaptés aux enfants peuvent également être mis en place dans le secteur de la protection de l'enfance.

14 L'approche adoptée pour fournir des services de gestion de cas pour chacune des populations dont il est question dans la présente section est décrite dans les Directives inter-organisationnelles pour la gestion de cas VBG. Il est important que les assistantes sociales soient pleinement formées pour assurer la gestion de cas à ces populations, en utilisant les ressources fournies dans ces directives.

Les hommes survivants de violences basées sur le genre.

Pour la prestation de services mobiles, la gestion de cas pour les hommes survivants de la violence basées sur le genre peut être établie par le biais de :

- 1. Les services de santé.** Les services VBG dans les cliniques de santé devraient toujours être accessibles aux hommes, et le personnel devrait être formé aux soins cliniques de l'agression sexuelle pour travailler avec tous les survivants;
- 2. Identifier un partenaire d'un autre secteur qui travaille avec les hommes.** Les équipes mobiles peuvent travailler avec un partenaire qui met déjà en œuvre des services ou des activités avec les hommes, et déployer un assistant social sur une base rotative dans l'organisation partenaire.
- 3. Des espaces privés ad hoc identifiés dans la communauté.** Étant donné que, dans la plupart des contextes humanitaires, les mouvements des hommes et des garçons ne sont pas aussi restreints que ceux des femmes et des filles et qu'ils ont un meilleur accès aux espaces communautaires, il est possible d'identifier un espace privé pour parler dans la communauté. Les agents de sensibilisation mobiles peuvent être formés à la prise en charge des cas de violence basée sur le genre afin de pouvoir rencontrer les hommes survivants sur place ou plus tard dans des espaces privés identifiés dans la communauté si la divulgation a lieu pendant la sensibilisation.
- 4. Les lignes vertes.** Comme nous l'avons mentionné, les lignes vertes ont l'avantage d'être anonymes et peuvent donc faciliter l'accès aux services pour les hommes qui peuvent être moins enclins à demander des services en personne en raison de la stigmatisation. En outre, dans la plupart des contextes humanitaires, les hommes sont plus susceptibles d'avoir accès au téléphone et donc d'obtenir un soutien confidentiel par le biais d'une ligne verte.

Des documents d'information spécifiques sur les services disponibles pour les hommes victimes de violences sexuelles et sur la manière d'y accéder devraient être créés et distribués sur des sites mobiles. Elles devraient inclure des messages qui visent à combattre la stigmatisation de la violence sexuelle à l'égard des hommes.

Les survivants qui vivent avec un handicap

Les organismes devraient veiller à ce que tous les points d'entrée pour la gestion des cas, qu'il s'agisse d'espaces sûrs ou de salles privées situées dans d'autres services ou activités, soient accessibles aux survivants qui vivent avec un handicap. Cela peut inclure le transport aller-retour entre le point d'entrée et le lieu de travail. Les points focaux communautaires et les agents de sensibilisation/mobilisateurs communautaires peuvent cibler les personnes handicapées, trouver des associations de personnes handicapées et travailler avec elles, et veiller à ce que les lignes vertes soient accessibles aux personnes handicapées.

Les survivants qui s'identifient comme LGBTI

D'autres prestataires de services peuvent fournir un moyen d'accéder aux populations LGBTI par le biais de réseaux de sensibilisation qui les informent sur les services de gestion de cas de violence basée sur le genre. L'identification de prestataires de services non traditionnels pour cette population et l'établissement de partenariats pour répondre à leurs besoins en matière de gestion de cas peuvent mener à un meilleur accès aux services.

Une façon d'aider la population LGBTI est de mettre en place des lignes vertes. Les femmes et les filles LGBTI peuvent également accéder à l'espace sûr. Les survivants masculins qui s'identifient comme LGBTI peuvent accéder aux mêmes services de gestion de cas que tous les survivants masculins de violence sexuelle.

Du terrain :

Au Myanmar, les assistants sociaux mobiles de l'IRC ont organisé des ateliers avec l'organisation locale LGBTI Lighted Lamp. Lighted Lamp a fourni des informations sur les compétences nécessaires pour travailler avec les populations LGBTI. L'IRC a donné un aperçu de la prise en charge des cas de VBG. Les deux programmes ont convenu de faire des référencement croisés par le biais de la ligne verte de l'IRC. L'IRC soutient Lighted Lamp en prenant en charge les coûts liés à la gestion de cas pour les survivants LGBTI et fournit un soutien à distance pour la gestion de cas à un point focal VBG LightedLamp.

3.2 Dotation en personnel pour la prestation de services VBG mobiles et à distance

De solides compétences techniques en matière de VBG sont nécessaires pour la prestation de services, la supervision et la résolution de problèmes dans le cadre d'interventions mobiles et à distance, en particulier dans les endroits peu sûrs et/ou difficiles d'accès. Le personnel doit comprendre la situation des lieux de service et élaborer des stratégies pour fournir, maintenir et adapter les services en fonction du contexte de chaque site et souvent dans plusieurs sites dans le cadre d'un calendrier de rotation. L'établissement et la préservation d'emplacements pour les services et les moyens confidentiels d'accès à la gestion de cas, avec des liens appropriés à d'autres services, exigent un personnel hautement qualifié pour surveiller et dépanner les défis dans des situations souvent instables.

Dans la mesure du possible, le personnel de prestation de services mobiles et à distance doit avoir une expérience préalable dans la prestation de services VBG dans des espaces statiques sûrs. Toutes les assistantes sociales des équipes mobiles et distantes devraient recevoir une formation approfondie sur la gestion de cas basée sur les Directives inter-organisationnelles de gestion de cas VBG et sur la prise en charge des enfants survivants, ainsi que sur la réponse et la préparation aux urgences de VBG.

La section ci-dessous décrit les postes nécessaires à la mise en œuvre et au soutien des services VBG mobiles et à distance. Le personnel supplémentaire qui pourrait être nécessaire en fonction de la conception de l'intervention mobile est également décrit. En plus des directives ci-dessous, une analyse devrait toujours être effectuée avec le personnel local existant afin de déterminer le profil du personnel nécessaire pour fournir les services de la manière la plus sûre possible.

3.2.1 Dotation en personnel pour les équipes mobiles VBG

Poste du personnel	Le Profil/Les antécédents requis	Les rôles et responsabilités des membres du personnel	Directives sur la quantité
<i>Le personnel nécessaire pour la mise en œuvre de l'intervention mobile</i>			
<p>Le/les superviseur(s) technique(s)</p>	<p>Des compétences pour résoudre des scénarios complexes de gestion de cas et visualiser le modèle de prestation de services le plus approprié pour chaque site mobile</p>	<p>Ce personnel est localisé dans le bureau à partir duquel les équipes mobiles se déploient.</p> <p>Au début de l'intervention:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déployer d'abord une équipe mobile sur de nouveaux sites, puis visiter les sites mobiles en itinérance pour obtenir du soutien sur place au besoin • Choisir et faire le suivi des conditions des lieux de gestion de cas (confidentialité des espaces, liens et co-localisation avec les autres services). • Développer des protocoles d'urgence et des voies de référencement VBG avec d'autres prestataires de services et institutions communautaires. <p>La supervision au cours du déroulement:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Superviser les déploiements sur tous les sites mobiles à partir d'un bureau ou d'un sous-bureau. • Faire le suivi de la qualité pour la gestion des cas. • Superviser les activités de soutien psychosocial. • Assurer la supervision en personne et à distance. • Superviser les plans de formation et de renforcement des capacités des partenaires et du personnel. 	<p>Pour une gestion adéquate de la prestation de services mobiles et à distance, un nombre adéquat de superviseurs en fonction du nombre des assistantes sociales et des travailleurs de la ligne verte (si cela fait partie de la réponse mobile) est requis</p>

Poste du personnel	Le Profil/Les antécédents requis	Les rôles et responsabilités des membres du personnel	Directives sur la quantité
		<p>La supervision au cours du déroulement:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Au fil du temps, renforcer la coordination, le référencement et la capacité à fournir des soins opportuns aux survivantes de la violence basée sur le genre. • Partager régulièrement des informations avec les mécanismes locaux de coordination, y compris les sous-groupes/groupes de travail VBG. 	
<p>Les assistantes sociales</p> <p>Notez bien : N'utilisez pas les termes VBG ou SVBG dans les titres du personnel.</p>	<p>Formation et expérience antérieures dans la prestation de services de prise en charge des cas VBG.</p> <p>Il faut toujours recruter des femmes comme assistantes sociales. Souvent, les femmes, les survivantes qui s'identifient à une femme et même les survivants de sexe masculin préfèrent parler aux femmes (puisque les auteurs sont habituellement des hommes). Sauf demande contraire d'une survivante, les assistantes sociales devraient travailler avec des survivantes.</p> <p>Évaluer dans le contexte s'il peut être pertinent d'avoir un employé de sexe masculin formé à la gestion de cas et à la sensibilisation communautaire qui travaille dans des sites mobiles. Cependant, ne présumez pas que les hommes survivants veulent avoir un assistant social masculin.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mener la gestion de cas de VBG. • Faciliter un référencement sûr et confidentiel vers d'autres prestataires de services. • Effectuer des cartographies régulières des services afin de mettre à jour les voies de référencement et coordonner les services. • Faciliter les activités et les séances d'information de l'ESP en groupe pour les femmes et les filles dans des espaces sûrs. • Faciliter les activités et les séances d'information de l'ESP en groupe pour les femmes et les filles dans des espaces sûrs. • Dispenser une formation aux points focaux ou partenaires communautaires 	<p>Déterminer le nombre de personnes en fonction du nombre de points d'entrée, de la zone de couverture et de la population, du temps requis dans les sites et des langues requises.</p>

Poste du personnel	Le Profil/Les antécédents requis	Les rôles et responsabilités des membres du personnel	Directives sur la quantité
<p>Personnel de sensibilisation/ mobilisateurs communautaires)</p>	<p>Qui peut faire preuve d'attitudes axées sur les survivantes</p> <p>Ce personnel aura besoin d'une formation sur les principes directeurs, le traitement des cas de violence basée sur le genre, sur les référencement aux assistantes sociales, et sur les stratégies de sensibilisation en général, mais en particulier sur la manière d'atteindre les populations vulnérables</p> <p>Comme mentionné ci-haut, évaluer si le contexte pourrait être adapté pour avoir un staff masculin, formé dans la gestion des cas et sur le travail dans la communauté, qui peut travailler dans les sites mobiles.</p>	<p>Dans le cadre du processus d'évaluation initiale :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mener des discussions en focus groupe dans le cadre de l'évaluation de la violence basée sur le genre. • Travailler avec d'autres membres du personnel pour identifier les espaces dans les communautés qui peuvent servir d'espaces sûrs pour les femmes et les filles. • Cartographier les services locaux afin de contribuer à l'élaboration d'une voie de référencement et d'un répertoire des services. • Faciliter ou co-faciliter les évaluations des risques de VBG, la planification de la sécurité communautaire et le plaidoyer avec les prestataires de services et les leaders communautaires, pour obtenir leur soutien afin de réduire les risques dans le contexte. <p>Au cours du déroulement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mener des activités de sensibilisation communautaire pour diffuser de l'information sur les services disponibles dans la communauté environnante. • Établir des relations clés avec les groupes et les institutions communautaires et les autres prestataires de services. 	<p>Déterminer le nombre de personnes en fonction du nombre de points d'entrée, de la zone de couverture et de la population, du temps requis dans les sites et des langues requises.</p>

Poste du personnel	Le Profil/Les antécédents requis	Les rôles et responsabilités des membres du personnel	Directives sur la quantité
		<ul style="list-style-type: none"> • Offrir des formations aux leaders communautaires et autres personnes clés pour accroître leur implication et leur engagement dans les services VBG. • Identifier et former les points focaux communautaires sur les concepts de base, les référencement et les principes Directeurs VBG. • Offrir d'autres formations si nécessaire. 	
Les chauffeurs/opérateurs dans le domaine des transports	Doit avoir reçu une formation sur la LEFP, les principes de confidentialité et les politiques de sécurité.	<ul style="list-style-type: none"> • Agir en tant que chauffeur désigné pour l'équipe mobile. • Soutien avec des fournitures, telles que les kits de dignité • Soutien à la mise en place de tentes ou d'autres structures si nécessaire. 	En fonction du nombre de véhicules requis pour l'intervention mobile, y compris pour le transport du personnel et des fournitures (il en faudra souvent plus d'un par site mobile).
<i>Autre personnel qui pourrait être nécessaire en fonction de la conception des services mobiles</i>			
Personnel de santé sexuelle et reproductive	Doit être de sexe féminin si possible et approprié dans le contexte.	<ul style="list-style-type: none"> • Déploiement immédiat pour fournir des services aux victimes de viol dans les 72 heures. • Assurer l'accès à la trousse CCSAS ou la fournir directement. • Former les acteurs de la santé à l'identification en toute sécurité des survivantes et aux procédures de référencement. • Organiser des séances de santé reproductive avec les femmes et les filles dans des espaces sûrs. 	Peut être inclus dans une réponse mobile plus complète, s'il n'y a pas de services de santé de qualité disponibles dans les sites mobiles. Ce n'est pas une exigence et peut ne pas être réalisable en fonction des lois et des politiques ainsi que du contexte. Ce poste pourrait éventuellement jouer un rôle d'itinérant entre les sites mobiles.

Poste du personnel	Le Profil/Les antécédents requis	Les rôles et responsabilités des membres du personnel	Directives sur la quantité
		<ul style="list-style-type: none"> Évaluer les établissements de santé existants et la capacité du personnel à fournir des soins cliniques aux victimes de violence basée sur le genre. Organiser des séances d'information et un plan de sensibilisation pour l'accès aux services. Travailler avec les points focaux de la communauté sanitaire sur les connaissances, les principes directeurs et les référencement VBG. 	
<p>Le personnel de la ligne verte</p> <p>Ceci s'applique à l'utilisation d'une ligne verte dans le cadre d'une intervention mobile et en tant que service autonome.</p>	<p>(Voir le profil/les antécédents des assistantes sociales ci-dessus.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Fournir un soutien et une gestion de cas en situation de crise par le biais de la ligne verte. Référer les cas en fonction des voies de référencement par téléphone. Améliorer la communication sur les voies de référencement Si elle fait partie d'une intervention mobile, fournir un soutien aux survivantes des sites mobiles lorsque le personnel n'est pas sur place. 	<p>Le nombre de personnel de la ligne verte dépendra des heures d'ouverture jugées appropriées dans le cadre du programme. Par exemple, si une ligne verte fonctionne 24 heures sur 24 avec 8 heures de travail par jour, 3 personnes seront nécessaires pour son fonctionnement quotidien.</p> <p>Il est recommandé d'avoir un personnel dédié à la ligne verte uniquement plutôt que de compter sur le transfert des tâches parmi les autres assistantes sociales.</p>

En outre, un pourcentage du temps de travail du personnel opérationnel qui travaille dans le bureau à partir duquel l'équipe est déployée est également requis. Ces employés ainsi que leurs rôles et responsabilités suggérés pour une intervention mobile/à distance sont décrits ci-dessous:

Poste du personnel	Les rôles et les responsabilités pour une intervention mobile/à distance
<i>Le chargé de la sécurité</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer une évaluation des risques de sécurité pour l'intervention d'urgence pour chaque site mobile. • Effectuer une surveillance continue du plan de sécurité pour les décisions de sécurité " aller/ne pas y aller ". • Assurer la liaison avec d'autres organisations pour les informations relatives à la sécurité. • Documenter les politiques de sécurité et les plans d'urgence ; former le personnel. • Visitez les sites mobiles pour obtenir de l'aide sur place, le cas échéant.
<i>Le Responsable sur terrain</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Négocier avec les autorités pour faciliter l'accès sécurisé aux sites mobiles • Négocier un espace de prestation de services pour les équipes mobiles. • Travailler sur une stratégie pour gagner et maintenir l'acceptation des communautés locales, y compris les bénéficiaires, les parties au conflit, les organisations locales et les autres parties prenantes concernées. • Coordonner les activités et le plaidoyer avec le superviseur technique • Prend des décisions relatives à la en se basant sur les rapports donnés par le Responsable de la sécurité • Visitez les sites mobiles pour obtenir de l'aide sur place, le cas échéant.
<i>Un chargé de l'Approvisionnement, des Finances et des Ressources Humaines ; envisager aussi un I.T (Informaticien)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Superviser les opérations quotidiennes nécessaires à un soutien continu • Se procurer des fournitures pour le programme, comme les kits de dignité • Etablir des contrats avec les fournisseurs, • Assistez dans les processus d'embauche et les contrats • Visitez les sites mobiles pour apporter un appui sur site, le cas échéant.

D'autres membres du personnel peuvent être identifiés comme nécessaires au cours de l'évaluation, notamment:

- Personnel chargé d'aider les groupes particulièrement vulnérables afin d'améliorer l'accès aux services.
- Personnel dans les sites mobiles pour faciliter les activités, par exemple, les enseignantes si les femmes et les filles demandent des activités d'alphabétisation, les concepteurs d'artisanat, etc.
- Des agents de santé communautaires.
- Des travailleuses qui s'occupent des enfants.
- Des gardiens et nettoyeurs pour les points de service.
- Les opérateurs de transport pour les référencement ou pour appuyer l'accès aux services et aux espaces sûrs (par exemple, pour les participantes handicapés ou celles qui vivent loin).

3.3 Travailler avec les points focaux communautaires pour mettre en œuvre la prestation de services VBG mobiles et à distance

Comme nous l'avons déjà mentionné, en plus du personnel mobile de l'équipe, les points focaux communautaires sont un élément essentiel de la mise en œuvre de la prestation de services mobiles. Les sections suivantes décrivent les rôles et responsabilités des points focaux et fournissent des conseils sur la façon de travailler avec eux pour les aider à rendre leur travail dans la communauté sûr et efficace.

3.3.1 Les rôles et responsabilités des points focaux communautaires

Les points focaux communautaires peuvent fournir des services de sensibilisation pour informer la communauté de la disponibilité des services et des activités de groupe qui font partie de l'intervention mobile. Si l'équipe mobile a mis en place des espaces sûrs temporaires comme points d'entrée pour la gestion des cas, les points focaux peuvent également soutenir la mise en œuvre d'activités psychosociales de groupe pour les femmes et les filles. Les points focaux communautaires sont également essentiels parce qu'ils peuvent aider l'équipe mobile à mieux comprendre le contexte culturel et les besoins variés des survivantes, des femmes et filles en général.

Au cours de leur engagement dans le programme, si cela est jugé approprié et sûr dans le contexte, les points focaux peuvent être formés sur la manière de répondre aux révélations de VBG d'une manière sûre, non critique et emphatique et de faire des référencement sûrs et confidentiels aux services de gestion de cas de l'équipe mobile. S'ils reçoivent une révélation, les points focaux peuvent informer la victime de la date à laquelle l'équipe mobile sera sur place et faciliter l'accès de la victime à une assistante sociale en personne quand ils sont sur place. En outre, si une ligne verte est mise en place, les points focaux (qui devraient recevoir des téléphones mobiles et du crédit téléphonique) peuvent faciliter l'accès immédiat à une assistante sociale lorsque l'équipe mobile ne se trouve pas sur place.

Ci-dessous se trouvent des conseils sur le profil des points focaux, leurs rôles et responsabilités (y compris ce qu'elles ne devraient pas faire), et le nombre de points focaux nécessaires pour la prestation de services mobiles VBG.

Le profil/ les antécédents requis	Les rôles et les responsabilités	Les directives sur la quantité
<p>Dans la mesure du possible, les membres de groupes ou d'organismes locaux de femmes</p> <p>Représentent tous les groupes ethniques sur le site, mais parlent la langue utilisée par le programme.</p> <p>Démontrer des attitudes d'appui appropriées envers les survivantes, qui peuvent être évaluées par écrit dans la langue locale ou verbalement, selon le niveau d'alphabétisation.^{15s}</p>	<ul style="list-style-type: none">• Mener des activités de sensibilisation dans la communauté pour faire connaître les services.• Aider l'équipe mobile avec des activités de soutien psychosocial, y compris la coordination et la mise en œuvre d'activités de groupe dans des espaces sûrs temporaires qui ne sont pas axés sur les VBG lorsque l'équipe mobile n'est pas sur place (comme les activités récréatives)	<p>Au moins deux points focaux féminins par site mobile</p>

15 Find the survivor-centered attitude scale assessment at <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/#InteragencyGender-basedViolenceCaseManagementGuidelines>

Le profil/ les antécédents requis	Les rôles et les responsabilités	Les directives sur la quantité
<p>La capacité de garder le téléphone du programme en lieu sûr et confidentiel.</p> <p>Doivent signer un code de conduite sur les Principes directeurs en matière des GBV.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Soutenir l'équipe mobile dans l'identification des sous-populations vulnérables (telles que les minorités ethniques, les personnes qui s'identifient comme LGBTI, les personnes qui vivent avec un handicap) et faciliter leur accès aux activités des groupes. Communiquer à l'équipe mobile les obstacles que ces groupes rencontrent dans l'accès aux services. • Communiquer à la communauté tout changement dans l'horaire de l'équipe mobile ou dans celui des activités de groupes régulières. • Si cela est jugé sûr et approprié, répondre aux révélations de violence basée sur le genre et référer les patientes aux services de gestion de cas de l'équipe mobile. • Maintenir le contact avec les équipes mobiles par le biais des téléphones mobiles pour assurer une communication continue, une supervision et, si une ligne verte fait partie de la réponse mobile, faciliter l'accès des survivantes à la ligne verte. • À la demande d'une survivante, l'accompagner aux services. <p>Les points focaux communautaires ne devraient pas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Effectuer la gestion de cas par eux-mêmes (à moins que cela fasse partie d'un plan de transfert convenu et qu'elles aient été formées par l'équipe mobile). • Identifier activement les survivantes dans la communauté • Intervenir ou enquêter sur les cas des survivantes • Faire la médiation dans les conflits ou parler avec les auteurs de violence • Go to the homes of survivors, unless they are conducting outreach and these homes happen to be part of the outreach catchment area. • Permettre aux survivantes de rester dans leurs maisons. • Parlez à quelqu'un d'autre d'un cas d'une survivante, à moins que la survivante ne vous en fasse la demande 	

3.3.2 Veiller à ce que le travail des points focaux soit sûr et efficace

Lorsque l'on travaille avec des points focaux communautaires, il y a plusieurs pratiques à suivre afin de s'assurer que leur travail est sûr et efficace.

Fournir des téléphones portables. Les points focaux devraient recevoir des téléphones, des batteries et des moyens de recharger les téléphones, ainsi que des cartes téléphoniques pour le travail. Ils ne devraient pas utiliser leur téléphone personnel ou leur téléphone familial dans le cadre de leur travail avec le programme.

Créer des descriptions d'emploi et un protocole d'accord (MoU) pour le rôle du point focal. Les descriptions de poste doivent décrire les rôles et responsabilités (décrits ci-dessus) du point focal et tout autre rôle jugé sûr et approprié en fonction du contexte. Après avoir reçu une formation de base sur les principes directeurs en matière de VBG, chaque point focal devrait signer un protocole d'accord qui couvre les points suivants :

- La compréhension et l'entente sur ce qu'elles ne devraient pas faire en tant que point focal (citez ci-dessus).
- Les principes et les attentes en matière de confidentialité et de sécurité
- Les conditions d'utilisation du téléphone mobile : qu'ils acceptent d'utiliser le téléphone du programme uniquement à des fins de programme, et qu'ils laissent toute personne qui en fait la demande appeler la ligne verte.
- Les protocoles de sécurité et de communication.
- La formation et le renforcement des capacités auxquels le point focal devra participer pour continuer à jouer son rôle

Fournir une formation et une supervision. Avant que les points focaux ne commencent à jouer leur rôle, elles devraient recevoir une formation sur les points suivants (les documents recommandés à l'appui de cette formation se trouvent dans les liens correspondants) :

- Les principes directeurs et les concepts de base en matière de VBG <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/#InteragencyGender-basedViolenceCaseManagementTrainingMaterials>
- Les réponses de base pour réagir à une révélation de violence basée sur le genre (p. ex. déclarations qui communiquent la validation, le non-jugement et l'empathie).
- Ce qu'il faut faire ou ne pas faire et ce qu'il faut répondre dans le Module 9 de¹⁶ https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2018/03/GBV_PocketGuide021718.pdf
- Faire des référencement sûr et confidentiel vers l'équipe mobile.
- Des stratégies de sensibilisation communautaire
- Les concepts de pouvoir et de vulnérabilité, et comment faciliter un accès significatif aux services pour les populations vulnérables (p. ex. inclusion des personnes qui vivent avec un handicap). <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/#InteragencyGender-basedViolenceCaseManagementTrainingMaterials> and http://www.globalprotectioncluster.org/_assets/files/aors/protection_mainstreaming/IRC_Protection_Mainstreaming_Training%20Facilitators_Guide_March_2013_EN.pdf p30-38
- La conduite des audits de sécurité <https://gbvresponders.org/emergency-response-preparedness/emergency-response-assessment/>
- La Planification générale de la sécurité (c.-à-d. non spécifique aux expériences individuelles de violence basée sur le genre. Voir la partie 5 pour de plus amples renseignements).

16 <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/#InteragencyGender-basedViolenceCaseManagementTrainingMaterials>

3.3.3 Le transfert des activités aux points focaux

Comme mentionné dans la partie 2, les organisations devraient planifier la durabilité dès le début de la programmation. La transition progressive de la mise en œuvre de certains aspects d'une réponse mobile aux points focaux, en particulier s'elles font partie d'organisations locales, peut contribuer à la durabilité lorsque la réponse mobile prend fin. Il peut s'agir de:

- Leur fournir les ressources et les compétences nécessaires pour organiser et diriger des activités de groupe dans des espaces temporaires sûrs pour les femmes et les filles, y compris lorsque l'équipe mobile n'est pas sur place.
- Accroître la capacité des points focaux à assumer des services de gestion de cas (ou transférer aux points focaux des tâches particulières dans le cadre du processus de gestion de cas). Si l'on envisage cette option, il est important d'avoir des plans clairs de renforcement des capacités en place et un processus d'évaluation des niveaux de compétences des points focaux. En plus de la dotation en personnel et du niveau de compétence, une transition complète de la prestation des services exigerait que certains critères soient respectés en ce qui concerne les ressources et l'infrastructure nécessaires pour soutenir ces services. Cela devrait s'inscrire dans le cadre d'un processus de transfert progressif au cours duquel les points focaux et l'organisation chargée de la mise en œuvre seraient supervisés sur place ou à distance et bénéficieraient d'un appui technique.

3.4 Les Exigences de sécurité pour la prestation de services VBG mobiles et à distance

Afin d'assurer la sécurité du personnel et des bénéficiaires lors de la prestation de services VBG mobiles et à distance, les politiques, procédures et équipements de sécurité suivants doivent être en place avant de mettre en œuvre une intervention mobile

- Des politiques, des plans et des procédures de sécurité organisationnels à jour et exacts sont mis en place. Le personnel et les partenaires communautaires ont reçu une formation à ce sujet
- Une politique de "droit de retrait" qui donne au personnel national, international et des partenaires la permission et le soutien nécessaires pour prendre des décisions fondées sur leur propre sécurité, sans motif de représailles. Cette politique devrait être communiquée à tous les acteurs concernés.
- Plan/protocole de gestion de la sécurité propre au site, y compris les protocoles de communication, les directives de voyage, les points de rassemblement, les plans d'hibernation (p. ex. lieux sûrs pour l'hibernation de l'équipe, lieux sûrs pour la réinstallation), les plans d'évacuation (p. ex. endroits où le personnel peut rester à mi-chemin si l'accès est interdit pour le retour) et les voies d'évacuation.
- Des évaluations quotidiennes de la sécurité, des séances d'information matinales et des comptes rendus en soirée, ainsi qu'un processus de prise de décision en vue d'une décision "d'aller ou ne pas aller" pour les déploiements.
- Obtenir l'autorisation et les documents de voyage de la part des autorités avant tout déplacement. Cela devrait inclure, dans la mesure du possible, l'assurance que le personnel et les communautés ne seront la cible d'aucun acteur armé.
- Les protocoles pour la conduite en convoi dans des endroits peu sûrs.
- Les mécanismes pour suivre les mouvements de l'équipe mobile.
- Les modes de communication et les alternatives établies avec chaque équipe (téléphone mobile, radios, ou téléphone satellite si nécessaire). Les cartes d'urgence propres à chaque site avec les coordonnées du point focal pour la sécurité en cas d'urgence partagées avec tout le personnel, et un schéma de communication avec des instructions claires sur la façon de l'utiliser. Un point focal sécurité est identifié pour chaque véhicule.
- Des équipements de communication (téléphones, radio VHF, téléphones satellites, etc.) sont fournis à toutes les équipes et testés régulièrement. Le personnel est formé sur la manière de les utiliser.

- Trousses d'hibernation, y compris nourriture, eau/comprimés de purification, argent, somnifères, kits de premiers soins dans les véhicules, sacs de transport du personnel avec des articles importants, fournitures météorologiques (chaînes, boue).

3.5 Les Ressources Financières Nécessaires pour la Prestation de Services VBG Mobile et à distance

Les catégories budgétaires suivantes sont nécessaires pour mettre en œuvre une réponse mobile, ainsi qu'une réponse à distance si cela fait partie de l'intervention. Ces catégories devraient être prises en compte lors de la conception de la réponse mobile/à distance. Les budgets peuvent ensuite être ajustés en conséquence une fois la mise en œuvre commencée.

- **Le Personnel.** Cela variera selon la taille et la portée du programme, mais devrait inclure le personnel énuméré à la partie 3 : le personnel technique du programme (y compris les assistantes sociales, les superviseurs, le personnel de sensibilisation communautaire et éventuellement le personnel des lignes vertes), les conducteurs, le personnel de sécurité et les opérations. Si vous travaillez avec des points focaux communautaires, prévoyez de leur offrir des incitations.
- **Les infrastructures de prestation de services/espaces sûrs.** Cela exige des accords souples avec les donateurs pour que les ressources puissent être utilisées en fonction des options d'espace disponibles sur les sites mobiles (p. ex. les programmes peuvent nécessiter des dépenses en loyer, en matériaux de construction ou en amélioration des infrastructures pour améliorer la sécurité).
- **Le transport de l'équipe ou des équipes mobiles.** Les équipes mobiles doivent disposer de leurs propres moyens de transport ; les véhicules ne doivent pas être partagés entre secteurs. Il s'agit de s'assurer que les équipes disposent de l'indépendance nécessaire pour gérer leur temps en fonction des besoins des survivantes en matière de gestion de cas.

Tenir compte des besoins de transport en fonction de la taille du véhicule, du nombre de véhicules requis et du type de véhicule requis, compte tenu du contexte. Par exemple, un véhicule typique d'une ONG n'a que quatre sièges, y compris celui du chauffeur ; il est fort probable que plus d'un véhicule soit nécessaire pour un nombre adéquat de personnel mobile VBG. Bien qu'une camionnette ait plus de capacité, elle est moins bien adaptée aux mauvaises conditions routières.

- **Les fournitures pour la gestion de cas.** Cela comprend : des fonds pour les référencement (si le service auquel les survivantes sont référées est payant), le transport, l'hébergement et autres besoins de base des survivantes ; des fournitures pour travailler avec les enfants et les adolescentes ; un budget potentiel pour améliorer l'accessibilité aux survivantes ayant des besoins spécifiques (par exemple, les survivantes qui vivent avec un handicap) et pour les y faire accéder.
- **Les kits de dignité et les fournitures pour la réduction des risques.** Cela comprend les fournitures sanitaires, les vêtements appropriés, les torches, les serrures, l'argent comptant, etc.
- **Les activités en groupe.** Prévoyez un budget hebdomadaire pour les activités de chaque site mobile si possible, qui couvre les fournitures.
- **La technologie.** Inclure les coûts d'achat et d'utilisation des téléphones mobiles, des Smartphones et des tablettes en fonction de la conception de la réponse comme suit :
 - » S'il est nécessaire de travailler avec des points focaux communautaires, les téléphones mobiles et le crédit pour au moins deux points focaux communautaires par site seront nécessaires.
 - » Si des applications mobiles sont utilisées pour appuyer la réponse (comme Primero - décrit dans la partie 4), le personnel aura besoin de Tablettes, et selon l'application, il peut y avoir un coût associé pour traduire l'application dans la langue locale.

- » Si une ligne verte sera utilisée dans le cadre de l'intervention mobile ou en tant que service indépendant, un budget pour le matériel et les coûts de communication permanents de la ligne verte sera nécessaire, y compris les frais estimatifs des appels et des communications mensuelles afin de s'assurer que le service ne subira pas d'interruption.
- » Si la technologie sera utilisée pour appuyer la supervision à distance, il faudra prévoir un budget pour l'équipement, l'application et la traduction de l'application. (Pour plus d'informations sur la supervision à distance et l'utilisation de la technologie, voir la partie 5).
- **Formation.** Lieu, hébergement, transport, per diem, etc.
- **Les fournitures pour les points focaux communautaires.** Un appui en nature et en espèces (des bicyclettes, des t-shirts, des sacs).
- **Les fonds de coordination.** Le matériel de réunion et les frais de transport devraient être inclus pour les réunions mensuelles de coordination. Si les prestataires de services peuvent se rendre à un endroit central pour une réunion ou une formation, indiquez leurs coûts et leurs frais.
- **Les fonds de sensibilisation.** Y compris pour les matériels d'information, d'éducation et de communication et pour la traduction.
- **La sécurité.** Les coûts associés à l'évaluation régulière de la sécurité et au maintien de la sécurité du personnel et de l'infrastructure (p. ex. kits d'hibernation, pièces d'identité, matériel de visibilité, le cas échéant).



Partie 4 : Gestion de cas et soutien psychosocial dans la prestation de services mobiles et à distance

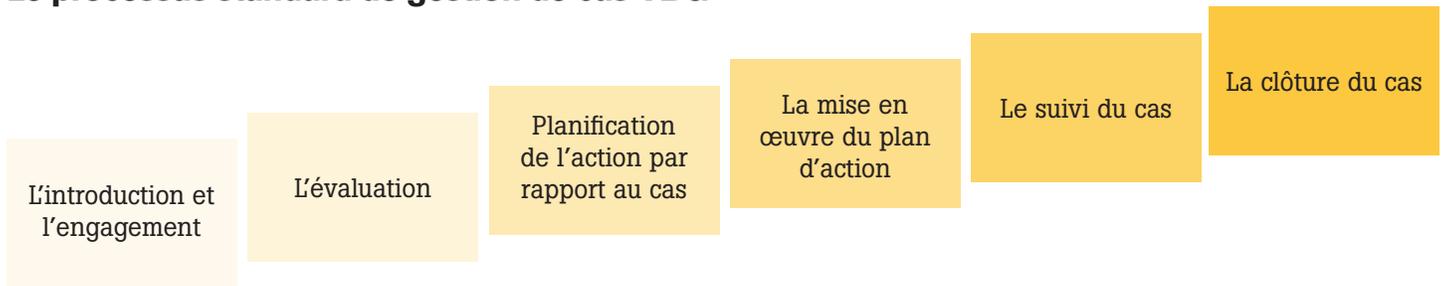
4.1 La gestion de cas en situation de crise

Comme nous l'avons vu précédemment, dans la Partie 3, les soins et la réflexion sont nécessaires pour concevoir des moyens sûrs et efficaces de prise en charge des cas VBG dans la prestation de services mobiles. Bien que le processus de gestion des cas VBG ait été décrit en détail dans les Directives inter-organisationnelles de gestion des cas VBG, les contextes mobiles exigeront probablement une adaptation du processus normalisé de gestion des cas VBG en raison du temps limité dont dispose le personnel des sites mobiles. Le personnel doit être prêt à fournir des services dans des circonstances où il peut ne voir une survivante qu'une seule fois ou lorsqu'il a peu de temps pour la rencontrer.

Les assistantes sociales qui font partie d'une réponse mobile VBG devraient quand même évaluer la situation et les besoins de la victime, être prêtes à répondre aux principales préoccupations de la victime et accorder la priorité (avec son consentement) aux besoins immédiats en matière de sécurité et de santé.

Le diagramme et le tableau suivants mettent en évidence la différence potentielle entre le processus standard de gestion des cas et un processus adapté aux urgences, y compris les interventions mobiles et à distance.

Le processus standard de gestion de cas VBG



La gestion de cas en situation de crise



La gestion standard des cas VBG: les étapes et les tâches	Adaptation de la gestion des cas en situation de crise <i>(Les délais indiqués ci-dessous sont approximatifs.)</i>
<p>Étape 1 : Introduction et engagement</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Saluer et reconforter <input type="checkbox"/> Présentez-vous et votre rôle <input type="checkbox"/> Discuter de tous les aspects du consentement éclairé (confidentialité, rapportage obligatoire) <input type="checkbox"/> Répondre aux questions <input type="checkbox"/> Obtenir la permission pour continuer (procéder) 	<p>Étape 1 : Introduction et engagement abrégés (5 minutes)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Saluer et reconforter <input type="checkbox"/> Présentez-vous en une phrase : Je suis ____ et je travaille avec ____ pour soutenir les personnes qui ont subi des préjudices/violence. <input type="checkbox"/> Nous croyons fermement qu'il est important de vous aider à garder votre histoire privée. Vous et moi déciderons ensemble si et à qui parler de la violence que vous avez subie, pour votre sécurité.¹⁷ <input type="checkbox"/> Pouvez-vous me dire ce qui vous préoccupe le plus aujourd'hui?
<p>Étape 2 L'évaluation</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Déterminer si d'autres intervenants sont impliqués <input type="checkbox"/> Comprendre qui est la survivante <input type="checkbox"/> Invitez la survivante à vous dire ce qui s'est passé <input type="checkbox"/> Ecouter attentivement <input type="checkbox"/> Répondre avec validation, compassion & information <input type="checkbox"/> Identifier les préoccupations et les besoins essentiels de la survivante <input type="checkbox"/> Documenter les informations pertinentes sur un formulaire ou dans des notes de cas à l'aide d'un système sûr de documentation et de conservation des cas 	<p>Étape 2 L'évaluation (15-20 minutes)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Écouter (consacrer du temps pour s'assurer que la survivante a été bien entendue) <input type="checkbox"/> Évaluer les préoccupations en matière de sécurité, les réseaux sociaux accessibles, l'état d'esprit et les besoins. Écoutez autant que possible et ne coupez pas la parole à la survivante. <input type="checkbox"/> Répondre avec validation, compassion & information. <input type="checkbox"/> NE PAS documenter l'information sur un formulaire ou dans les notes de cas s'il n'y a aucune possibilité de suivi, ou pour des raisons de sécurité.

La gestion standard des cas VBG: les étapes et les tâches	Adaptation de la gestion des cas en situation de crise <i>(Les délais indiqués ci-dessous sont approximatifs.)</i>
<p>Étape 3 : La planification de l'action cas par cas</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Résumer votre compréhension des besoins des survivantes. <input type="checkbox"/> Donner des informations sur les services et appuis disponibles et ce qu'elles peuvent attendre de ces services. <input type="checkbox"/> Planifier avec la survivante comment répondre à ses besoins, établir des objectifs personnels et prendre des décisions sur ce qui va se passer ensuite. <input type="checkbox"/> Élaborer et documenter un plan d'action de cas. <input type="checkbox"/> Discuter de vos préoccupations avec votre superviseur. <input type="checkbox"/> Discuter des options de suivi. 	<p>Étape 3 : La planification de la sécurité et l'aperçu des besoins immédiats en matière de santé et de sécurité et des services disponibles (15-20 minutes)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Le plan de sécurité <input type="checkbox"/> Donner des informations sur les services et soutiens disponibles.
<p>Étape 4 : La mise en œuvre du plan d'action du cas</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Faire des référencement <input type="checkbox"/> Plaider en faveur de l'accès aux services pour les survivantes et les aider à y accéder. <input type="checkbox"/> Mener la coordination du cas <input type="checkbox"/> Provide direct services if relevant. Fournir des services directs, s'il y a lieu 	<p>La mise en œuvre (15-20 minutes)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Informer la survivante des options de référencement pour ses préoccupations immédiates. <input type="checkbox"/> Effectuer des référencement avec le consentement de l'intéressée <input type="checkbox"/> Fournir des ressources (soutien matériel, ressources, numéro de la ligne verte, coordonnées des prestataires à la destination, le cas échéant, l'encourager à garder le contact dans la mesure du possible). <input type="checkbox"/> Partager les messages clés : la survivante n'est pas seule, n'est pas en faute et affirmer/valider les sentiments de la survivante. Pendant les dernières minutes, stabiliser la survivante pour qu'elle ne quitte pas votre séance plus traumatisée. (Planifier pour le reste de la journée, encourager la survivante à vivre dans le présent).
<p>Étape 5 : Le suivi</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Rencontrer et contacter la survivante comme convenu. <input type="checkbox"/> Réévaluer la sécurité <input type="checkbox"/> Analyser et réviser le plan d'action du cas. <input type="checkbox"/> Mettre en œuvre le plan révisé 	<p>X</p>

La gestion standard des cas VBG: les étapes et les tâches	Adaptation de la gestion des cas en situation de crise <i>(Les délais indiqués ci-dessous sont approximatifs.)</i>
<p>Clôture du cas</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Déterminer si le cas doit être clôturé et quand il doit l'être <input type="checkbox"/> Documenter la clôture du cas. <input type="checkbox"/> Si possible, effectuez le sondage de feedback auprès des clients. <input type="checkbox"/> Safely store the closed case file (move the closed file to a new cabinet). Conserver le dossier du cas clôturé en toute sécurité (déplacer le dossier du cas clôturé dans un nouveau classeur). 	<p>X</p>

4.2 Soutien psychosocial en groupe

4.2.1 Activités récréatives et de renforcement des capacités dans des espaces sûrs temporaires.

Si votre organisation établit un espace sûr temporaire pour les femmes et les filles dans le cadre de son intervention mobile, il devrait être utilisé pour des activités récréatives ou de renforcement des capacités permanentes. Celles-ci peuvent être organisées et mises en œuvre soit par des points focaux communautaires, soit par les femmes et les filles elles-mêmes. Cela peut contribuer à l'autonomisation des femmes et des filles dans la communauté, permettre à l'équipe mobile de se concentrer sur la gestion des cas sur le terrain et permettre la continuité de ces activités, même en l'absence de l'équipe mobile. Ces activités devraient être adaptées selon qu'il s'agit des femmes ou des filles. Voici quelques exemples d'activités qui peuvent être mises en œuvre:

- Les activités récréatives comme le sport, la danse, le théâtre, l'artisanat ou la narration d'histoires.
- Les activités de renforcement des capacités et des connaissances, y compris la lecture, l'écriture et le calcul, l'éducation sanitaire et les cours de couture.
- Des temps libres, du temps pour prendre du thé
- Des activités (et les fournitures nécessaires) pour les enfants afin que les femmes puissent amener leurs enfants avec elles lorsqu'elles participent à des activités de groupe.

Les femmes et les filles peuvent également être encouragées à créer des " pactes de groupe " pour se soutenir et se respecter mutuellement, et ne réserver cet espace que pour les femmes et les filles uniquement.

4.2.2 Séances d'information et de soutien psychosocial en groupe

En raison du temps limité dont disposent les équipes mobiles pour fournir des services personnalisés de gestion des cas de VBG, les organisations peuvent envisager de transférer une partie de l'éducation psychosociale, qui se déroule habituellement pendant la gestion individuelle des cas avec les survivantes, à des séances collectives. Ces séances de groupe doivent être assurées par les assistantes sociales de l'équipe mobile. Pour toutes les activités ci-dessous, il est important que les animatrices des activités de groupe établissent des règles de base pour réduire la probabilité de divulgation individuelle, au groupe, des cas de violence basée sur le genre. Les facilitateurs devraient également disposer d'un protocole pour gérer ces divulgations d'une manière sûre et compatissante. En voici quelques exemples :

- **La cartographie de la sécurité et la réduction des risques.** L'outil de cartographie communautaire utilisé au cours du processus d'évaluation peut continuellement faire objet de référence pendant les activités de groupe pour discuter, avec les femmes et les filles, des risques de sécurité dans la communauté. Les femmes et les filles peuvent être initiées aux listes d'observation des audits de sécurité et apprendre ce à quoi on peut s'attendre en termes de prestation de services et de responsabilités de la part des prestataires de services selon les directives de l'IASC sur la violence basée sur le genre. Des exemples d'études de cas de stratégies de sécurité (par exemple, patrouilles pour le bois de chauffage, marches scolaires conjointes, importance de la participation des femmes et des filles dans le choix de l'emplacement des points d'eau, utilisation de l'éclairage pour la sécurité, verrouillage des latrines et des douches, etc. Solliciter les idées des participantes sur la façon de réduire les risques dans leur contexte, ce qu'elles peuvent faire pour organiser et gérer ces risques ; qui, dans leur communauté, a la capacité de trouver une solution aux circonstances qui créent ces risques, et à qui le groupe peut faire appel pour plaider en faveur de la sécurité pour les femmes et les filles
- **Planification générale de la sécurité en situation de crise.** Étant donné que les interventions mobiles sont mises en œuvre avec des femmes et des filles qui ont déjà vécu et vivent peut-être encore un conflit, une catastrophe naturelle ou une crise de déplacement, il peut être utile de planifier la sécurité lors de séances de groupe pour identifier les personnes, les lieux et les ressources qui pourraient assurer leur sécurité et celle de leurs familles si elles étaient en danger. Parmi les questions à se poser pour stimuler la réflexion, mentionnons les suivantes : Si vous deviez quitter votre domicile rapidement, par exemple en cas de catastrophe naturelle ou d'intrusion, comment quitteriez-vous votre domicile ? Où iriez-vous, qu'auriez-vous besoin d'emporter avec vous, comment y arriveriez-vous ? Avec qui voudriez-vous être en contact ? Y a-t-il d'autres personnes dont vous voudriez assurer la sécurité ?
- **La planification non personnelle de la sécurité en cas de violence domestiques.** À l'aide d'études de cas fictives de femmes victimes de violence domestique, le concept de planification de la sécurité, pour celles qui vivent une violence domestique continue, peut être présenté dans des séances de groupe. Habituellement, les assistantes sociales planifient la sécurité avec les survivantes pour les aider à prévoir les menaces ou les incidents de violence potentiels et à s'y préparer en identifiant les comportements de l'agresseur, les circonstances qui peuvent aggraver la violence et en aidant la victime à penser aux personnes, aux endroits et aux ressources qui peuvent assurer sa sécurité (et peut-être celle de ses enfants). La planification de la sécurité à l'aide d'une étude de cas fictive en groupe peut enseigner aux femmes une compétence qu'elles peuvent utiliser par elles-mêmes si elles en ont besoin. Pour plus d'informations sur la planification de la sécurité en matière de violence domestique, voir les Directives Inter-organisationnelles pour la gestion des cas de violence basée sur le genre.
- **Les principes de base pour un soutien émotionnel.** Au cours des séances de groupe, les principes de base du soutien émotionnel mutuel peuvent être introduits et mis en pratique.
- **Des compétences d'adaptation positives.** Les compétences d'adaptation sont la capacité d'identifier les ressources dans la vie (personnes, choses, activités) qui aident au bonheur, à la détente et au confort, sur lesquelles on peut compter quand on se sent mal. Il peut s'agir, par exemple, d'élaborer un plan pour participer à des activités positives qui procurent du plaisir, de faire participer les gens, de poursuivre des intérêts et de développer des forces qui permettent de se sentir en forme et soutenu. On trouvera à l'annexe 6 d'autres conseils sur la façon de le faire en groupe.

4.3 La Gestion Sécurisée et Confidentielle des Données et des Informations.

Afin de protéger l'identité et la sécurité des survivantes, toutes les données de gestion de cas sont assujetties aux mesures de protection des données décrites dans les Directives Inter-Organisations pour la Gestion des cas de Violence Basée sur le Genre ;¹⁸

En ce qui concerne les réponses mobiles à la Violence basée sur le genre, étant donné que l'utilisation des fichiers papier avec des données de gestion des cas de VBG introduit des opportunités de vol et de perte, ce qui réduit sensiblement la capacité du personnel à assurer la confidentialité, les équipes mobiles ne devraient pas voyager avec des dossiers papier relatifs à la gestion des cas de VBG. Aucune copie papier des formulaires de consentement ou d'admission ne doit être transportée et les équipes mobiles ne doivent pas prendre des notes. Dans les situations de grande insécurité, le consentement devrait être obtenu verbalement pour la gestion des cas, les référencements et l'enregistrement des données en utilisant le GBVIMS. Les assistantes sociales VBG doivent remplir les formulaires d'admission dès leur retour au bureau, dans un endroit où la sécurité des données peut être assurée. Toutes les copies papier devraient être conservées dans une armoire à classeurs qui peut être verrouillée dans le bureau, accessible uniquement aux personnes responsables désignées par le gestionnaire des cas. Les salles contenant des renseignements sur papier et électroniques devraient être verrouillées de manière sécurisée lorsque le personnel quitte la salle. Si l'emplacement du bureau devient peu ou moins sûr, les dossiers papier doivent être détruits. Toute copie électronique doit être protégée par un mot de passe.

Les Applications mobiles Primero/ GBVIMS+

Les nouvelles technologies sont apparues pour soutenir la collecte sûre et confidentielle des données pendant la prestation de services mobiles VBG, sans qu'il soit nécessaire de transférer ou de conserver en toute sécurité des formulaires papier. Primero, le système de gestion de l'information relative à la protection et son module appelé GBVIMS+, sont les dernières versions de la base de données du GBVIMS. GBVIMS+ est une application web qui a été développée pour permettre aux acteurs humanitaires de collecter, conserver, gérer et partager en toute sécurité des données pour la gestion des cas et le suivi des incidents. Il comprend également une application mobile pour permettre au personnel de première ligne de suivre en toute sécurité les incidents de violence basée sur le genre et les progrès individuels des survivantes à mesure qu'elles reçoivent des services de gestion des cas.

De manière plus spécifique, une application mobile de Primero/ GBVIMS+ a été développée pour être utilisée par le personnel sur une tablette. Grâce à l'application mobile, le personnel peut se rendre sur les sites mobiles avec les tablettes afin de documenter les cas et soumettre les fichiers via un serveur sécurisé pendant leur déploiement. Cela permet au personnel d'entrer rapidement les données de gestion des cas sur le site mobile, de sorte qu'il n'a plus besoin de se fier à sa mémoire. En outre, l'application mobile de Primero/GBVIMS+ a été conçue pour garantir que les données de gestion des cas ne puissent pas être récupérées par des tiers si la tablette est volée. Étant donné que les bénéficiaires ne sont peut-être pas habitués à utiliser des tablettes, il est recommandé que le personnel consigne les données sur les cas dans Primero après l'interaction sur la gestion des cas.

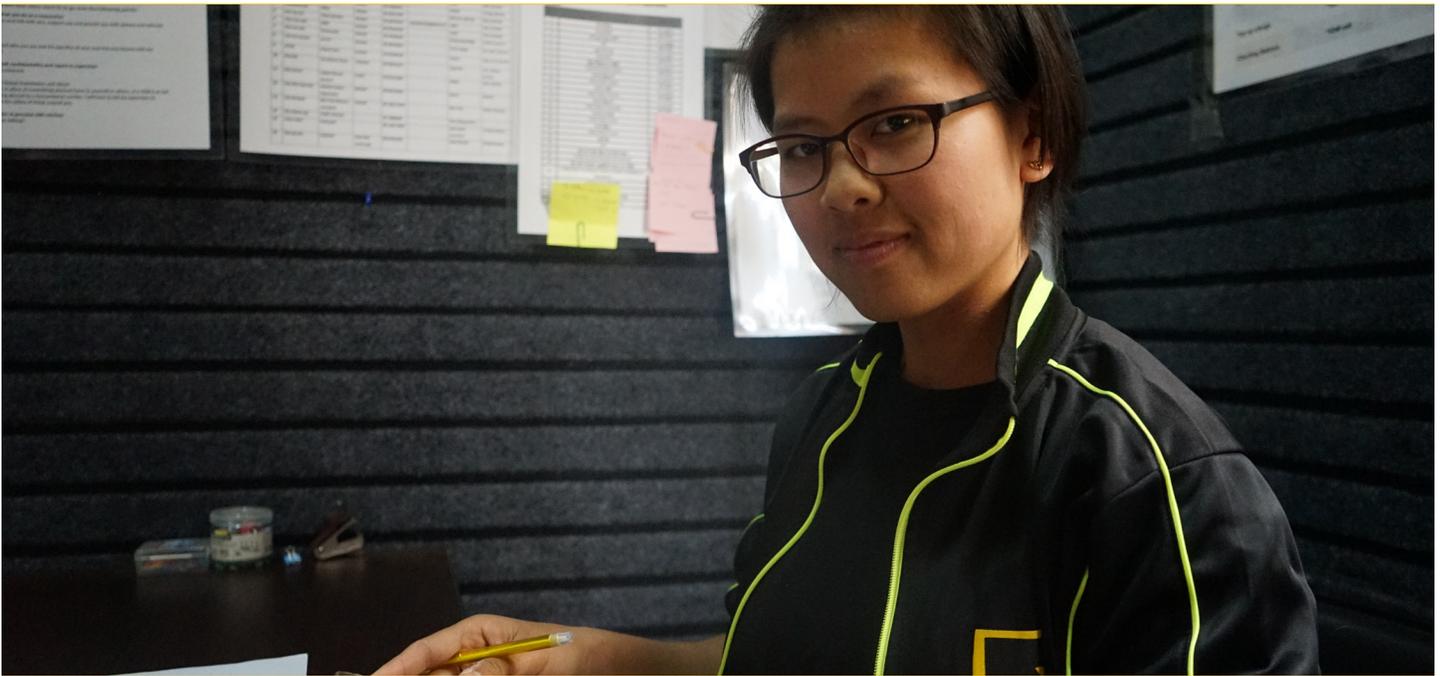
Pour plus d'informations sur Primero/GBVIMS+ et sur ce qui est requis pour sa mise en œuvre, visitez www.primero.org. Pour plus d'information sur GBVIMS, visitez www.gbvims.com.

La gestion des données pour les lignes vertes

En raison du fait que les lignes vertes sont liées à la crise, les organisations vont devoir se poser la question de savoir s'il est possible de recueillir des informations auprès des appelants et si cela est nécessaire (c'est-à-dire à quoi cela pourrait bien servir).

Si des renseignements sont recueillis auprès des personnes qui appellent, il faut tenir compte de ce qui suit :

- Quelles informations seront recueillies?
- la façon dont elles seront conservées pour garantir la sécurité et la confidentialité
- Comment les données seront utilisées. Une préparation anticipée à l'analyse des données favorise une meilleure utilisation des données.
- Comment la collecte des données sera-t-elle discutée avec les appelants et comment leur consentement sera-t-il obtenu?
- Des protocoles clairs, avec le personnel, qui indiquent clairement que la collecte des données n'est pas essentielle et qu'elle ne devrait pas être prioritaire par rapport au soutien à la survivante.



Partie 5 : La Supervision de la Prestation des Services Mobiles et à Distance

Comme décrit dans la section sur la dotation en personnel, les superviseurs doivent être hautement qualifiés pour surveiller et résoudre les problèmes liés à la prestation des services mobiles et à distance.

5.1 Le Monitoring des points de service

Les superviseurs devraient visiter chaque site au début du déploiement. Les superviseurs devraient faire le monitoring des lieux et des conditions de prestation des services et s'assurer qu'il existe des moyens confidentiels appropriés pour les femmes, les filles et les autres personnes qui ont besoin d'accéder à la gestion des cas (par exemple, des espaces sûrs pour les activités avec un espace privé pour la gestion des cas). Lorsque le superviseur n'est pas sur place, le personnel peut prendre des photos des salles d'activités et des salles de gestion des cas et discuter, au besoin, des plans qui visent à améliorer la confidentialité et la sécurité. Dans les rapports mensuels, le personnel devrait décrire en détail tout problème relatif à l'emplacement des services (problèmes de sécurité, changements dans les accords communautaires, autres prestataires de services qui utilisent les locaux, les activités de plaidoyer requises, les besoins proposés et le budget requis pour les infrastructures), comment les assistantes sociales peuvent normaliser leurs entretiens individuels avec les bénéficiaires, et les activités offertes dans chaque centre.

5.2 La supervision du personnel, avec présence physique.

Si les équipes mobiles peuvent revenir au bureau chaque jour, au moins une journée par semaine devrait être consacrée aux activités de supervision entre les superviseurs et les membres des équipes mobiles. Référez-vous aux directives de supervision dans les Directives Inter-Organisations pour la Gestion des cas de VBG.¹⁹

19 Part V, chapter 2 pg. 115-164 <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/#InteragencyGender-basedViolenceCaseManagementGuidelines>

En outre, la supervision, en personne, des lignes vertes exige que les superviseurs :

- Soient disponibles pour un back-up d'urgence.
- Effectuent des débriefings sur les appels avec le personnel attaché à la ligne verte.
- Définissent, chaque semaine, un temps de supervision régulier où le personnel et les superviseurs doivent se présenter.
- Organisent des formations périodiques, "des appels fantômes" et/ou une observation directe des appels (assis à côté du personnel)
- Apportent un soutien émotionnel au personnel, étant donné la nature potentiellement perturbante des appels. Cela peut prendre la forme de shifts/tours, plus courts, de travail sur la ligne verte, des séances de supervision régulières, des transferts temporaires des tâches et/ou du soutien psychosocial individuel pour prévenir l'épuisement professionnel.

5.3 La Supervision du personnel à distance

Les équipes de prestation des services mobiles peuvent souvent être séparées des superviseurs pour des raisons de sécurité et d'accès. Dans des endroits où il y a des conflits, seul le personnel qui représente la population de la région cible peut avoir accès en toute sécurité aux sites mobiles. Dans de tels cas, une surveillance à distance peut s'avérer nécessaire. Il est important de noter que les modèles de prestation des services gérés à distance sont intrinsèquement plus difficiles à surveiller. Les services très techniques, tels que ceux qui nécessitent une gestion de cas ou une formation intensive en matière de compétences, ont généralement besoin d'une plus grande supervision de la part de la haute direction, ainsi que d'une capacité accrue du personnel local. Dans les cas où les niveaux de supervision, avec présence physique sont faibles et où il n'existe pas de capacité préexistante de gestion de cas, il peut ne pas être immédiatement approprié de déployer la prestation de services VBG mobiles.

Les stratégies ci-dessous peuvent appuyer la supervision à distance.

Faire usage de la technologie pour la communication

Comme les contacts, avec présence physique, entre le personnel à distance et les superviseurs sont limités, l'interaction est généralement facilitée par le téléphone mobile et les technologies telles que Skype, Viber et WhatsApp. Tout le personnel mobile devrait recevoir un téléphone de service pour faciliter la communication avec les superviseurs. Les superviseurs devraient effectuer des vérifications hebdomadaires auprès de toutes les personnes sous leur supervision à distance afin d'offrir au moins un niveau minimum de soutien et d'orientation. Si l'on discute des cas par téléphone, le personnel et les superviseurs devraient préciser clairement que les informations qui permettraient d'identifier les survivantes ne devraient pas être communiquées.

Faire usage de systèmes de gestion de cas en ligne pour examiner les dossiers de gestion de cas

L'examen régulier des dossiers des cas peut aider à déterminer si les formulaires sont utilisés et remplis de façon appropriée et à évaluer la qualité des services fournis. L'utilisation des systèmes d'information en ligne comme Primero peut faciliter l'examen des cas par les superviseurs, avec les restrictions appropriées en matière de confidentialité, ce qui permet aux superviseurs d'observer à distance le processus de gestion des cas. Les superviseurs peuvent établir un calendrier pour l'examen d'un nombre choisi au hasard de dossiers de chaque assistante sociale, ou de quelques assistantes sociales, ou examiner deux dossiers par assistante sociale par semaine. Les superviseurs devraient prendre note de tous les défis particuliers qu'une assistante sociale rencontre en ce qui concerne la documentation des cas ou d'un défi commun qui se manifeste dans les dossiers de l'équipe. Les feedbacks sur les tendances de l'examen des dossiers des cas devraient être régulièrement partagés avec les assistantes sociales. Les superviseurs et le personnel chargé des dossiers devraient utiliser des fonctions de signalisation logicielle, des discussions individuelles et des appels de groupe pour discuter de ces feedbacks.

L'examen des dossiers des cas n'est qu'une partie de la supervision et devrait être complété par d'autres méthodes de supervision.

Utiliser la technologie pour appuyer le renforcement des capacités à distance

Les organisations peuvent envisager d'utiliser des outils écrits, visuels et sonores pour améliorer leurs compétences en matière de renforcement des capacités à distance. Des applications mobiles pour le renforcement des capacités peuvent être développées pour une utilisation hors ligne. Les équipes mobiles peuvent ainsi utiliser le temps considérable qu'elles passent en transit à renforcer leurs capacités à distance avec ces plates-formes hors ligne.



L'application de renforcement des capacités offerte à distance (ROSA)²⁰ est une nouvelle application que l'IRC a mise au point pour faciliter l'évaluation des capacités et le renforcement des compétences des travailleurs de première ligne et créer un espace communautaire d'apprentissage et de coaching par les pairs. Il utilise les évaluations des connaissances et des compétences décrites dans les Directives Inter-Organisations de Gestion de cas VBG²¹. L'application peut appuyer les connaissances des assistantes sociales et des points focaux communautaires sur la VBG et renforcer la gestion des cas, la communication et les attitudes et compétences axées sur les survivantes. En téléchargeant l'application sur un appareil mobile (tablette, Smartphone) à l'avance, les utilisateurs peuvent accéder au contenu dans des situations où la connectivité est faible ou inexistante.

Voici d'autres exemples de supervision à distance :

- Des lignes vertes qui permettent un soutien et un dépannage immédiats avec les assistantes sociales sur terrain.
- Les superviseurs peuvent également planifier des appels avec le personnel mobile pour discuter des sujets clés, examiner les listes de vérification du contrôle de la qualité, offrir une formation sur les jeux de rôle basés sur des scénarios et vérifier toute préoccupation.

20 ROSA est disponible sur iTunes et sur Google Play store. iOS : <https://itunes.apple.com/us/app/rosa/id1303840802?mt=8>
Android : https://play.google.com/store/apps/details?id=org.rescue.rosa&hl=fr_US

21 pg 193-218 <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/#InteragencyGender-basedViolenceCaseManagementGuidelines>

Annexe 1 : Évaluation des Risques pour la Sécurité en Cas d'Intervention d'Urgence²²

Tenir compte des éléments suivants dans l'évaluation des risques de sécurité effectuée avant le déploiement.

- La situation générale (dynamique de la population, attitudes locales envers les acteurs humanitaires, police locale)
- Les menaces : l'impact, la probabilité et les mesures d'atténuation des risques.
 - » L'historique des menaces, d'où elles viennent, comment obtenir des informations à leur sujet
 - » L'organisation devrait-elle maintenir un profil bas, moyen ou élevé ? Par exemple, le marquage des véhicules peut être protecteur dans certains contextes et dangereux dans d'autres.
- Les déplacements et l'accès
 - » L'historique des restrictions et des couvre-feux, l'état des routes et les conditions météorologiques.
 - » Les routes approuvées/voies d'évacuation possible.
 - » L'emplacement des points de contrôle.
- Les autorisations requises des autorités locales et les conditions imposées aux organisations
- Les limites imposées par les principes d'humanité, de neutralité, d'indépendance opérationnelle et l'impartialité.
- Les liaisons nécessaires avec d'autres organisations pour établir un plan permanent de surveillance de la sécurité
 - » Si l'on communique avec des membres de la communauté pour faire rapport sur le contexte de sécurité, leurs renseignements d'identification doivent être supprimés des rapports de sécurité destinés aux autres intervenants.
- Déterminer si le personnel sera exposé à des risques et si ces risques varient en fonction de des caractéristiques du staff. Par exemple, le risque est-il différent pour le personnel étranger (international), national, ou local/communautaire; pour les hommes et les femmes, ou les membres de différents groupes ethniques? Quelles mesures de sécurité seraient nécessaires? La détermination des risques doit se faire dans un perspectif genre, car la majorité du personnel des services VBG est féminin.

Annex 2: Assessment Tool for Identifying Temporary Safe Spaces for Women and Girls

Cet outil est conçu pour évaluer les espaces communautaires déjà existants (p. ex. les écoles, les cliniques, les salles communautaires) qu'on envisage d'utiliser comme des espaces mobiles sûrs.

L'outil recueille des informations sur les normes minimales idéales pour un espace sûr pour les femmes et les filles. Comme toutes les normes minimales ne sont pas toujours réalisables, une décision finale "Y aller/ne pas y aller" ne devrait être prise qu'après consultation avec le gestionnaire du programme.

Section 1 : Contexte			
Date de l'évaluation:		Nom de l'évaluateur:	
Ville:		Terrain de village:	
Village/camp:		Nom de l'espace:	
Section 2 : Les normes minimales pour les points d'entrée de la gestion des cas			
2.1 - Le lieu est-il facilement accessible aux femmes et aux filles des sites déplacés et de la communauté d'accueil?		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
2.2 - Comment les femmes et les filles se rendront-elles dans l'espace ?			
2.3 - L'espace est-il accessible aux femmes et aux filles qui vivent avec un handicap?		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
2.4 - Y a-t-il au moins une salle pour les activités psychosociales et une salle pour la gestion des cas ?		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
2.5 - La salle de gestion des cas proposée peut-elle être accessible facilement et discrètement à partir de la salle pour les activités psychosociale ?		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
2.6 - L'espace dispose-t-il d'une entrée séparée et qu'on peut hermétiquement fermer ?		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
2.7 - Y a-t-il suffisamment de mobilier pour les activités prévues (tables, bureaux, chaises) ?		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	

Section 2 : Les normes minimales pour les points d'entrée de la gestion des cas

2.8 - L'espace dispose-t-il d'un accès sécurisé à une latrine ?

- Oui
 Non

2.9 - L'espace est-il privé/intime (les activités/discussions peuvent avoir lieu sans être vues ou entendues de l'extérieur) ?

- Oui
 Non

2.10 - L'espace est-il situé à proximité des dangers potentiels (postes de contrôle de sécurité, lieux de rassemblement social pour hommes, etc.) ?

- Oui
 Non

2.11 - Y a-t-il d'autres raisons pour lesquelles les femmes et les filles pourraient NE PAS se sentir à l'aise d'accéder à l'espace ?

- Oui (Spécifier)
 Non

2.12 - L'équipe a-t-elle parlé aux femmes et aux filles séparément pour obtenir leurs commentaires sur l'espace ?

- Oui
 Non

Section 3 : Autres renseignements

3.1 - Quel est l'usage actuel de l'espace (p. ex. une école, une clinique, une maison privée, etc.) ?

3.2 - Qui est le propriétaire actuel ? Connait-il le profil des participantes et s'engage-t-il à accueillir en tout temps toutes les participantes au programme ?

3.3 - Y a-t-il des frais de location mensuels ?

- Oui (Spécifier)
 Non

Section 4 : La décision d'y aller/ne pas y aller

4.1 - L'espace peut-il être utilisé comme un espace sûr dans son état actuel ?

- Oui
 Non

4.2 - [Si non] L'espace peut-il être utilisé comme un espace sûr avec un approvisionnement supplémentaire ou une remise en état par l'organisation ?

- Oui
 Non

4.3 - [Si oui] Quels travaux supplémentaires, sur l'espace, sont nécessaires ? Les dépenses probables sont-elles prises en charge dans le budget du programme ?

- Oui
 Non

La décision finale

Y aller

Ne pas y aller

Veillez inclure ci-dessous au moins deux photos de l'espace, si possible :

Annexe 3 : Guide de l'Atelier pour la Conception d'une Réponse Mobile

Suivez les instructions ci-dessous pour discuter des éléments clés de la conception d'une réponse mobile et y répondre.

Étape 1. Dessinez vos bureaux

Étape 2. Dessiner les communautés cibles pour les services mobiles, y compris l'infrastructure existante. Assurez-vous de répondre aux questions suivantes:

- Quel est le temps de trajet jusqu'à la zone de déplacement?
- Quelle est la situation le long de la route qui mène à la zone de déplacement ? Existe-t-il des zones dangereuses, des points de contrôle, des endroits où la circulation peut être bloquée ou la présence des militaires ?
- Quel type d'endroit est la zone cible (urbain, rural, campement, habitat informel) ?
- Dans quels types de structures vivent les gens (tentes, bâtiments, etc.) ?
- Quelles sont les infrastructures/bâtiments existants que nous pourrions potentiellement utiliser pour les services ? Qui doit nous accorder l'autorisation ? Existe-t-il des espaces prioritaires que les femmes et les filles jugent sûrs ? Dans quelle mesure ces espaces répondent-ils aux critères d'espace idéal ?
- Quels sont les lieux de réunion privés et confidentiels où la gestion des cas peut être effectuée ? Quand ces espaces peuvent-ils être disponibles ? Quelles sont les coordonnées des personnes avec lesquelles une coordination est nécessaire ?

Étape 3. Définir la population mobile à l'aide des questions suivantes :

- Nombre Estimatif des personnes déplacées (hommes, femmes, filles, garçons) ? Y a-t-il des sous-groupes ? Quelles langues parlent-ils ?
- Pouvons-nous trouver un moyen de communiquer avec les personnes qui vivent avec un handicap ?
- La dynamique de déplacement : Depuis combien de temps les gens sont-ils déplacés ? Combien de temps les gens s'attendent-ils à rester là ? Existe-t-il des cycles en ce qui concerne le moment où les personnes sont déplacées et retournent chez elles ? S'attend-on à ce qu'il y ait plus de gens qui viennent ?
- Y a-t-il des problèmes locaux de protection connus ?
- Quelle est la structure de leadership dans la région ? Existe-t-il des organisations de femmes ? Des femmes leaders ? Les associations des personnes vivant avec un handicap ? (Conseil de Pro : Liste des coordonnées !)

Étape 4. Dessinez les services existants et définissez les activités en cours à l'aide des questions suivantes :

- Quelles sont les options de référencement ?
 - » Identifier différents types de services : santé, psychosocial, sécurité, juridique, autre. (Utilisez un outil de cartographie de service pour des informations plus spécifiques et ajoutez des points GPS! <https://gbvresponders.org/emergency-response-preparedness/emergency-response-assessment/>)
 - » Existe-t-il des points focaux VBG pour les référencement par téléphone ?
 - » Existe-t-il des obligations de rapportage/dénonciation avec ces prestataires de services ?
 - » La contraception d'urgence est-elle disponible dans les pharmacies ?
- Quelles autres organisations existent localement ?
 - » Les organisations de soutien aux LGBTI ? Les organisations de personnes qui vivent avec un handicap ? Les organisations de subsistance ?

- Quelles sont les activités qui existent dans la communauté avec lesquelles une collaboration est possible?
 - » Y a-t-il des activités de groupe en cours pour les femmes?
 - » Quand ont-elles lieu (jours, heures) ?
 - » Quelles sont les coordonnées des personnes avec lesquelles une coordination est nécessaire?
- Dans quelles activités l'équipe mobile doit-elle s'intégrer pour "normaliser" les interactions avec la communauté et les individus?
 - » De quelles ressources et compétences l'équipe pourrait-elle avoir besoin pour participer à ces activités?
- Quelles sont les options sûres de transport communautaire ? Comment les gens se déplacent-ils ? Peut-on obtenir les numéros de téléphone des transporteurs ?

Étape 5. Déterminer la disponibilité et l'usage de la technologie. Répondez aux questions suivantes:

- À quel type de technologie les femmes ont-elles accès (exemples : téléphones, Smartphones, tablettes, ordinateurs portables, etc.)
- Les femmes ont-elles un accès privé ou partagent-elles cet accès avec leur famille ou les membres de la communauté ?
- Existe-t-il un réseau mobile?
- Y a-t-il de l'électricité?
- Y a-t-il un accès à l'Internet ?

Étape 6. Passez en revue la carte que vous avez élaborée et réfléchissez à la manière de vous rendre sur vos sites mobiles. Répondez aux questions suivantes:

- Qui fait partie de l'équipe?
 - » Combien de personnes? Quels sont leurs rôles?
 - » Y a-t-il un agent de santé dans l'équipe?
- Existe-t-il une voiture dédiée à l'équipe mobile?
 - » Combien de véhicules seront utilisés pour l'équipe mobile?
 - » Qui est dans la voiture avec l'équipe mobile?
- Que faudra-t-il emporter avec vous ?
- De quelles autres ressources et compétences l'équipe a-t-elle besoin pour mettre en œuvre les activités?

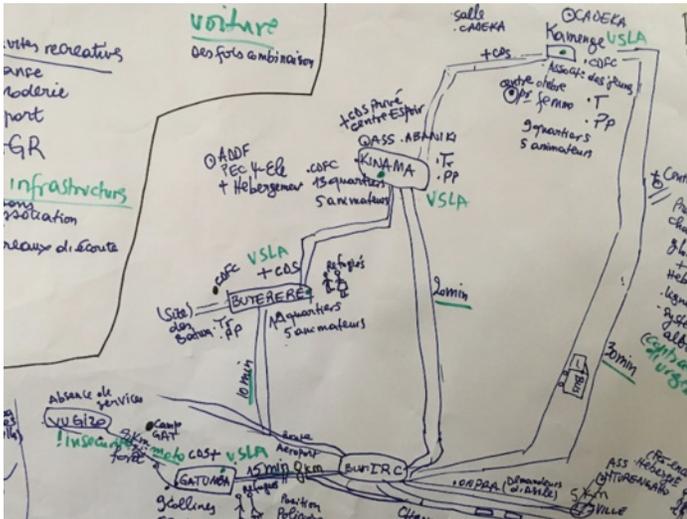
Étape 7. Créez un plan d'action à l'aide des questions suivantes :

- Combien de sites mobiles allez-vous visiter?
- Allez-vous visiter tous les sites chaque semaine?
 - » Quels sont les jours et les heures qui conviennent à vos visites, compte tenu des activités et de l'infrastructure disponibles?
 - » Combien de temps passerez-vous sur chaque site?
- Qui va se rendre sur chaque site?
 - » De quelles activités chaque membre de l'équipe sera-t-il responsable?
- **Astuce : Créez un calendrier pour une semaine ou un mois typique, en indiquant les jours et les heures auxquels chaque équipe mobile se rendra sur chaque site!**

Annexe 4 : Exemple d'un plan de cartographie d'un site mobile et de sa mise en œuvre

Voici des exemples d'un plan de cartographie d'un site mobile et de sa mise en œuvre qui ont été créés au cours de l'atelier de conception de la prestation des services mobiles du programme IRC Burundi.

Exemple de cartographie réalisé à Bujumbura (IRC Burundi). La carte montre les sites mobiles, la distance entre les sites et les points d'entrée pour la gestion des cas pour chaque site.



Plan de mise en œuvre. Le plan de mise en œuvre ci-dessous montre le calendrier de prestation des services de l'équipe mobile pour les sites mobiles de Bujumbura-- Buterere, Gatumba, Kinama, et Kamenge. Ces sites sont proches les uns des autres de sorte que l'équipe peut se rendre à deux sites par jour et y passer au moins trois heures par site pour les activités et la gestion des cas.²³

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Zone	Buterere, Gatumba	Kinama, Kamenge	Buterere, Gatumba	Kinama, Kamenge	Bureau
Action	Les activités d'écoute et récréatives	Les activités d'écoute et récréatives	Ecoute et sensibilisation	Écoute et couture	La planification, la documentation et la supervision
Le personnel responsable	Buterere: Susan + point focal communautaire Gatumba: Jean et son superviseur	Kinama: Susan + point focal Kamenge: Jean et son superviseur	Buterere: Jean + community focal point Gatumba: Susan + community focal point	Kinama: Jean + point focal communautaire Kamenge: Susan + point focal communautaire	Susan, Jean et le superviseur, ainsi que les points focaux communautaires

23 Les noms des membres du personnel ont été changés

Annexe 5 : Directives supplémentaires pour la mise en oeuvre d'une ligne verte

Voici d'autres conseils à l'appui de la mise en oeuvre d'une ligne verte.

Protocole de réponse à un appel

Pour assurer la consistance, un protocole de réponse aux appels devrait être élaboré et rédigé.

Un protocole simple peut comporter les étapes suivantes

- Répondez à l'appel selon un script standardisé.
- Garantir la confidentialité.
- Recueillir l'information sur l'admission.
- Fournir un soutien émotionnel et psychosocial.
- Fournir des informations de base, précises et à jour.
- Le cas échéant, référer les appelants vers des ressources.

La formation du personnel attaché à la ligne verte

Si le personnel possède déjà des connaissances en matière de gestion des cas VBG (une exigence minimale), le personnel de la ligne verte devrait recevoir la formation suivante

- Faire la révision sur les types de VBG, les causes et les conséquences.
- Introduction sur les lignes vertes en tant que points d'entrée pour les services et leur fonctionnement.
- Le fonctionnement de la ligne verte ainsi que les protocoles de service.
- En quoi la fourniture d'un appui par le biais d'une ligne verte diffère de celle, avec présence physique et quelles adaptations doivent être apportées (par exemple, pour la gestion des cas VBG avec présence physique, nous soulignons l'importance d'établir un lien et une confiance avec la victime à travers le lieu même et comment on utilise la gestuelle, ce qui ne se fera pas via une ligne verte).
- L'usage et la gestion des guides de ressources et des voies de référencement.
- La gestion des données.
- Subvenir aux besoins des diverses survivantes, des amis et de la famille qui peuvent être appelés comme co-survivants.

La formation peut consister en des jeux de rôles pratiques où un superviseur appelle et agit en tant que survivante, membre de la famille, prestataire de services ou un appelant inapproprié, afin d'évaluer les compétences des membres du personnel en gestion des cas et d'assurer leur supervision. Pour les exercices de jeux de rôle, les superviseurs devraient faire des jeux de rôle avec différents types d'appelants qui sollicitent des services pour des types de VBG communs au contexte, afin que les assistantes sociales puissent pratiquer leurs réponses à différents types de victimes potentielles. Les superviseurs devraient ensuite faire un compte rendu aux assistantes sociales sur leur rendement/performances.

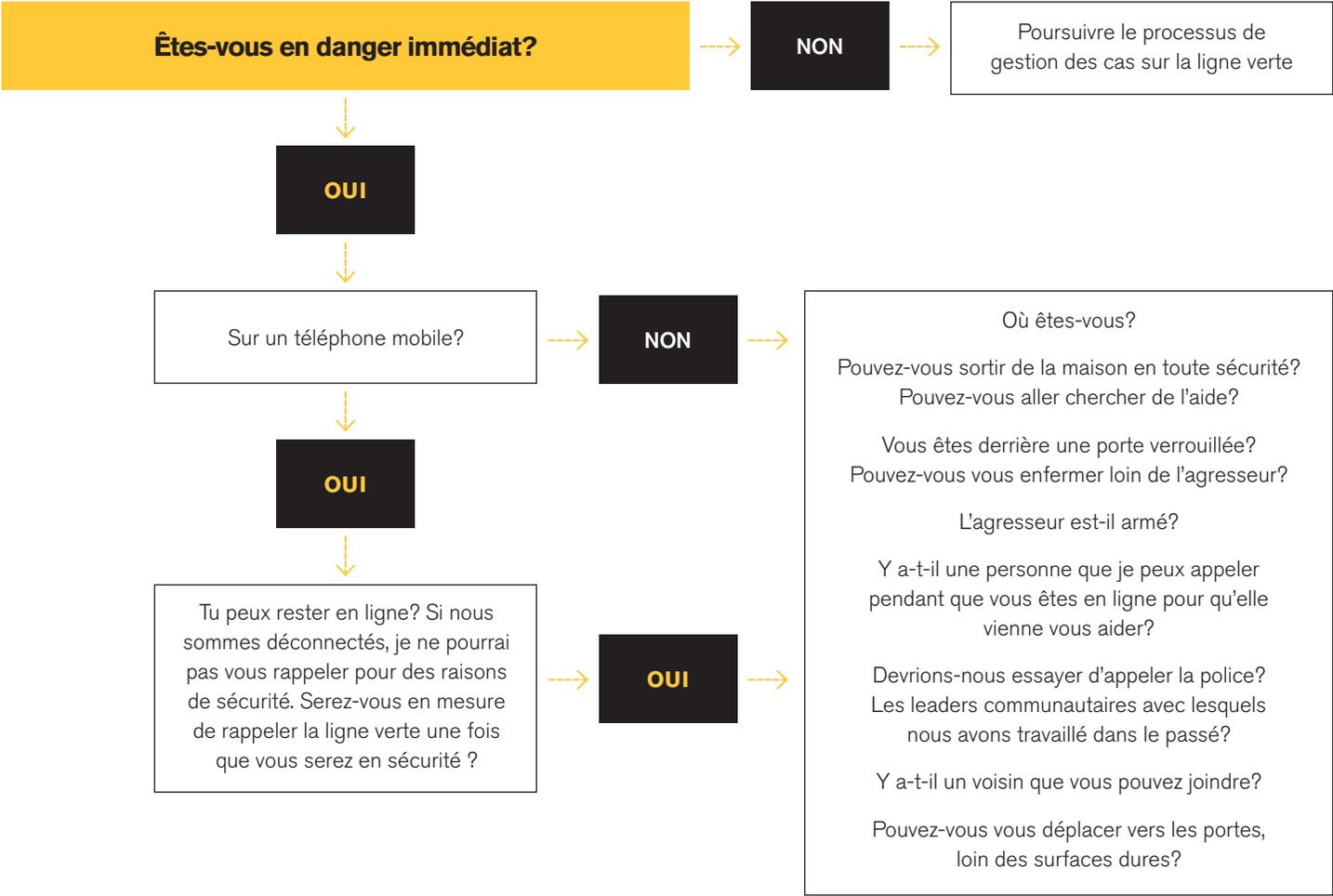
Les protocoles de sécurité : pour une utilisation sûre de la ligne verte

Étant donné que les lignes vertes utilisent une technologie qui peut être surveillée par les auteurs d'abus/agresseurs, en particulier dans les situations de violences domestiques, il est important d'établir des protocoles pour promouvoir une utilisation sûre de la ligne verte par les appelants. Ces protocoles devraient être communiqués à l'appelant dès le début.

- La politique de non-rappel. Le personnel de la ligne verte ne devrait pas rappeler les survivantes s'il y a un risque immédiat pour leur sécurité, surtout dans des situations de violence domestiques permanente. Demandez aux survivantes de vous rappeler si vous êtes coupé au cours de l'appel.
- Rappelez aux survivantes de supprimer l'enregistrement de l'appel du téléphone. L'un des risques des lignes vertes est que les agresseurs, en particulier dans les situations de violences domestiques, puissent surveiller l'utilisation du téléphone par la survivante.
- Établir un code ou une expression drapeau rouge. Dans le cas des survivantes qui sont en cours de réception d'un soutien ou une gestion de cas via la ligne verte et qui ont des problèmes de sécurité à la maison, la survivante et l'assistante sociale devraient s'entendre sur un code que la survivante peut utiliser pour signaler au personnel de la ligne lorsque elle croit que l'appel est surveillé et qu'il est dangereux de parler. Les auteurs de violences domestiques peuvent non seulement surveiller l'utilisation du téléphone par une survivante, mais aussi les appels téléphoniques. S'il y a plusieurs membres du personnel de la ligne verte, le même code peut être utilisé dans l'ensemble du programme avec différents survivantes pour leurs signaler qu'elles doivent cesser de parler de violence et assumer un rôle différent ou narratif, puis terminer rapidement leur appel. Par exemple, le personnel pourrait dire à toutes les survivantes de dire : " Vous êtes l'enseignant de l'école/clinique. Je ne me suis pas inscrite au cours ", si elles sont en danger et doivent mettre fin à l'appel.
- Toute requête de rappel faite dans le cadre du programme doit être accompagnée d'un plan de sécurité.

Protocole pour un danger immédiat

Comme les survivantes peuvent appeler sur une ligne verte d'aide lorsqu'elles sont en danger immédiat, il est important d'élaborer un protocole pour répondre aux besoins de la survivante et la soutenir de la manière la plus sécurisée qui soit. Voici un exemple de protocole qui peut aider une assistante sociale à déterminer comment procéder dans de telles situations (à adapter à chaque contexte). Il ne s'agit pas d'une planification globale de la sécurité (dont il est question dans les Directives Inter-Organisations sur la gestion des cas VBG (lien)).



Annexe 6 : Les instructions pour l'élaboration d'un plan d'adaptation en sessions de groupe²⁴

Un plan d'adaptation apprend à quelqu'un à identifier les ressources dans sa vie (comme les gens, les choses, les activités) qui le rendent heureux, détendu et réconforté, afin qu'il puisse puiser en lui quand il se sent mal (contrarié, effrayé, seul, etc.). En élaborant un plan d'adaptation, les assistantes sociales encouragent les participantes à participer à des activités positives qu'elles aiment. Cela les aidera à améliorer leur humeur et les rendra plus susceptibles de revenir à un fonctionnement normal (aller au marché, parler aux autres, etc.).

Lorsque vous faites des plans d'adaptation en groupe, encouragez les participantes à réfléchir elles-mêmes à ces questions. Les facilitateurs voudront peut-être donner des exemples. Ne les forcez pas à partager, mais encouragez-les à le faire s'ils le souhaitent.

Processus en 4 étapes pour l'élaboration des plans d'adaptation individuels au sein d'un groupe

- **Étape 1** : Identifiez les personnes en qui la participante a confiance ou avec qui elle se sent à l'aise dans sa vie : "Quand vous vous sentez \neg _____ (p. ex., effrayée, triste, seule), à qui pouvez-vous parler ?" (Demandez aux participantes de dresser la liste des personnes avec lesquelles elles se sentent à l'aise de parler.)
- **Étape 2** : Identifiez les activités que les participantes aiment. Se fonder sur l'intérêt et les forces. Aidez la participante à identifier les sentiments positifs qu'elle ressent lorsqu'elle fait ces activités, en lui demandant "Comment vous sentez-vous lorsque vous faites ces choses?" (heureuse, détendue, etc.)
- **Étape 3** : Élaborer un plan avec les participantes pour faire participer les gens, mener des activités et poursuivre les intérêts et autres forces qu'elles ont identifiées, afin de les aider quand elles se sentent mal et ont besoin de soutien.
- **Étape 4** : Encouragez les participantes à partager (seulement si elles le désirent) les activités qu'elles ont identifiées. L'une ou l'autre de ces activités peut-elle être réalisée conjointement dans un espace sûr?

Voici quelques façons utiles d'amener les participantes à identifier leurs propres forces et intérêts :

- Parlez avec elles pour les aider à identifier les personnes avec qui elles se sentent en sécurité et qui les soutiennent. Cherchez à savoir comment elles communiquent avec ces personnes.
- Parlez avec eux pour en apprendre davantage sur leur foi et leurs croyances spirituelles. Aidez-les à se reconnecter à la foi s'elles se sentent isolés.
- Discutez avec elles de ce qu'elles peuvent faire lorsqu'elles se sentent tristes. Découvrez quels types d'activités les rendent heureuses et qui sont leurs ami(e)s et les "personnes sûres".
- Aidez les participantes à reconnaître leurs propres forces. Félicitez-les. Toutes les personnes ont besoin de se considérer comme des êtres humains capables, qui méritent amour, bonheur et protection.

