

Boîte à outils pour la révélation de la violence basée sur le genre

Répondre à la révélation de la violence basée sur le genre dans les situations de crise humanitaire



Center for Human Rights,
Gender and Migration
INSTITUTE FOR PUBLIC HEALTH AT WASHINGTON UNIVERSITY



Sommaire

Introduction à la boîte à outils pour la révélation de la violence basée sur le genre	1
MODULE 1: Préparation à la révélation de la violence basée sur le genre	15
OUTIL 1: Création d'un environnement propice à la révélation de la violence basée sur le genre	18
OUTIL 2: Développement des connaissances sur la violence basée sur le genre, la révélation et l'approche centrée sur la personne survivante	37
OUTIL 3: Activités d'apprentissage pour renforcer les capacités du personnel	48
OUTIL 4: Création d'un réseau de référence	68
OUTIL 5: Check-list de l'état de préparation de l'organisation	73
MODULE 2: Soutien aux personnes survivantes pendant et après la révélation	77
OUTIL 6: Directives pour soutenir la révélation de la violence basée sur le genre	79
OUTIL 7: Soutien aux personnes survivantes en danger	94
OUTIL 8: Collaboration avec des groupes divers	100
OUTIL 9: Collaboration avec des interprètes et des médiateurs culturels	110
OUTIL 10: Gestion des traumatismes secondaires et promotion de l'autosoins	117
MODULE 3: Sensibilisation de la communauté	121
OUTIL 11: Évaluation des besoins en information de la communauté	123
OUTIL 12: Approches de sensibilisation de la communauté	132
MODULE 4: Suivi pour l'apprentissage	146
OUTIL 13: Planification d'un processus de suivi	148
OUTIL 14: Création d'une grille d'évaluation pour le suivi	154
Remerciements	159

Introduction à la boîte à outils pour la révélation de la violence basée sur le genre

Cette boîte à outils pour la révélation de la violence basée sur le genre fournit des conseils aux prestataires de services et aux acteurs non spécialisés dans la violence basée sur le genre pour soutenir et de répondre de manière sûre, éthique et appropriée aux révélations dans les contextes de déplacement et autres crises humanitaires.

La violence basée sur le genre est l'une des violations des droits humains les plus répandues dans le monde. Environ 1 femme sur 3 (30%) dans le monde a subi des violences physiques et/ou sexuelles à un moment donné de sa vie, de la part de son partenaire ou d'autres individus¹. Les conflits, les catastrophes et autres crises humanitaires exposent davantage les femmes, les filles, les hommes, les garçons et les personnes lesbiennes, gays, bissexuelles, trans, intersexuées et queer (LGBTIQ+) à la violence, aux abus et à l'exploitation. Les personnes réfugiées, demandeuses d'asile, déplacées à l'intérieur de leur pays, migrantes et d'autres populations touchées par une crise connaissent des taux encore plus élevés de violence basée sur le genre, qui est à la fois une cause et une conséquence des conflits et des déplacements. Dans divers contextes, les personnes affectées sont confrontées à des risques et des taux plus élevés de violence sexuelle, de violence exercée par un partenaire intime, de traite et de mariage forcé ou d'enfants, entre autres formes de violence basée sur le genre².

Les effets de la violence basée sur le genre peuvent être dévastateurs et affecter la santé physique et mentale, le bien-être et les relations de la personne survivante, tant dans l'immédiat qu'à long terme. La violence basée sur le genre peut provoquer l'anxiété, la dépression, le syndrome de stress post-traumatique et une variété d'autres symptômes, y compris l'interférence avec la capacité de la personne survivante à établir des relations avec d'autres personnes, communautés, services et systèmes. Il est important de noter que la façon dont les prestataires de services répondent à une personne qui a survécu à la violence basée sur le genre peut être cruciale pour son processus de guérison : les services et les systèmes qui ne prennent pas en considération les impacts de la violence basée sur le genre peuvent faire encore plus de mal aux personnes survivantes et entraver leur guérison et leur rétablissement.

De nombreuses personnes survivantes de la violence basée sur le genre ne disent jamais à personne ce qui leur est arrivé. Il existe des obstacles importants et multiples qui empêchent les personnes survivantes de révéler la violence basée sur le genre, allant de facteurs personnels à des barrières sociales et culturelles. Les facteurs personnels liés à la personne survivante peuvent inclure les conséquences de la violence qu'elle subit ainsi que sa relation avec l'auteur de la violence ; les facteurs sociaux peuvent inclure l'acceptation de la violence basée sur le genre par la communauté ou la stigmatisation des personnes survivantes.

-
1. Organisation mondiale de la santé (OMS), *Violence Against Women Prevalence Estimates, 2018: Global, regional and national prevalence estimates for intimate partner violence against women and global and regional prevalence estimates for non-partner sexual violence against women* (Genève, 2021).
 2. Comité permanent interorganisations (CPI), *Guidelines for Integrating Gender-Based Violence Interventions in Humanitarian Action: Reducing risk, promoting resilience, and aiding recovery* (2015), p. 3.

Les obstacles individuels et sociaux les plus courants à la révélation sont la peur, la culpabilité et la honte, la méconnaissance des services disponibles et les normes sociales et culturelles qui normalisent la violence basée sur le genre ou blâment et stigmatisent les personnes survivantes. Les obstacles structurels peuvent inclure des problèmes de mobilité et de transport, ainsi que l'incapacité des prestataires de services à soutenir les personnes survivantes avec compassion, en toute sécurité et de manière efficace, afin qu'elles révèlent leurs expériences de violence basée sur le genre.

La révélation des violences sexuelles peut poser des problèmes différents pour d'autres groupes, comme les hommes, les adolescents et les enfants. En outre, les personnes survivantes de la violence basée sur le genre qui subissent une oppression et une discrimination croisées fondées sur d'autres aspects de leur identité – tels que l'origine ethnique, le handicap, l'âge, la religion ou l'orientation sexuelle, l'identité de genre, l'expression de genre et/ou les caractéristiques sexuelles (SOGIESC) – peuvent rencontrer des obstacles supplémentaires pour révéler la violence et accéder aux services de soutien. Pour les personnes survivantes qui surmontent ces obstacles et choisissent de faire des révélations, la façon dont la famille, les amis et les prestataires de services réagissent est essentielle pour leur sécurité, leur santé, leur guérison et leur rétablissement.

Compte tenu des taux élevés ou du risque de violence basée sur le genre dans les situations de déplacement et autres contextes humanitaires, il est important que les organisations et les services en contact avec les personnes concernées répondent aux révélations de violence basée sur le genre d'une manière appropriée, sûre, éthique et avec compassion. Cela nécessite des connaissances, des compétences, des valeurs et des pratiques axées sur les personnes survivantes. Alors que de nombreuses ressources existent déjà pour guider la fourniture de soins, de soutien et de protection aux personnes survivantes dans les contextes humanitaires, des conseils spécifiques sur la façon de soutenir et de répondre aux révélations de leurs expériences font défaut. Cette boîte à outils pour la révélation de la violence basée sur le genre comble donc cette lacune.

Révélation

Dans cette boîte à outils, « révéler » signifie confier une expérience passée ou actuelle de violence basée sur le genre à une autre personne, en particulier un(e) prestataire de services. La révélation diffère de l'identification. Alors que l'identification fait référence aux efforts proactifs d'une organisation – tels que le dépistage, l'interrogation directe ou d'autres méthodes systématiques – pour détecter la violence basée sur le genre, la révélation, en revanche, fait référence au choix volontaire d'une personne survivante de révéler ce qui lui est arrivé¹. Dans un sens, l'identification est la recherche d'informations, tandis que la révélation est le partage des informations.

La révélation peut aider les personnes survivantes à obtenir de l'aide et une protection. Elle peut se présenter de différentes manières dans un contexte de prestation de services. Il s'agit de la révélation « auto-motivée », de la révélation « facilitée », de la révélation « élicitée » et de la révélation « vicariante ou par un tiers ». Pour une typologie de la révélation de la violence basée sur le genre dans un contexte de prestation de services, voir l'**OUTIL 1**.

1. Cette boîte à outils utilise à la fois des pronoms féminins et neutres pour reconnaître que les femmes et les filles sont affectées de manière disproportionnée par la violence basée sur le genre, tout en incluant les expériences et les identités d'autres groupes affectés par ce type de violence, notamment les personnes transgenres et non binaires.

RÉVÉLATION ET IDENTIFICATION	
RÉVÉLATION	IDENTIFICATION
<ul style="list-style-type: none"> • Confier ou partager quelque chose d'inconnu ou de caché sur soi-même. • Fait souvent référence à des informations secrètes ou stigmatisées. • Cela peut être influencé par la capacité, l'opportunité et/ou la motivation à révéler. 	<ul style="list-style-type: none"> • Effort proactif de l'organisation pour détecter une condition, une expérience ou un besoin parmi une population d'intérêt, par exemple par le biais d'un outil de dépistage, d'une question directe ou d'une observation.

Contexte de la boîte à outils

Cette boîte à outils est l'aboutissement d'années de recherche axée sur la pratique et de réflexion collective. Elle s'inscrit dans le cadre d'un projet global initialement fondé sur des questions qui se sont posées lors de la prestation de services directs aux personnes survivantes de la violence basée sur le genre : *pourquoi, quand, comment et à qui certaines personnes survivantes choisissent-elles de révéler leurs expériences et leurs besoins liés à la violence basée sur le genre ? Existe-t-il des obstacles spécifiques à la révélation de la violence basée sur le genre pour les personnes déplacées par des conflits armés, des catastrophes naturelles et d'autres urgences humanitaires ? Que peuvent faire, le cas échéant, les prestataires de services dans ces contextes pour faciliter le travail des personnes survivantes de la violence basée sur le genre qui souhaitent faire des révélations ?*

Le projet a débuté par une recherche exploratoire menée au Mexique et au Guatemala en 2018-2019¹. Sur la base de ces résultats préliminaires et à la demande des participants à l'étude, l'équipe de recherche a rédigé un brouillon d'outils destiné à être utilisé dans le contexte mexicain. En 2020, avec le soutien du Bureau de la population, des réfugiés et des migrations du Département d'État américain, l'équipe de recherche a pu tester et affiner la boîte à outils² du Mexique et étendre son analyse de la révélation de la violence basée sur le genre dans les contextes humanitaires, en ajoutant la Grèce et le Kenya à l'étude et en menant une enquête en ligne auprès des praticiens de l'humanitaire qui se concentrent sur la violence basée sur le genre dans d'autres pays. Cette boîte à outils a été élaborée sur la base de ces nouvelles données et d'une consultation supplémentaire avec des praticiens humanitaires experts. Elle est accompagnée d'un rapport, intitulé *Choisir de parler, apprendre à entendre: la révélation de la violence basée sur le genre dans les crises humanitaires*, qui présente plus en détail les résultats de la recherche et les concepts de révélation de ce type de violence³.

1. Cette recherche préliminaire a été menée alors que l'équipe de recherche opérait sous les auspices du Programme sur la violence sexuelle du Centre des droits humains de l'Université de Californie, Berkeley. Il a été soutenu par l'Unité juridique régionale pour les Amériques du Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), avec un financement supplémentaire d'un donateur anonyme. Le rapport, intitulé *The Silence I Carry: Disclosing gender-based violence in forced displacement – Mexico, Guatemala* (2018), est disponible à l'adresse suivante : www.acnur.org/publications/pub_prot/5c081eae4/the-silence-i-carry-disclosing-gender-based-violence-in-forced-displacement.html.
2. Centre pour les droits humains, le genre et la migration, *The Silence I Carry : Disclosing gender-based violence in forced displacement Practitioners' Toolkit for Mexico* (révisé en 2020), disponible à l'adresse : <https://cpb-us-w2.wpmucdn.com/sites.wustl.edu/dist/1/2391/files/2020/12/SGBV-Disclosure-Revised-Toolkit-2020-EN.pdf>.
3. Centre pour les droits humains, le genre et la migration, *Choosing to Speak, Learning to Hear: Disclosure of Gender-based Violence in Humanitarian Crisis Settings* (2022), disponible à l'adresse: <https://publichealth.wustl.edu/centers/chrgm/>.

Objectif et public cible

Cette boîte à outils vise à aider les organisations et les employé(e)s de tous les secteurs à aborder et à répondre de manière sûre et appropriée aux révélations de violence basée sur le genre. La boîte à outils fournit des conseils et des ressources pour :

- Aider les organisations à créer un environnement sûr qui permette aux personnes survivantes de la violence basée sur le genre de révéler leurs expériences si elles choisissent de le faire ;
- Aider les travailleurs à recevoir et à répondre aux révélations de violence basée sur le genre d'une manière qui favorise la sécurité, la dignité, le choix, l'action et la guérison des personnes survivantes ; et
- Sensibiliser la communauté à la violence basée sur le genre et aux services disponibles pour les personnes survivantes.

Le public principal de cette boîte à outils est constitué d'organisations et de prestataires de services qui, par leur travail, entrent en contact avec des populations en déplacement ou dans d'autres contextes humanitaires, comme les personnes déplacées à l'intérieur de leur pays, réfugiées, demandeuses d'asile et migrantes. Elle s'adresse aux organisations non gouvernementales (ONG) nationales et internationales, aux agences des Nations Unies (ONU) et aux organisations locales qui fournissent des services de santé, des services communautaires, des abris, des services de protection et d'autres services de soutien, en particulier ceux qui fournissent des services aux femmes, aux filles, aux garçons, aux personnes ayant des SOGIESC diverses, aux personnes handicapées et à d'autres groupes spécifiques.

Cette boîte à outils est particulièrement utile pour le personnel non spécialisé dans la violence basée sur le genre travaillant avec les populations susmentionnées. Idéalement, la boîte à outils servira de ressource pour les prestataires de services de tous les niveaux d'expérience en matière de violence basée sur le genre, en fournissant à la fois des concepts de base et une série de nouvelles considérations et de conseils pratiques pour répondre aux révélations.

Les organisations dont le personnel est mandaté et dispose d'un protocole pour s'enquérir de manière proactive des expériences de violence basée sur le genre trouveront également les éléments de la boîte à outils utiles pour compléter leurs politiques organisationnelles et la formation et le développement du personnel. Il s'agit notamment des membres du personnel qui effectuent des examens de routine dans les établissements de santé, qui mènent des enquêtes sur la protection légale des enfants, qui représentent les personnes demandeuses d'asile ou résolvent leurs demandes, ou qui documentent les violences sexuelles liées aux conflits (VSLC).



INFORMATIONS ESSENTIELLES : L'AGENCE DES PERSONNES SURVIVANTES POUR FAIRE UNE RÉVÉLATION

L'objectif de cette boîte à outils est de donner aux prestataires, aux praticiens et aux organisations les outils dont ils ont besoin pour créer un environnement sûr et accueillant pour les personnes survivantes de la violence basée sur le genre afin qu'elles puissent révéler volontairement leurs expériences de la violence si elles choisissent de le faire. **Rappelez-vous qu'une personne ne doit jamais être forcée de parler de ses expériences de violence basée sur le genre.** La personne peut ne pas voir d'avantage à révéler son expérience ; elle peut ne pas faire confiance à la personne qui pose les questions. Il peut même être dangereux pour la personne de parler du mal qu'elle a subi ou du mal qu'elle craint.

Les personnes survivantes de la violence basée sur le genre ne veulent pas toutes partager ce qui s'est passé. Certaines peuvent envisager de parler de la violence basée sur le genre des jours, des mois, voire des années après l'avoir subie. D'autres ne voudront jamais en parler. Elles peuvent craindre les conséquences d'un tel acte, ou simplement vouloir continuer à vivre. **Les personnes survivantes ont le droit de choisir si, quand, comment et avec qui elles veulent partager leur histoire.** La capacité de l'individu à décider de révéler la violence basée sur le genre doit toujours être respectée. Exercer une pression inappropriée sur une personne ou lui demander de parler de ses expériences passées ou présentes de violence basée sur le genre peut être préjudiciable et déresponsabilisant et est considéré comme une forme secondaire d'abus. Cela peut aussi mettre votre sécurité en danger.

Les prestataires de services ne doivent pas demander de révéler des détails sur la violence basée sur le genre, sauf s'ils sont spécifiquement mandatés pour poser des questions ou enquêter sur ce type de violence, s'ils sont soutenus par des protocoles et s'ils ont reçu une formation appropriée. Il n'appartient pas à un(e) prestataire de services de décider si, quand et comment une personne survivante de violence basée sur le genre doit faire des révélations.

Le rôle du/de la prestataire de services est de créer un environnement sûr et favorable pour que la personne survivante de la violence basée sur le genre puisse s'exprimer si elle le souhaite. Cela peut prendre du temps. Cela peut ne jamais arriver. L'important est de créer cet espace sûr – physiquement, procéduralement et psychologiquement – au cas où cela se produirait.

- **Espace physique** : Le centre ou le bureau est-il sûr et accueillant ? Avez-vous des sièges confortables et des zones de conversation privées ? Invitez-vous les personnes à se déplacer librement et à profiter d'un accès indépendant à la nourriture et aux boissons ?

- **Espace procédural** : Est-ce qu'on consacre du temps et des efforts à établir un sentiment de confiance et de sécurité dès l'arrivée d'une personne ? La discussion sur le consentement éclairé et la confidentialité est-elle claire, avec la possibilité de poser des questions et de signaler un changement d'avis à une date ultérieure
- **Espace psychologique** : Les besoins immédiats de la personne survivante ont-ils été identifiés et traités ? Une garderie est-elle prévue pendant la réunion ? Est-ce que c'est clair quand et comment la personne survivante doit partir et continuer sa journée ?

Une chance ou plusieurs de se rencontrer

- Dans des contextes où les choses évoluent rapidement ou lorsqu'il n'est pas facile de voir une personne plus d'une fois, un(e) prestataire de services peut au moins fournir des informations sur la violence basée sur le genre, l'autosoin et les services disponibles. Il s'agit d'informations sur les services le long de l'itinéraire pour les personnes en déplacement. Cela peut permettre une révélation ultérieure pour les personnes qui souhaitent s'exprimer à un autre moment ou dans d'autres circonstances.
- Dans les cas où de futures rencontres sont possibles, le personnel doit faire savoir à la personne potentiellement survivante que la porte est toujours ouverte si elle veut revenir pour participer à des activités ou simplement pour parler à nouveau. Plus on peut créer un espace sûr et fiable, mieux c'est.

Bonnes pratiques sur lesquelles la boîte à outils est basée



INFORMATIONS ESSENTIELLES : L'APPROCHE CENTRÉE SUR LA PERSONNE SURVIVANTE ET TENANT COMPTE DES TRAUMATISMES

Une **approche centrée sur la personne survivante** reconnaît que chaque individu :

- A des droits égaux en matière de soins et de soutien ;
- Est différent et unique ;
- Réagira différemment à la violence basée sur le genre ;
- A des forces, des capacités, des aptitudes à faire face, des ressources et des besoins différents ;
- A le droit, en fonction de son âge et de sa situation, de décider qui doit savoir ce qui lui est arrivé et ce qui doit se passer ensuite ; et
- Est digne de crédibilité et d'un traitement respectueux, gentil, compatissant et empathique¹.

Les réponses tenant compte des traumatismes reconnaissent que les personnes survivantes de la violence basée sur le genre peuvent avoir subi des traumatismes et reconnaissent que cela affecte la santé physique, émotionnelle et mentale, le bien-être et les comportements. Les réponses tenant compte des traumatismes cherchent à ne plus faire de mal et à promouvoir la sécurité, la guérison et le rétablissement après des expériences traumatisantes. Les soins tenant compte des traumatismes cherchent à reconnaître les effets des expériences traumatiques sur les individus, les familles et le personnel ; intègrent dans les politiques, les procédures et les pratiques des connaissances sensibles à la culture sur la façon dont les gens réagissent aux expériences traumatiques ; et préviennent activement la retraumatisation².

1. Extrait édité du Système de gestion de l'information sur la violence basée sur le genre (GBVIMS), *Interagency Gender-Based Violence Case Management Guidelines: Providing Care and Case Management Services to Gender-Based Violence Survivors in Humanitarian Settings* (2017).
2. Centre de ressources pour la mise en œuvre de soins tenant compte des traumatismes, *What is trauma-informed care?* disponible à l'adresse : www.traumainformedcare.chcs.org/what-is-trauma-informed-care/ (consulté le 25 juillet 2022).

Cette boîte à outils est basée sur les bonnes pratiques, les preuves et l'apprentissage concernant la révélation de la violence basée sur le genre et le soutien aux personnes survivantes dans les situations d'urgence. La compréhension et l'application de ces bonnes pratiques sont essentielles à la mise en place d'un accueil et d'une réponse sûrs, éthiques et efficaces à la révélation de la violence basée sur le genre. Tout d'abord, la boîte à outils est basée sur des approches centrées sur les personnes survivantes et tenant compte des traumatismes.

Voici les quatre éléments d'une approche centrée sur la personne survivante :

- Appliquer les **principes fondés sur les droits et centrés sur les personnes survivantes** dans le processus d'assistance;
- Faire en sorte que les prestataires de services aient des croyances, attitudes et valeurs **centrés sur la personne survivante**;
- **Donner des réponses coordonnées**; et
- S'engager à **ne pas nuire**.

Application des principes centrés sur la personne survivante dans le processus d'aide

Un ensemble de principes centrés sur la personne survivante guide le travail de toutes les parties – quel que soit leur rôle – dans toutes les interactions avec les personnes survivantes de la violence basée sur le genre. Il existe quatre principes interdépendants et se renforçant mutuellement qui s'appliquent à tout moment à tous les acteurs : le droit à la sécurité, le droit à la confidentialité, le droit à la dignité et à l'autodétermination et la non-discrimination. Dans le cas des enfants survivants, le principe supplémentaire de l'intérêt supérieur de l'enfant s'applique également. L'application de ces principes contribue à créer un environnement favorable à la révélation de la violence basée sur le genre et favorise des réponses sûres et éthiques après la révélation. De plus amples informations sur ces principes centrés sur la personne survivante peuvent être trouvées dans l'**OUTIL 1**.

Faire en sorte que les prestataires de services aient des croyances, attitudes et valeurs centrés sur la personne survivante

Afin de créer un environnement sûr et propice aux révélations des personnes survivantes de la violence basée sur le genre, les prestataires de services doivent avoir et manifester des croyances, des valeurs et des attitudes de compassion, d'empathie et de non-jugement, et promouvoir la valeur et la dignité de chaque individu. Lorsque les personnes survivantes révèlent un incident ou une expérience de violence basée sur le genre, le traitement qu'ils reçoivent de la part de ceux à qui ils le révèlent peut soit favoriser leur sécurité et leur guérison soit leur causer davantage de dommages. Les réponses non empathiques à la violence basée sur le genre peuvent être énormément nuisibles et préjudiciables à l'individu : les croyances, attitudes et valeurs qui jugent, minimisent, discréditent ou blâment la personne survivante pour ce qui s'est passé peuvent empêcher la révélation et causer des dommages psychologiques. Il est donc essentiel que toutes les personnes qui entrent en contact avec des personnes survivantes de la violence basée sur le genre soient formées de manière adéquate et dotées de valeurs, de croyances et d'attitudes telles que l'empathie et le soutien. Les **modules 1** et **2** fournissent des outils pour ce faire.

Coordination de la réponse

Un seul acteur ou service ne peut pas répondre à tous les besoins d'une personne survivante. Dans tous les contextes, y compris les contextes de déplacement, différents acteurs et organisations sont chargés de fournir différents types de soins aux personnes survivantes de la violence basée sur le genre après qu'elles l'ont révélée. Les acteurs clés sont ceux qui fournissent des services de santé, de soutien psychosocial, de gestion des cas, de protection, de sécurité et de justice. Quel que soit le nombre de services disponibles dans un contexte donné, la coordination entre les acteurs est essentielle. Cela implique une bonne communication, la compréhension des différents rôles et responsabilités dans la fourniture de soins et de soutien après la révélation, ainsi que des dispositions claires et convenues pour la référence et le partage des informations. L'**OUTIL 4**, ainsi que les autres outils des **modules 1 et 2**, fournissent des conseils pour la coordination et la référence des personnes survivantes vers d'autres services.

Il est essentiel de garder à l'esprit que tout partage d'informations liées à la révélation de la violence basée sur le genre ne doit se faire qu'avec le consentement éclairé de la personne survivante et d'une manière qui privilégie sa sécurité, sa confidentialité et sa dignité.



INFORMATIONS ESSENTIELLES : CONSENTEMENT ET ASSENTIMENT ÉCLAIRÉS

Le consentement éclairé est l'acte de prendre une décision librement et volontairement informée. La personne survivante doit être informée de toutes les options disponibles et doit comprendre pleinement ce qu'elle accepte, ainsi que les risques – y compris les limites de la confidentialité – avant de procéder. La personne survivante doit se voir présenter l'éventail complet des options, indépendamment des convictions individuelles du prestataire de services. Une personne survivante ne doit jamais être poussée à donner son consentement à un entretien, un examen, une évaluation, etc. Un individu peut retirer son consentement à tout moment. Dans le cas d'enfants trop jeunes pour comprendre et donner un consentement éclairé, les mères, les pères ou les soignants peuvent donner un consentement éclairé en leur nom.

L'assentiment éclairé est la volonté exprimée de participer aux services. Dans le cas d'enfants trop jeunes pour donner un consentement éclairé, mais suffisamment âgés pour comprendre et accepter de participer aux services, l'assentiment éclairé est recherché¹.

1. Comité international de secours (IRC) et Fonds des Nations unies pour l'enfance (UNICEF), *Caring for Child Survivors of Sexual Abuse: Guidelines for health and psychosocial service providers in humanitarian settings* (2012), disponible à l'adresse; www.unicef.org/media/73591/file/IRC-CSS-Guide-2012.pdf.

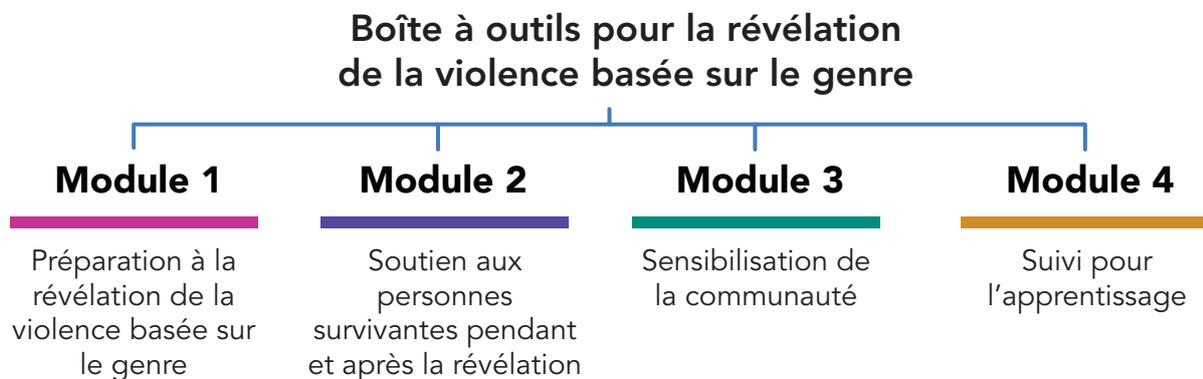
Promesse de ne pas nuire

Il est potentiellement dangereux et contraire à l'éthique d'encourager activement la révélation de la violence basée sur le genre. Par exemple, s'il n'existe pas de services d'aide aux personnes survivantes de la violence basée sur le genre, encourager la révélation de cette violence peut faire plus de mal que de bien. De même, si la révélation de la violence basée sur le genre risque de traumatiser à nouveau une personne ou de mettre sa sécurité en danger, il n'est pas approprié que les prestataires de services l'encouragent.

Toutes les organisations et tous les prestataires de services doivent évaluer leur contexte en conséquence et être clairs quant aux informations minimales dont ils ont besoin pour fournir leurs services. Dans tous les contextes, toutes les organisations et tous les prestataires de services doivent prendre des mesures pour s'assurer que l'environnement soit sûr et favorable aux personnes survivantes qui choisissent de faire des révélations.

Contenu de la boîte à outils

Cette boîte à outils contient quatre modules. Chaque module comprend une introduction et un ensemble d'outils pour aider les organisations et les prestataires de services à traiter les révélations de violence basée sur le genre de manière sûre, éthique et appropriée dans différents contextes.



LE MODULE 1 : Préparation à la révélation de la violence basée sur le genre vise à aider les organisations à développer leur capacité et leur préparation à recevoir et à répondre de manière sûre, éthique et appropriée aux révélations de violence basée sur le genre. Il comprend les outils suivants :

- Outil 1 :** Développement des connaissances sur la violence basée sur le genre, la révélation et l'approche centrée sur la personne survivante
- Outil 2 :** Création d'un environnement propice à la révélation de la violence basée sur le genre
- Outil 3 :** Activités d'apprentissage pour renforcer les capacités du personnel
- Outil 4 :** Création d'un réseau de référence
- Outil 5 :** Check-list de l'état de préparation de l'organisation

LE MODULE 2 : Soutien aux personnes survivantes pendant et après la révélation vise à favoriser le développement des connaissances, des compétences et des bonnes pratiques des prestataires de services pour répondre avec compassion et de manière appropriée aux révélations de violence basée sur le genre. Il comprend les outils suivants :

Outil 6 : Directives pour soutenir la révélation de la violence basée sur le genre

Outil 7 : Soutien aux personnes survivantes en danger

Outil 8 : Collaboration avec des groupes divers

Outil 9 : Collaboration avec des interprètes et des médiateurs culturels

Outil 10 : Gestion du traumatisme vicariant et promotion de l'autosoin

LE MODULE 3 : Sensibilisation de la communauté vise à aider les organisations à entreprendre une sensibilisation et un engagement sûrs, appropriés et efficaces de la communauté sur la violence basée sur le genre afin d'accroître la sensibilisation et les services disponibles, y compris pour les groupes marginalisés ou difficiles à atteindre. Il comprend les outils suivants :

Outil 11 : Évaluation des besoins en information de la communauté

Outil 12 : Approches de sensibilisation de la communauté

LE MODULE 4 : Suivi pour l'apprentissage vise à aider les organisations à suivre et à partager les bonnes pratiques en matière de réception et de réponse aux révélations de violence basée sur le genre dans les déplacements et autres situations humanitaires. Il comprend les outils suivants :

Outil 13 : Planification d'un processus de suivi

Outil 14 : Création d'une grille d'évaluation pour le suivi

Contenu des outils

Vous trouverez dans les outils de chaque module:



Des liens vers des informations et ressources supplémentaires



Des conseils pour adapter les outils à différents environnements



Des considérations pour travailler avec des groupes divers



Liens vers des informations et ressources supplémentaires

Cette boîte à outils a pour but de combler une lacune spécifique dans les directives visant à soutenir des réponses sûres et efficaces aux révélations de violence basée sur le genre dans les situations humanitaires. De nombreuses ressources supplémentaires sont disponibles pour aider les organisations et les travailleurs à renforcer leur capacité à répondre aux personnes survivantes de la violence basée sur le genre. Des suggestions de ressources supplémentaires sont incluses dans chaque outil pour permettre un apprentissage plus approfondi et pour soutenir la mise en œuvre de certaines activités.



Conseils pour adapter les outils à différents environnements

Cette boîte à outils est destinée aux organisations et aux prestataires de services qui travaillent dans un large éventail de contextes et qui desservent diverses communautés touchées par les urgences. Certains peuvent desservir des communautés de personnes réfugiées dans des zones urbaines stables ou des camps où il est possible d'accéder à d'autres services de soutien, y compris des services spécialisés dans la violence basée sur le genre. D'autres peuvent accueillir des personnes nouvellement déplacées à la recherche de sécurité et de protection, comme des personnes demandeuses d'asile ou des personnes migrantes traversant des frontières internationales, où peu de services peuvent être disponibles.

Dans des environnements plus stables, les travailleurs auront davantage d'occasions de s'engager auprès des personnes survivantes, de nouer des relations et de les orienter vers d'autres services. Dans les environnements moins stables, où les personnes sont mobiles et où les ressources sont limitées, le personnel peut avoir une occasion unique et brève d'aborder la révélation de la violence basée sur le genre et de fournir des informations utiles sur les options qui s'offrent à la personne survivante. Avec un temps limité ou dans des environnements peu sûrs, il peut être extrêmement difficile d'aider les personnes survivantes à accéder aux besoins les plus élémentaires comme les soins de santé et un abri sûr. Dans ces contextes, il est vital que les organisations donnent des conseils au personnel sur ce qu'il faut faire pour soutenir les personnes survivantes qui révèlent des expériences de violence basée sur le genre.

Les facteurs contextuels entourant le déplacement doivent également être pris en compte lors de l'adaptation des outils. Les déplacements de population peuvent résulter de divers événements, notamment de conflits armés, de violences politiques ou ethniques, de catastrophes naturelles et de situations d'urgence liées au climat. Chacun de ces facteurs de déplacement peut avoir un impact différent sur les risques et les expériences de violence basée sur le genre, ainsi que sur la révélation de ces expériences et la recherche d'aide. Les facteurs personnels et sociaux (tels que la religion, la nationalité et le statut juridique), ainsi que les obstacles liés au contexte (tels que l'insécurité, le manque de liberté de mouvement et les politiques de migration) peuvent influencer le choix d'une personne survivante de révéler la violence basée sur le genre et la manière dont elle le fait.

Cette boîte à outils doit être personnalisée afin de garantir que tous les outils sont pertinents non seulement pour le contexte opérationnel de votre organisation, mais aussi – et surtout – pour les besoins et les circonstances des personnes que votre organisation sert. Pour ce faire, lisez d'abord l'intégralité du module afin de comprendre son objectif et son contenu.

Ensuite, identifiez les outils que vous comptez utiliser. Examinez attentivement chaque outil et apportez des modifications en fonction des circonstances et des besoins. Si vous n'êtes pas sûr qu'un outil ou une approche convienne à votre contexte ou aux populations que vous servez, consultez d'autres personnes de votre propre organisation ou d'autres organisations ayant une expérience des personnes survivantes de la violence basée sur le genre avant de décider de l'utiliser. **Il est important que l'approche centrée sur la personne survivante reste intégrée dans tous les outils, quels que soient les autres changements.**

Il existe également des ressources disponibles en ligne et par le biais du **Domaine de responsabilité de la violence basée sur le genre** (<https://gbvaor.net/>) qui peuvent être utiles pour adapter les outils à votre situation.



Considérations pour travailler avec des groupes divers

Les outils comprennent des informations et des considérations pour recevoir et répondre aux révélations de violence basée sur le genre par divers groupes. Les expériences de violence basée sur le genre et de révélation sont façonnées par des facteurs liés à l'âge, au sexe et aux expériences croisées d'oppression et de discrimination liées à l'ethnicité, à la religion, au handicap et à la diversité de SOGIESC. Une personne survivante vivant avec de multiples oppressions croisées (par exemple, une survivante adolescente avec un handicap) peut subir de multiples impacts composés de la violence basée sur le genre, ainsi que des obstacles complexes à la révélation. Les différents groupes sont confrontés à des défis uniques et distincts lorsqu'il s'agit de rechercher et de recevoir un soutien après la révélation d'une expérience de violence basée sur le genre, ce qui a des conséquences importantes pour les prestataires de services. Les groupes suivants bénéficient d'une attention particulière dans tous les modules.

- **Les enfants et les adolescents** sont confrontés à des défis différents lorsqu'il s'agit de révéler la violence basée sur le genre, en particulier ceux qui ne sont pas accompagnés ou qui sont séparés de leurs familles pendant le déplacement. L'expérience de l'abus sexuel dans l'enfance ou l'adolescence est particulièrement dommageable, et les enfants révèlent souvent l'abus sexuel différemment des adultes : pour beaucoup, la révélation est un processus plutôt qu'un événement unique ou spécifique. La révélation d'un abus sexuel peut se faire directement ou indirectement, volontairement ou involontairement. Par exemple, une fille ou un garçon survivant ou un membre de sa famille peut partager des informations sur l'abus avec un(e) prestataire de services ; ou un témoin d'un abus sexuel peut partager des informations avec un tiers ; ou bien, une fille ou un garçon peut contracter une maladie sexuellement transmissible ou vivre une grossesse, ce qui encourage la révélation de l'abus. La façon dont les prestataires de services répondent aux révélations dépend de facteurs tels que l'âge et le stade de développement de l'enfant, l'intérêt supérieur de l'enfant et les lois sur le signalement obligatoire. Pour plus d'informations sur le signalement obligatoire, voir l'**OUTIL 2**.
- **Les personnes survivantes handicapées** peuvent être confrontées à des risques et des défis supplémentaires en matière de violence basée sur le genre lorsqu'il s'agit de révéler et de chercher de l'aide. Par exemple, si une personne est victime d'abus mais dépend des soins de son agresseur, elle peut se sentir incapable de le signaler. De nombreux services ne sont pas non plus accessibles ou conçus pour répondre aux besoins des personnes handicapées. Les services doivent donc être accessibles, abordables et acceptables pour les personnes survivantes ayant un handicap.

- **Les personnes ayant des SOGIESC diverses** – notamment celles qui s'identifient comme lesbiennes, gays, bisexuels, trans, queers ou intersexuées (LGBTQI+) – peuvent être réticentes à révéler la violence sexuelle ou autres par crainte de discrimination ou de représailles de la part de la police, du personnel de santé et d'autres services ; la crainte de voir leur orientation sexuelle ou leur identité de genre révélée sans leur consentement; ou le risque d'une violence ou d'une discrimination supplémentaire si leur SOGIESC vient à l'attention d'une personne qui ne soutient pas leur identité ou elles se trouvent dans une zone où leurs identités sont criminalisées. Ces facteurs, ainsi que d'autres, ont des répercussions sur la création d'un environnement sûr qui permette aux personnes ayant des SOGIESC diverses de révéler leurs expériences de violence basée sur le genre.
- **Les minorités ethniques et religieuses**, notamment les femmes et les filles autochtones, sont souvent confrontées à une stigmatisation, une discrimination et une violence accrues liées à leur appartenance ethnique ou leurs pratiques religieuses. Les minorités ethniques ou religieuses qui survivent à la violence basée sur le genre peuvent rencontrer des obstacles supplémentaires pour accéder à des services compatissants et équitables en raison de cette discrimination sous-jacente et peuvent hésiter à s'exprimer. La langue peut également constituer un obstacle au signalement sûr de la violence basée sur le genre, en particulier pour les minorités linguistiques.
- **Les hommes ayant survécu à des violences sexuelles** peuvent craindre d'être perçus comme des auteurs plutôt que des victimes. Dans les contextes où les relations entre personnes de même sexe sont criminalisées, les hommes qui signalent un viol par un autre homme peuvent être arrêtés. La stigmatisation et la honte sont également des obstacles courants pour les hommes survivants à révéler la violence sexuelle. Les autres facteurs qui influencent la révélation comprennent le manque de sensibilisation, de services et de voies de référence pour les hommes survivants ; la peur de l'exposition à la communauté et de la stigmatisation ; et les idées fausses parmi les prestataires de services.

Bien que cette boîte à outils fasse généralement référence à ces groupes, il sera important de prendre en compte les obstacles à la révélation et les besoins d'autres profils spécifiques de personnes survivantes que votre organisation sert habituellement. Par exemple, dans les contextes où les femmes enceintes ou les femmes s'occupant de bébés subissent des violences sexuelles, les outils doivent être adaptés pour répondre à leurs besoins spécifiques.

Une note finale sur l'adaptation et l'utilisation de cette boîte à outils

Les bonnes pratiques reposent sur la créativité et la réflexion dans l'application des conseils et des outils de ce guide dans votre contexte. Répondre aux personnes survivantes qui révèlent une violence basée sur le genre est souvent complexe et difficile, en particulier dans les situations d'urgence, qui sont fréquemment caractérisées par des ressources limitées et l'insécurité. Dans ces situations, il se peut qu'il n'y ait aucune possibilité de fournir un abri sûr ou de répondre à d'autres besoins fondamentaux. À ce titre, la résolution de problèmes fait appel à la créativité et à l'ingéniosité, parfois au cas par cas. Si cette boîte à outils fournit une base sur laquelle construire de bonnes pratiques pour recevoir et répondre aux révélations de violence basée sur le genre, la résolution créative des problèmes – toujours centrée sur les droits, les besoins et les désirs de chaque personne survivante – est la base pour aider les individus à être en sécurité, à guérir et à se rétablir.

MODULE 1:

Préparation à la révélation de la violence basée sur le genre

Résumé

L'objectif de ce module est d'aider les organisations à se préparer à répondre à la révélation de la violence basée sur le genre. Une réponse à la révélation de la violence basée sur le genre, centrée sur la personne survivante et tenant compte des traumatismes crée un environnement favorable dans lequel les droits de chaque personne – notamment les droits à la sécurité, à l'autodétermination, à la dignité et au respect – sont respectés et où la personne reçoit des réponses utiles et empathiques qui favorisent l'autonomisation, la sécurité et le rétablissement.

Dans certains contextes de déplacement et humanitaires, un certain niveau de services spécifiques à la violence basée sur le genre peut exister. Cependant, les organisations et services spécialisés non liés à la violence basée sur le genre peuvent jouer un rôle clé en tant que premiers intervenants pour soutenir les personnes survivantes qui révèlent leurs expériences. Afin de se préparer adéquatement à la révélation de la violence basée sur le genre, ces organisations non liées à la violence basée sur le genre devraient prendre les mesures suivantes :

- Créer un environnement sûr et propice à la révélation de la violence basée sur le genre ;
- Renforcer les connaissances du personnel sur la violence basée sur le genre, la révélation et l'approche centrée sur la personne survivante ; et
- Créer un réseau de référence pour les soins, le soutien et la protection ultérieurs.

La création d'un environnement sûr et propice à la révélation de la violence basée sur le genre comprend l'élaboration de politiques axées sur les personnes survivantes, la mise en place de services et d'installations accueillants et sûrs, et la création d'une équipe diversifiée dotée des connaissances, attitudes, comportements et compétences appropriés. Des procédures doivent être mises en place pour guider le personnel dans la protection de la confidentialité; la promotion de la sécurité des personnes survivantes de la violence basée sur le genre ; le traitement de toutes les personnes survivantes avec respect et dignité ; et la garantie de l'équité dans l'accès au soutien, indépendamment de l'ethnicité, de la langue, de l'âge, du genre, du handicap, du statut juridique ou les SOGIESC d'une personne.

1. La création d'un environnement sûr et propice à la révélation de la violence basée sur le genre



2. Le renforcement des connaissances du personnel sur la violence basée sur le genre, la révélation et l'approche centrée sur la personne survivante



3. La garantie d'un réseau de référence pour la prise en charge, le soutien et la protection post-révélation

Le renforcement des connaissances du personnel sur la violence basée sur le genre, la révélation et l'approche centrée sur la personne survivante est essentiel pour préparer la révélation de la violence basée sur le genre. Les réponses à la révélation de la violence basée sur le genre tenant compte des traumatismes et centrées sur les personnes survivantes impliquent de veiller à ce que tous les membres du personnel et bénévoles qui entrent en contact avec les personnes survivantes soient capables de :

- Créer un espace sûr qui permette aux personnes survivantes de révéler leur situation si elles le souhaitent ;
- Répondre à la révélation de la violence basée sur le genre de manière à promouvoir la sécurité, la résilience et la capacité d'adaptation des personnes survivantes ;
- Respecter les souhaits, les choix et les décisions de chaque personne survivante dans toutes les actions ou étapes suivantes ; et
- Aider les personnes survivantes à rechercher de l'assistance et du soutien supplémentaires.

La garantie d'un réseau de référence pour la prise en charge, le soutien et la protection post-révélation implique d'établir des relations avec d'autres organisations et prestataires de services et de s'assurer que des voies soient en place pour mettre en relation les personnes survivantes avec le soutien dont ils ont besoin après la révélation. Dans certaines situations, il peut être préjudiciable d'encourager activement la révélation de la violence basée sur le genre, par exemple lorsque les services d'aide ne sont pas disponibles ou que le personnel n'a pas été sensibilisé, ou encore lorsque la révélation peut présenter un risque de retraumatisation ou compromettre la sécurité de la personne survivante. Cependant, même dans ces situations, les organisations doivent prendre des mesures pour s'assurer qu'elles ont la capacité de fournir des informations aux personnes survivantes qui *révèlent* des expériences de violence basée sur le genre sur la façon dont elles peuvent obtenir un soutien et une aide pour aller de l'avant. Dans les contextes de migration ou de déplacement rapide, cela exige des organisations qu'elles établissent des voies de référence le long des itinéraires de migration ou de déplacement, afin de pouvoir partager avec les personnes survivantes des informations sur les endroits où elles peuvent accéder en toute sécurité à une assistance, soit pendant leur voyage, soit une fois arrivées à destination.

De quoi s'agit-il ?

Les outils de ce module sont destinés aux managers responsables de la politique, de la pratique et de la prestation de services de l'organisation. Dans ce module, vous trouverez les outils suivants :

- **OUTIL 1 : Développement des connaissances sur la violence basée sur le genre, la révélation et l'approche centrée sur la personne survivante.** Cet outil fournit des informations et des ressources pour aider les organisations à développer chez les membres du personnel une connaissance de la violence basée sur le genre et de sa révélation, centrée sur les personnes survivantes.
- **OUTIL 2 : Création d'un environnement favorable à la révélation de la violence basée sur le genre.** Cet outil décrit les mesures que les organisations peuvent prendre pour créer un environnement favorable qui aide les personnes survivantes à se sentir en sécurité pour révéler la violence basée sur le genre, si elles choisissent de le faire .
- **OUTIL 3 : Activités d'apprentissage pour renforcer les capacités du personnel.** Cet outil comprend des activités d'apprentissage pour aider le personnel à développer des capacités et des compétences pratiques pour créer un environnement sûr et propice à la révélation de la violence basée sur le genre par les personnes survivantes.
- **OUTIL 4 : Création d'un réseau de référence.** Cet outil présente les mesures que les organisations peuvent prendre pour établir un réseau de référence pour les personnes survivantes de violence basée sur le genre qui en parlent.
- **OUTIL 5 : Check-list de l'état de préparation de l'organisation.** Cet outil fournit une check-list des actions préparatoires pour évaluer l'état de préparation d'une organisation à répondre de manière sûre, éthique et appropriée aux révélations de violence basée sur le genre.

OUTIL 1:

Développement des connaissances sur la violence basée sur le genre, la révélation et l'approche centrée sur la personne survivante

Cet outil fournit des informations et des liens vers des ressources supplémentaires pour aider les organisations à développer au sein de leurs équipes des connaissances tenant compte des traumatismes et les personnes survivantes, ce qui est essentiel pour créer un environnement sûr et propice à la prise en compte et à la réponse aux révélations de violence basée sur le genre.

Les responsables d'organisations ou de services peuvent partager les informations de cet outil avec leur personnel de diverses manières afin de contribuer à renforcer les connaissances au sein de l'organisation. Par exemple, il peut être utilisé de la manière suivante :

- En tant que matériel de soutien pour le personnel afin de réaliser un apprentissage à son propre rythme ;
- Pour alimenter les discussions de groupe lors des sessions de supervision ou de développement du personnel ;
- Comme contenu pour un atelier de formation.

Il comprend des supports d'apprentissage et de développement destinés à l'ensemble du personnel sur les thèmes suivants :

- **Thème 1** : Introduction à la violence basée sur le genre et à sa révélation
- **Thème 2** : L'approche centrée sur le traumatisme et la personne survivante

Remarque : *Il est recommandé qu'un animateur/une animatrice ayant les connaissances et l'expérience appropriées en matière de violence basée sur le genre et de réponse à ce type de violence dirige toutes les formations du personnel à ce sujet.*

Introduction à la violence basée sur le genre et sa révélation

Cette section fournit des informations introductives sur la violence basée sur le genre, ses manifestations et ses effets néfastes sur les personnes survivantes, notamment les traumatismes. Elle présente également des informations sur la manière, le moment et la raison pour lesquels une personne survivante peut décider de faire des révélations et les implications de la réponse du/de la prestataire à ce sujet. Cette section couvre cinq thèmes :

1. Qu'est-ce que la violence basée sur le genre ?
2. Continuité de la violence basée sur le genre dans les déplacements
3. Impact de la violence basée sur le genre
4. Révélation de la violence basée sur le genre
5. L'impact de la réponse des fournisseurs à la révélation

1. Qu'est-ce que la violence basée sur le genre ?

La violence basée sur le genre est un terme générique qui désigne tout acte préjudiciable perpétré contre la volonté d'une personne et fondé sur des différences socialement attribuées entre les hommes et les femmes (c'est-à-dire le genre). Il s'agit d'actes qui infligent des dommages ou des souffrances physiques, sexuels ou mentaux, de menaces de tels actes, de coercition et d'autres privations de liberté. Ces actes peuvent se produire en public ou en privé et violent les droits humains d'une personne. Enracinée dans les inégalités structurelles entre les sexes et les déséquilibres de pouvoir, cette violation des droits humains est à la fois un symptôme de l'inégalité entre les sexes et un outil pour la renforcer¹.

La violence basée sur le genre est la violation des droits humains la plus répandue dans le monde. Une femme sur trois dans le monde subit des violences physiques ou sexuelles au cours de sa vie². Comme le souligne la Déclaration des Nations unies sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes (A/RES/48/104), les femmes et les filles subissent de nombreuses formes supplémentaires de violence basée sur le genre dans un continuum à travers les différentes étapes de la vie,² dont beaucoup sont exacerbées dans les situations de déplacement. Cela comprend les éléments suivants :

- La violence sexuelle, notamment
 1. Le viol,
 2. Les agressions sexuelles,
 3. L'esclavage sexuel,
 4. Le témoignage forcé de violence sexuelle,
 5. L'exploitation et abus sexuels,
 6. Le harcèlement sexuel,
 7. Les relations sexuelles transactionnelles forcées ou sous la contrainte,
 8. La traite des êtres humains à des fins d'exploitation sexuelle ;
- La violence entre partenaires intimes et la violence domestique, qui peut inclure la violence sexuelle ;
- Les mariages d'enfants, précoces et forcés, qui peuvent inclure des violences sexuelles ;
- Les crimes d'honneur et autres violences physiques ;
- Les abus et privations économiques ;
- La mutilation génitale féminine/excision (MGF/E).

La violence basée sur le genre vise de manière disproportionnée les femmes et les filles en raison de structures et de normes sociales, économiques et politiques inévitables. Les personnes ayant des SOGIESC diverses, comme

-
1. IASC, *Guidelines for Integrating Gender-Based Violence Interventions in Humanitarian Action: Réduire les risques, promouvoir la résilience et aider au rétablissement* (2015), disponible à l'adresse : www.gbvguidelines.org.
 2. OMS, London School of Hygiene and Tropical Medicine et Medical Research Council of South Africa, *Global and regional estimates of violence against women: prevalence and health effects of intimate partner violence and non-partner sexual violence* (OMS, Genève, 2013), disponible à l'adresse : www.who.int/publications/i/item/9789241564625.

les lesbiennes, les gays, les personnes bisexuelles, trans, intersexuées et queer (LGBTIQ+) – en particulier les femmes et les hommes trans et ceux qui ne sont visiblement pas conformes au genre – sont également touchées de manière disproportionnée par la violence basée sur le genre en raison de ces mêmes structures et normes sociales, économiques et politiques. Si les femmes, les filles et les personnes ayant des SOGIESC diverses subissent la violence basée sur le genre à des taux importants dans le monde entier, les hommes et les garçons peuvent également être victimes de violences sexuelles, y compris dans les conflits et les déplacements. Les formes de violence sexuelle à l'encontre des hommes et des garçons dans ces contextes sont les suivantes :

- La mutilation sexuelle ;
- Le témoignage forcé de violence sexuelle ;
- Le viol ;
- La nudité forcée et autres formes d'humiliation sexualisée ;
- L'exploitation sexuelle et les abus sexuels, en particulier à l'égard des adolescents et des personnes ayant une orientation sexuelle et une identité de genre différentes³ ;
- La violence sexuelle forcée contre d'autres personnes ;
- L'esclavage sexuel.

3. S. Chynoweth, D. Buscher, S. Martin et A. Zwi, « Characteristics and Impacts of Sexual Violence Against Men and Boys in Conflict and Displacement : A Multicountry Exploratory Study », *Journal of Interpersonal Violence*, vol. 37, no 9-10 (2022).



CONSIDÉRATIONS POUR TRAVAILLER AVEC DES GROUPES DIVERS : LES FORMES ET LES RISQUES DE LA VIOLENCE BASÉE SUR LE GENRE

Les femmes et les filles handicapées sont exposées à un risque accru de violence basée sur le genre avant, pendant et après les conflits, les catastrophes et autres contextes d'urgence, en raison de formes multiples et croisées de discrimination qui accroissent leur exclusion et leurs risques. Cela peut inclure les éléments suivants¹:

- L'augmentation de la pauvreté et de l'isolement social ;
- La perte des dispositifs d'assistance, des personnes de soutien et des autres réseaux de protection ;
- Une mobilité réduite ; et/ou
- Des barrières de communication.

L'insécurité économique et la pauvreté peuvent contraindre les femmes déplacées et autres femmes touchées, ainsi que les filles et les personnes issues de la diversité vivant avec un handicap, à se prostituer, ce qui peut contribuer à accroître le risque de violence basée sur le genre.

1. Women Enabled International, *Rights of Women and Girls with Disabilities in Conflict and Humanitarian Emergencies* (2021).

Des abris surpeuplés, des toilettes inaccessibles ou des toilettes qui ne sont pas situées dans l'abri lui-même peuvent aggraver le risque de violence pour les femmes handicapées. Les prestataires de services peuvent ne pas écouter ou ne pas croire les personnes survivantes handicapées (en particulier les personnes survivantes souffrant de handicaps intellectuels et psychosociaux) lorsqu'ils signalent des expériences de violence basée sur le genre. Cela peut empêcher les personnes survivantes de porter plainte et d'accéder aux services disponibles. Les situations de conflit et de catastrophe peuvent également affaiblir les mécanismes de protection formels et informels existants pour les personnes handicapées, ce qui peut augmenter la prévalence de la violence basée sur le genre et favoriser un climat d'impunité.

Les personnes ayant des SOGIESC diverses sont également confrontées à des risques spécifiques de violence sexuelle et basée sur le genre lors des crises humanitaires en raison des facteurs suivants :

- Les attitudes homophobes, biphobes et transphobes ;
- La discrimination sociale et juridique et restriction du statut social ;
- Des documents d'identité qui ne correspondent pas à leur identité sexuelle ; et
- L'isolement social

Les formes de violence basée sur le genre signalées à l'encontre de personnes ayant des SOGIESC diverses dans les situations d'urgence comprennent la violence sexuelle, la mutilation sexuelle et le viol forcé d'autrui. Les femmes lesbiennes peuvent être soumises à des formes spécifiques de violence sexuelle, telles que le viol dit « correctif » ou le viol comme forme de punition, le mariage forcé et les mutilations génitales féminines. Les personnes issues de la diversité des genres peuvent subir des violences dirigées contre elles parce que leur identité de genre ou leur expression de genre ne correspond pas au genre qui leur a été assigné². Les personnes ayant des SOGIESC diverses peuvent être confrontées à un risque supplémentaire de harcèlement, de violence et de détention lorsqu'elles franchissent des frontières, accèdent à des services ou s'y inscrivent, lorsque le sexe figurant sur leurs documents d'identité ne correspond pas à leur identité ou à leur expression de genre.

2. Le Comité international de la Croix-Rouge (CICR) et la Croix-Rouge norvégienne, «*That never happens here*»: *Sexual and gender-based violence against men, boys and/including LGBTIQ+ people in humanitarian settings* (2022).

2. Continuité de la violence basée sur le genre dans les déplacements

Les données sur la violence basée sur le genre dans les contextes de déplacement sont limitées en raison d'un certain nombre de facteurs, notamment la sous-déclaration, les difficultés liées à la conduite de recherches sur un sujet aussi sensible, le manque de services de soutien disponibles et le manque d'accès aux populations. Malgré cela, il existe de plus en plus de preuves de l'augmentation et de la persistance de la violence basée sur le genre subie par les femmes, les filles et d'autres groupes à risque avant, pendant et après le déplacement, que ce soit lors du retour au pays ou dans de nouveaux pays. Comme les personnes subissent de multiples formes de violence tout au long de leur parcours migratoire, la violence basée sur le genre n'est souvent pas un événement unique, mais une expérience continue de la violence intégrée dans la vie quotidienne. La violence basée sur le genre peut également être perpétrée de manière opportuniste, intentionnelle et stratégique pendant le transit et dans les lieux de refuge temporaires et permanents, comme souligné ci-dessous¹:

Exemples de violence basée sur le genre avant le déplacement :

- Les mariages d'enfants, précoces et forcés (CEFM), y compris les mariages de personnes survivantes de viols avec des auteurs de viols ;
- La violence entre partenaires intimes et autres formes de violence domestique;
- Les viols et autres agressions, abus, exploitation et harcèlement sexuels ;
- La mutilation génitale féminine/excision (MGF/E) ;
- La traite des personnes basée sur le genre.

Exemples de violence basée sur le genre pendant un conflit armé:

- La torture – y compris la torture sexuelle – de tous les sexes ;
- Le témoignage forcé de violence sexuelle ;
- Le mariage forcé et esclavage sexuel ;
- Les viols et autres agressions sexuelles ;
- La traite des personnes fondée sur le sexe par des acteurs armés ou des groupes extrémistes violents.

1. S. Pertek and J. Phillimore, « *Nobody helped me* »: *Forced migration and sexual and gender-based violence: Résultats du projet SEREDA* (Université de Birmingham, 2022).

Exemples de violence basée sur le genre en vol :

- Les viols et autres agressions sexuelles dans les refuges ou aux points de contrôle de l'immigration ;
- La violence basée sur le genre perpétrée par les autorités, les membres de la communauté locale et les employeurs ;
- L'exploitation et les abus sexuels (EAS) perpétrés par les forces de sécurité (y compris l'armée et la police), les fonctionnaires de l'immigration, les travailleurs humanitaires, les passeurs et autres personnes en position d'autorité ;
- L'asservissement, enlèvement et exploitation sexuelle par des passeurs pour payer des dettes.

Exemples de violence basée sur le genre dans les contextes de destination et pendant la réinstallation :

- L'intensification de la violence entre partenaires intimes et d'autres formes de violence domestique, y compris l'utilisation du statut de migrant pour contrôler un partenaire ;
- L'augmentation du nombre de mariages d'enfants, de mariages précoces et de mariages forcés ;
- Les viols et autres agressions sexuelles dans les centres d'accueil ou d'hébergement, dans les camps et pendant l'absence de domicile fixe;
- La traite des êtres humains à des fins d'exploitation sexuelle ;
- Les relations sexuelles transactionnelles forcées ou sous la contrainte ;
- L'abus économique et la privation de ressources fondée sur le sexe.

Le risque de traite est particulièrement élevé dans les situations de déplacement, surtout pour les femmes et les filles. Lorsque les personnes réfugiées, demandeuses d'asile, migrantes et les autres populations déplacées sont contraintes de fuir leur foyer, elles sont souvent isolées et vulnérables, sans accès aux ressources, aux moyens de subsistance, au soutien communautaire et aux filets de sécurité. Elles peuvent ne pas être en mesure de parler la langue, d'accéder aux services, d'obtenir un statut ou des documents officiels, ou de satisfaire leurs besoins fondamentaux. Par conséquent, elles peuvent facilement tomber entre les mains de trafiquants, dont beaucoup les exploitent sous couvert de leur offrir de l'aide².

2. Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (HCR), « Trafficking in Persons », disponible à l'adresse : www.unhcr.org/en-us/human-trafficking.html (consulté le 25 juillet 2022).

3. Impact de la violence basée sur le genre

La violence basée sur le genre porte atteinte à l'autonomie, à la santé, à la dignité et à la sécurité des personnes survivantes. Elle contribue à une charge de morbidité importante pour les femmes et les jeunes filles du monde entier, ses effets sur la santé physique entraînant des maladies aiguës et chroniques et affectant la santé neurologique, gastro-intestinale, musculaire, sexuelle, urinaire et reproductive. Les impacts sur la santé sexuelle et reproductive (SSR) comprennent les infections sexuellement transmissibles, les grossesses non désirées et les complications liées aux avortements à risque. Les effets sur la santé mentale comprennent les plaintes somatiques, les troubles du sommeil, la dépression, l'anxiété, le syndrome de stress post-traumatique (SSPT), la consommation problématique d'alcool et de substances, et le suicide. Toutes ces conséquences sur la santé physique et mentale ont un impact sur le bien-être et le fonctionnement de la personne survivante et peuvent exacerber les conséquences sociales de la violence basée sur le genre. Elles peuvent perturber l'emploi et les activités génératrices de revenus, l'éducation et la capacité à assumer des rôles sociaux et de soins. La stigmatisation associée à certaines formes de violence basée sur le genre peut conduire à une revictimisation et à un ostracisme de la part de la famille et/ou de la communauté, ce qui expose les personnes survivantes à un risque accru de pauvreté, d'isolement et d'exposition accrue à la violence¹.

1. UNICEF, *Gender-Based Violence in Emergencies (GBVIE) Programme Resource Pack Kit 1: Getting Started Guidance Book* (2019), disponible à l'adresse : www.corecommitments.unicef.org/kp/unicef-gbvie-programme-resource-pack-kit-1-getting-started-guidance-book.pdf.

CONSÉQUENCES COMMUNES DE LA VIOLENCE BASÉE SUR LE GENRE ¹		
Conséquences physiques	Conséquences psychologiques	Conséquences sociales
<ul style="list-style-type: none"> Blessure physique Handicap Infection sexuellement transmissible, y compris le VIH Grossesse non désirée Avortement non sécurisé, fausse couche Fistule Douleur chronique Troubles du sommeil et de l'alimentation Décès, y compris par suicide 	<ul style="list-style-type: none"> Dépression et tristesse Peur et anxiété Autocritique, culpabilité et honte Ré-expérience des événements traumatiques, souvenirs. Évitement des lieux ou des situations Colère Problèmes de concentration ou de mémoire Automutilation Pensées suicidaires 	<ul style="list-style-type: none"> Revictimisation Stigmatisation Rejet et isolement par la famille et/ou la communauté Mariage forcé Diminution de la capacité de gain Augmentation de la pauvreté Revictimisation Crime d'honneur Isolement social

1. IASC, *How to support a survivor of gender-based violence when there is no GBV actor in your area: User Guide* (2015), disponible à l'adresse : https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2018/03/GBV_UserGuide_021618.pdf.



INFORMATIONS ESSENTIELLES : LA VIOLENCE BASÉE SUR LE GENRE ET LE TRAUMATISME

De nombreuses expériences de violence basée sur le genre sont traumatisantes. Le traumatisme est causé par une expérience aiguë qui dépasse le cadre de l'expérience ou de la souffrance normale. Lorsqu'elle vit un ou des événements traumatisants de violence basée sur le genre, la personne survivante peut être à la limite de sa capacité d'adaptation et peut faire des choses comme céder ou participer à des situations contre sa volonté pour survivre. Les gens réagissent différemment à un même événement et certaines personnes se remettent d'expériences traumatisantes sans aide extérieure en utilisant leurs propres mécanismes d'adaptation, comme les réseaux de soutien communautaire et social. D'autres, cependant, trouvent une certaine forme d'aide extérieure utile pour faire face aux effets des expériences traumatiques, car ces événements « submergent les systèmes ordinaires de soins qui donnent aux gens un sentiment de contrôle, de connexion et de sens »¹.

Les réactions au stress traumatique sont des réactions humaines normales à des expériences pénibles ou bouleversantes. Le choc et le déni sont des réactions typiques immédiatement après un événement bouleversant tel qu'une expérience de violence ou de préjudice. Cependant, de nombreuses personnes connaîtront des réactions plus intenses et continues, telles que des émotions imprévisibles, de l'anxiété, des souvenirs, des relations tendues et des symptômes physiques de stress traumatique, comme des maux de tête ou des nausées. Bien que ces sentiments soient normaux, ils peuvent dépasser la capacité d'une personne à faire face et avoir un impact majeur sur sa vie et ses relations. Des expériences multiples ou une exposition continue à des événements traumatiques peuvent avoir des impacts négatifs cumulés qui affectent les systèmes nerveux central, endocrinien et immunitaire d'une personne, laissant les personnes survivantes à risque de multiples problèmes de santé dans le futur².

La double expérience d'être déplacé et d'être exposé à la violence basée sur le genre crée des préjudices multiples et croisés. Ces problèmes peuvent être aggravés par le manque de services de soutien centrés sur les personnes survivantes lors de voyages longs et dangereux, laissant les personnes survivantes avec de nombreuses conséquences non traitées de la violence basée sur le genre³.

Les réponses aux expériences traumatiques se croisent avec la culture, l'histoire, l'ethnicité, le sexe, le lieu et la langue. Les réponses professionnelles, les services et les systèmes tenant compte des traumatismes reconnaissent l'impact combiné des inégalités structurelles et répondent aux besoins uniques des divers individus et communautés. La sensibilisation, la réactivité et la compréhension culturelles sont essentielles pour accroître l'accès et améliorer le niveau de soins pour les femmes, les filles, les garçons, les familles et les communautés exposés à des expériences traumatiques⁴.

1. Judith Herman, *Trauma and Recovery* (Basic Books, 1992), p. 33.
2. B. Sabri et D. A. Granger, « Gender-based violence and trauma in marginalized populations of women : Role of biological embedding and toxic stress », *Health Care Women International*, vol. 39, n° 9 (2018), disponible à l'adresse : www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6428086/.
3. S. Pertek and J. Phillimore, « Nobody helped me »: *Forced migration and sexual and gender-based violence: Résultats du projet SEREDA* (Université de Birmingham, 2022).
4. Extrait de National Child Traumatic Stress Network, « Culture and Trauma », disponible à l'adresse : www.nctsn.org/trauma-informed-care/culture-and-trauma (consulté le 25 juillet 2022).



Liens vers des informations et ressources supplémentaires

LA VIOLENCE BASÉE SUR LE GENRE DANS UN CONTEXTE DE DÉPLACEMENT

- **« Personne ne m'a aidé » : migration forcée et violence sexuelle et basée sur le genre : résultats du projet SEREDA** (Pertek et Phillimore, 2022). Disponible en anglais à l'adresse: www.researchgate.net/publication/360258002_Nobody_helped_me_Forced_migration_and_sexual_and_gender-based_violence_findings_from_the_SEREDA_project. De plus amples informations sur le projet SEREDA sont disponibles ici : <https://childhub.org/en/child-protection-online-library/forced-migration-and-sexual-and-gender-based-violence-findings-sereda-project-uk>
- **Seul et peu sûr : enfants, migration et violence sexuelle et basée sur le genre** (Fédération internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge [FICR], 2018). Cette étude vise à améliorer la compréhension des risques et des types de violence sexuelle et basée sur le genre auxquels sont confrontés les enfants qui migrent par leurs propres moyens, ainsi que des lacunes en matière de protection et d'assistance à ces enfants. Examinez de près la situation dans les endroits dangereux ou éloignés, c'est-à-dire les endroits fragiles, touchés par des conflits, négligés et difficiles à atteindre, où les enfants peuvent être particulièrement vulnérables. Disponible en anglais à l'adresse: <https://www.ifrc.org/document/alone-and-unsafe-children-migration-and-sexual-and-gender-based-violence-0>.

LA VIOLENCE BASÉE SUR LE GENRE ET LE HANDICAP

- **Fiche d'informations : la violence contre les femmes et les filles handicapées** (2013). Disponible en anglais à l'adresse : www.un.org/womenwatch/daw/csw/csw57/side_events/Fact%20sheet%20%20VAWG%20with%20disabilities%20FINAL%20.pdf.
- **L'inclusion du handicap dans les programmes de lutte contre la violence basée sur le genre** (Consortium irlandais sur la violence basée sur le genre, 2020). Ce document donne une vue d'ensemble des causes et des conséquences de la violence basée sur le genre à l'encontre des femmes et des filles handicapées dans les contextes de développement et d'aide humanitaire. Disponible en anglais à l'adresse : www.gbv.ie/wp-content/uploads/2020/12/WEB-VERSION-Disability-Inclusion-in-GBV-Programming-ICGBV-CBM.pdf

LA VIOLENCE SEXUELLE CONTRE LES HOMMES ET LES GARÇONS

- **La violence sexuelle contre les hommes et les garçons dans les conflits et les déplacements : constatations d'une étude qualitative au Bangladesh, en Italie et au Kenya** (Commission des femmes réfugiées, 2020). Disponible en anglais à l'adresse : www.womensrefugeecommission.org/wp-content/uploads/2020/10/Sexual-Violence-against-Men-Boys-Synthesis-Report.pdf

LA VIOLENCE BASÉE SUR LE GENRE ET LES PERSONNES AYANT DES SOGIESC DIVERSES

- **La violence sexuelle et basée sur le genre dans les communautés lesbiennes, gays, bisexuelles, transgenres et queers** (Erickson-Schroth et al., 2020). Disponible en anglais à l'adresse : www.researchgate.net/publication/340229739_Sexual_and_Gender-Based_Violence_in_Lesbian_Gay_Bisexual_Transgender_and_Queer_Communities
- **Lutter contre la violence sexuelle à l'égard des hommes, des garçons et des personnes LGBTIQ+ dans les contextes humanitaires : note d'orientation sur le terrain par secteur** (Women Refugee Commission, 2021). Disponible en anglais à l'adresse: www.womensrefugeecommission.org/wp-content/uploads/2021/02/Addressing-Sexual-Violence-against-Men-Boys-LGBTIQ-Persons-Guidance-Note-022021-1.pdf

LE TRAUMATISME

- **Culture et traumatisme** (The National Child Traumatic Stress Network). Disponible en anglais à l'adresse : www.nctsn.org/trauma-informed-care/culture-and-trauma. Pour des ressources réseau supplémentaires, voir: www.nctsn.org/trauma-informed-care/culture-and-trauma/nctsn-resources.

4. Révélation de la violence basée sur le genre

La révélation de la violence basée sur le genre désigne le fait pour une personne survivante de confier son expérience à une autre personne. De nombreuses personnes survivantes ne révèlent jamais leur expérience à quiconque en raison d'un large éventail d'obstacles et de facteurs dissuasifs à la révélation. Il n'y a pas une seule bonne façon de faire des révélations ; le fait de savoir si, quand et à qui une personne survivante fait des révélations dépend de la personne, de ses besoins et du contexte, y compris des obstacles spécifiques au contexte qui s'opposent à un tel acte.

Il est également important de noter que la révélation d'une violence basée sur le genre peut ne pas être un événement isolé. Il peut s'agir d'une révélation continue et progressive, au fur et à mesure que la confiance s'établit entre la personne survivante et le prestataire de services. D'une certaine manière, la révélation d'informations est comme un iceberg : elle peut être très peu profonde ou assez profonde et peut s'approfondir avec le temps.



INFORMATIONS ESSENTIELLES : OBSTACLES À LA RÉVÉLATION

Les personnes survivantes de la violence basée sur le genre sont confrontées à des obstacles multiples, superposés et interconnectés qui les empêchent de révéler leur identité. Il s'agit notamment des obstacles personnels et psychologiques rencontrés par une personne survivante au niveau individuel ; des obstacles liés au contexte, tels que le manque de services ou le manque de soutien familial ; et des obstacles liés à des facteurs culturels et structurels plus larges, tels que les normes culturelles qui excusent la violence fondée sur le sexe ou qui revictimisent l'individu. Ces obstacles sont amplifiés dans les contextes de déplacement où l'accès aux services peut être encore plus limité et où les personnes survivantes sont exposées à des préjudices permanents. Voici quelques-uns des obstacles¹:

- Les normes culturelles et stigmatisation sociale associées au sexe, à la sexualité, aux rôles/attentes de genre, à l'identité de genre, à la violence et autres facteurs connexes ;
- La peur de l'ostracisme et de la stigmatisation par les membres de la famille ou de la communauté ;
- La honte et culpabilité, y compris la croyance (fausse) que la violence était la faute de la personne ;
- La minimisation de l'expérience – par la personne ou par les autres (ou les deux) – pour croire que « ce n'était pas vraiment si grave » ou que « ce n'était pas vraiment de la violence basée sur le genre » ;
- La normalisation de la violence, y compris la violence basée sur le genre normalisée « quotidienne » subie par les femmes (comme la violence entre partenaires intimes et le mariage d'enfants) et subie par les personnes ayant des SOGIESC diverses (comme la violence liée à l'homophobie et à la transphobie), ainsi que la violence normalisée dans le contexte des conflits et des déplacements ;
- Les impacts des expériences traumatiques, qui peuvent conduire à la dépression, à l'isolement, au syndrome de stress post-traumatique, à l'absence de souvenirs clairs du ou des événements ou du contexte dans lequel tout s'est déroulé, ainsi qu'à d'autres obstacles pour parler de l'expérience ;
- Le temps et les priorités des personnes survivantes, en particulier dans le cas personnes migrantes et déplacées qui peuvent donner la priorité aux besoins de survie de base et à la certitude d'avoir accès aux services de soutien ;
- Le manque de services accessibles centrés sur les personnes survivantes, de services et de prestataires compétents, ce qui contribue à un manque de confiance dans les services offerts ;
- Le manque de sensibilisation aux droits et aux services disponibles (lorsqu'ils existent);

1. Pour plus d'informations sur les obstacles à la révélation de la violence basée sur le genre, voir Centre pour les droits humains, le genre et la migration de l'Université de Washington à St. Louis, *Choisir de parler, apprendre à entendre : la révélation de la violence basée sur le genre dans les situations de crise humanitaire* (2022) disponible à l'adresse : <https://publichealth.wustl.edu/centers/chrgm/>.

- *La crainte et/ou la présence de risques permanents pour la sécurité de la personne survivante, y compris les risques de représailles de la part de l'agresseur ; les risques d'être identifié ou autrement mis en danger, soit par l'agresseur, soit par les autorités ; et la crainte des implications que la révélation pourrait avoir sur son statut juridique, le processus d'immigration ou la demande d'asile.*

D'autres facteurs affectent la capacité, la volonté, l'opportunité et la motivation de la personne survivante à révéler la violence basée sur le genre, tels que la nature, le type, la gravité et la récurrence de la violence ; la relation de la personne survivante avec l'auteur; et le niveau de soutien social dont elle bénéficie.

Les profondeurs de la révélation

La révélation de la violence basée sur le genre se fait à différents degrés : elle peut être minimale ou très détaillée. Il ne s'agit pas non plus nécessairement d'un événement unique. Dans de nombreux cas, une révélation initiale peut s'approfondir avec le temps, à mesure que la confiance augmente.

Il est important que les prestataires de services sachent exactement de quelles informations ils/elles ont réellement besoin pour aider quelqu'un – et qu'ils/elles l'expliquent clairement au cas où la personne survivante potentielle aurait quelque chose à demander ou à dire. La quantité d'informations qu'une personne choisit de partager sur les préjudices qu'elle a subis dépend en fin de compte d'elle.

Lorsqu'une personne survivante décide de révéler son identité, elle peut le faire de différentes manières. Elle peut en parler à quelqu'un immédiatement après un incident ou beaucoup plus tard. Elle peut le dire aux personnes suivantes :

- Un(e) membre de la famille, un(e) ami(e) ou une autre personne de confiance sur ce qui s'est passé pour demander leur avis ou leur aide ;
- Un(e) membre des services de police, d'immigration, juridiques, de protection ou de soutien parce qu'elle cherche de l'aide pour répondre à ses besoins physiques, psychologiques, émotionnels et pratiques, y compris pour sa sécurité ;
- Un(e) prestataire de services – tel qu'un agent de santé, un travailleur social ou une autre profession d'assistance – parce qu'il a observé des signes indiquant que la violence basée sur le genre a pu se produire et que la personne survivante le lui demande ; ou parce que le prestataire est sollicité dans le cadre d'un dépistage de routine.

Cette boîte à outils se concentre sur la révélation de la violence basée sur le genre aux prestataires de services dans les crises humanitaires. Dans ces contextes, la révélation peut être *auto-motivée* par la personne survivante, *facilitée* par un(e) prestataire de services qui a créé un environnement sûr et favorable, ou *élicitée* par un(e) prestataire de services ou un(e) fonctionnaire qui demande directement ou indirectement.

La révélation de la violence basée sur le genre peut également être faite par des tiers, par exemple lorsqu'une mère ou un père parle au nom de son enfant. Ces différentes formes de révélation dans un contexte de prestation de services sont présentées ci-dessous.



RÉVÉLATION DE LA VIOLENCE BASÉE SUR LE GENRE DANS LES CONTEXTES DE PRESTATION DE SERVICES : UNE TYPOLOGIE

Type de révélation	Exemples de scénarios	Prestataires de services communément impliqués	Approches et considérations
Révélation auto-motivée	La personne survivante a une raison ou intention indépendante pour révéler une expérience de violence basée sur le genre sans tenir compte de l'environnement ou l'action du/de la prestataire de services.	La personne survivante veut un test de grossesse dans une clinique médicale après une expérience de viol. La personne survivante demande à être orientée vers un refuge sûr en raison de l'expérience ou de la crainte de souffrir de la violence basée sur le genre.	<ul style="list-style-type: none"> • Compétences en matière de premiers secours psychologiques • Sensibilisation de l'ensemble du personnel à la violence sexuelle et basée sur le genre, y compris les approches centrées sur les personnes survivantes et fondées sur les droits • Espace pour les entretiens confidentiels • Systèmes de référence, de gestion de l'information et de gestion des cas confidentiels et actualisés • Diversité de genre, d'ethnie, d'âge, de langue et d'orientation/identité sexuelle parmi le personnel, dans la mesure du possible
Révélation facilitée	La personne survivante est invitée à révéler une expérience de violence basée sur le genre en raison de l'existence d'un environnement favorable ou à une attitude de réceptivité de la part d'un/prestataire de services.	Une personne qui se sent accueillie au refuge pour les personnes migrantes fait confiance au personnel de cuisine. Une personne survivante participe dans les activités générales de thérapie de groupe et se sent à l'aise pour révéler son expérience de violence basée sur le genre.	<p>Toutes les démarches de la révélation auto-motivée, plus :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Création d'installations sûres et accueillantes • Participation des personnes migrantes et réfugiées aux activités de routine, tâches, etc. pour créer une relation et des occasions prévisibles de parler librement • Facilitation de diverses possibilités d'interaction, y compris des activités de groupe (cours de formation pour connaître leurs droits, séances de thérapie de groupe, etc.) • Collage d'affiches et d'autres documents sur la violence basée sur le genre et les services de soutien disponibles • Disponibilité d'une personne « responsable de la violence basée sur le genre », d'une personne « responsable des femmes », etc.
Révélation élicitée	La personne survivante révèle la VBG en réponse à directe questions directes sur le préjudice passé ou futur.	Acteurs qui doivent comprendre les préjudices passés afin de fournir les avantages recherchés (par exemple, l'asile ou la réponse aux délits).	<ul style="list-style-type: none"> • D'une manière générale, les prestataires de services ne doivent PAS poser directement des questions sur la violence basée sur le genre. • Les spécialistes formés et mandatés pour s'informer sur la violence doivent utiliser des techniques tenant compte des traumatismes pour poser des questions de suivi si la personne survivante mentionne la violence basée sur le genre. • La nécessité de cette information et la manière dont elle sera utilisée et gardée confidentielle doivent être expliquées à la personne survivante.
Révélation par un tiers	Un tiers mentionne l'expérience d'une personne survivante liée à la violence basée sur le genre, à son insu ou non.	Prestataires de services de santé (soutien médical, psychosocial) Responsables de l'application des lois Avocats fournissant des conseils juridiques Responsables communautaires ou travailleurs de proximité	<p>Toutes les démarches de la révélation auto-motivée, plus :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informations claires sur les services disponibles pour les personnes survivantes de la violence basée sur le genre à partager avec eux • Protocoles stricts de sécurité des données sur la violence basée sur le genre et les identités des personnes survivantes • Rappels sur la confidentialité, notamment auprès des membres de la communauté • Accès à des experts formés à l'entretien et à la révélation de la violence basée sur le genre avec des personnes survivantes de moins de 18 ans



CONSIDÉRATIONS POUR TRAVAILLER AVEC DES GROUPES DIVERS : RÉVÉLATION DE LA VIOLENCE BASÉE SUR LE GENRE

Les différents groupes de la communauté peuvent être confrontés à des défis et des obstacles uniques et supplémentaires lorsqu'il s'agit de révéler la violence sexuelle et basée sur le genre.

Enfants et adolescents. Les enfants peuvent ne pas comprendre pleinement la violence à laquelle ils ont été confrontés. Ils peuvent se blâmer ou craindre que l'agresseur ait des « ennuis », surtout s'il s'agit d'une personne de leur famille ou de leur entourage. Dans certains cas, l'auteur de la violence peut avoir fait promettre à l'enfant de ne rien dire à personne. Les enfants et les adolescents qui souhaitent révéler leur statut peuvent ne pas savoir quels adultes sont dignes de confiance pour le faire.

Personnes ayant des SOGIESC diverses. Les personnes LGBTQIA+ peuvent craindre d'être « démasquées » si elles révèlent de la violence basée sur le genre, en particulier si la violence a été motivée comme une attaque ou un crime de haine contre leur SOGIESC. Beaucoup sont déjà confrontés à de graves discriminations et harcèlements en raison de leur SOGIESC et peuvent craindre d'autres préjudices de la part des prestataires de services ou de leurs communautés lors d'une révélation ; et que leur genre ou leur sexualité soit découverte.

Hommes et garçons. Les hommes survivants de la violence sexuelle peuvent être confrontés à des réactions diverses de la part de la communauté, comme être accusés d'homosexualité. Ils peuvent ressentir une honte spécifique à l'idée ou à la perception d'être émasculés, surtout s'ils pensent être seuls en tant que survivants masculins.

Les femmes et les filles victimes de la traite. Les femmes, les filles et les personnes ayant des SOGIESC diverses victimes de la traite peuvent être réticentes à révéler leur situation par peur des représailles des trafiquants. Elles peuvent ne pas croire que les prestataires de services ou les autorités peuvent les aider ; elles peuvent craindre d'être accusés et arrêtés pour prostitution ou drogue ; ou elles peuvent croire (à tort) qu'elles étaient complices de leur exploitation.

Personnes survivantes handicapées. Les personnes survivantes handicapées ne sont parfois pas crues lorsqu'elles signalent des expériences de violence basée sur le genre, ce qui les décourage de révéler leur situation et d'accéder aux services nécessaires. Certaines personnes survivantes peuvent être dépendantes de l'auteur de la violence pour les soins, ce qui crée une dynamique de pouvoir qui les fait hésiter à révéler leur situation. Elles peuvent également manquer d'un accès de base à l'information sur la manière et le lieu où elles peuvent la révéler¹.

Minorités linguistiques. Les interprètes – bien que nécessaires et essentiels lorsque le personnel ne parle pas la langue des personnes qu'il tente d'aider – peuvent constituer un obstacle pour les personnes survivantes qui souhaitent révéler leur expérience de la violence basée sur le genre. Dans de nombreux cas, l'interprète sera issu de la même communauté que la personne survivante ; les personnes peuvent se connaître ou l'interprète peut connaître la famille de la personne et même connaître l'auteur des faits qu'elle souhaite dénoncer. Les personnes survivantes peuvent hésiter à se manifester et à révéler la violence basée sur le genre devant n'importe quel membre de leur communauté, surtout si elles craignent que la nouvelle se répande ou que l'auteur de la violence agisse par vengeance.

1. Women Enabled International, *Rights of Women and Girls with Disabilities in Conflict and Humanitarian Emergencies* (2021).

5. L'impact de la réponse des fournisseurs à la révélation

La révélation de la violence basée sur le genre a été liée à une amélioration de la santé psychologique et physique, de la sécurité et du bien-être¹. Lorsque la révélation est reçue et fait l'objet d'une réponse appropriée, les personnes survivantes obtiennent un soutien émotionnel et psychologique pour faire face aux pensées négatives, aux sentiments et autres symptômes psychologiques associés à leurs expériences². Elles peuvent également être soutenues pour retrouver un sentiment d'autonomie. Elles reçoivent aussi des informations utiles sur la manière d'accéder aux services de soins, de soutien et de protection pour faire face aux conséquences de la violence basée sur le genre³. L'accès à un soutien après la révélation peut aider à prévenir d'autres violences pour les personnes survivantes qui restent exposés à la violence basée sur le genre.

Cependant, les réponses négatives ou non favorables à la révélation de la violence basée sur le genre peuvent nuire au bien-être, à la sécurité, à la guérison et au rétablissement de la personne survivante. Les réactions critiques, incrédules et dédaigneuses aux révélations de violence basée sur le genre peuvent miner la confiance de la personne survivante et sa détermination à chercher de l'aide ; elles peuvent également contribuer à une nouvelle traumatisation ou à des abus secondaires. Ces réponses peuvent contribuer à l'auto-culpabilisation et à la honte, aggraver les effets néfastes de la violence, empêcher la personne survivante de chercher de l'aide auprès d'autres personnes, et maintenir la personne survivante dans le risque de violence basée sur le genre⁴.

Il est donc essentiel que tous ceux qui entrent en contact avec des personnes survivantes de la violence basée sur le genre dans le cadre de déplacements et d'autres situations humanitaires soient préparés à recevoir et à répondre aux révélations de ce type de violence avec compassion, soutien et de manière centrée sur la personne. Les prestataires de services doivent profiter des occasions, même les plus brèves, d'offrir aux personnes survivantes la validation, la dignité et des informations pour faciliter leur sécurité et leur accès à l'aide.

-
1. A. Jacques-Tiura, M. A. Rifky Tkatch, A. Abbey y R. Wegner, « *Disclosure of Sexual Assault: Characteristics and Implications for Posttraumatic Stress Symptoms Among African American and Caucasian Survivors* », *Journal of Trauma Dissociation*, vol. 11, n° 2 (2010), disponible à l'adresse : www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2862213/.
 2. Jacques-Tiura, *Disclosure of Sexual Assault*.
 3. C. Boudreau, H. Kress, R. Roachat y K. Yount, *Correlates of disclosure of sexual violence among Kenyan youth, Child Abuse and Neglect*, vol. 79 (2018), disponible à l'adresse : www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6091645/.
 4. Boudreau, *Corrélat de la révélation de la violence sexuelle chez les jeunes Kenyans*.

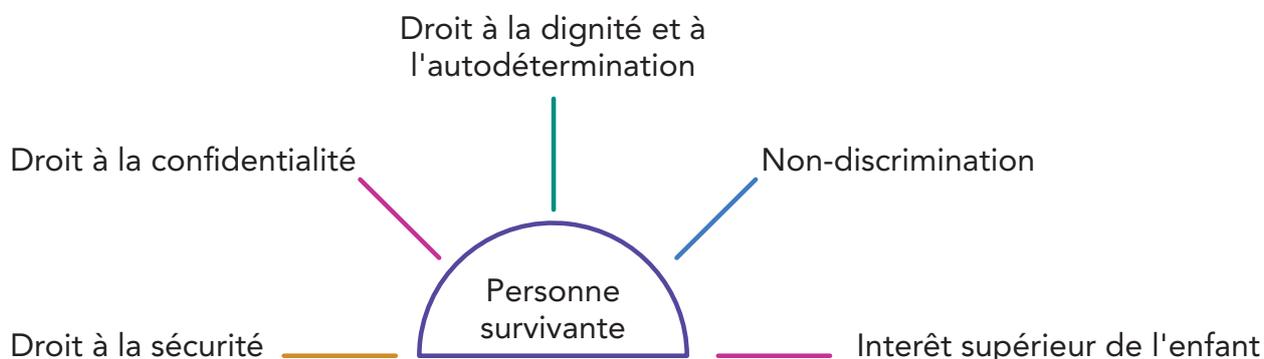
L'approche centrée sur le traumatisme et la personne survivante

Adopter une approche tenant compte des traumatismes et centrée sur les personnes survivantes pour révéler la violence basée sur le genre signifie ¹:

- Reconnaître que toutes les personnes survivantes de la violence basée sur le genre :
 1. Sont dignes de crédibilité et de traitement respectueux, gentil, compatissant et empathique ;
 2. Méritent d'être traitées comme des personnes uniques ayant des droits égaux en matière de soins et de soutien ;
 3. Ont des forces, des capacités, des aptitudes à faire face aux défis, des ressources et des besoins différents ;
 4. Ont le droit, en fonction de leur âge et de leur situation, de décider qui doit savoir ce qui leur est arrivé et ce qui doit se passer ensuite ; et
- Favoriser la capacité d'action et d'autonomisation de chaque individu, en renforçant ses forces et ses capacités, sa capacité de choix et de contrôle.
- Reconnaître la résilience de chaque personne survivante et encourage l'espoir.
- Reconnaître l'impact des expériences traumatiques, cherche à promouvoir la sécurité psychologique et la protection contre tout autre dommage, et soutient l'adaptation et le rétablissement.

Cet objectif est atteint grâce aux cinq principes directeurs suivants qui contribuent à créer un environnement propice à la révélation de la violence basée sur le genre et à promouvoir des réponses sûres et éthiques après la révélation².

1. Adapté de GBViE Programme Resource Pack, Kit 3 : Responding to Survivors par l'UNICEF
 2. Adapté de GBViE Programme Resource Pack, Kit 3 : Responding to Survivors par l'UNICEF



1. **Droit à la sécurité.** La sécurité fait référence à la fois à la sécurité physique et au sentiment de sécurité psychologique et émotionnelle. Il est important de tenir compte des besoins de sécurité de chaque personne survivante, des membres de sa famille et des soignants. Dans le cas de la traite des êtres humains, de la violence entre partenaires intimes et de la violence sexuelle liée à un conflit ou à des motifs politiques, les risques pour la sécurité peuvent être encore plus importants que d'habitude. Toute personne a le droit d'être protégée contre toute nouvelle violence.
2. **Droit à la confidentialité.** La confidentialité favorise la sécurité, la confiance et l'autonomisation. Elle reflète la conviction que les gens ont le droit de choisir qui sera ou ne sera pas informé de leur histoire. Maintenir la confidentialité signifie ne révéler à aucun moment une information à une partie quelconque sans le consentement éclairé de la personne concernée. Il existe des exceptions à la confidentialité – par exemple en cas de signalement obligatoire – et il est très important que le personnel les connaisse et sache comment les communiquer aux personnes qu'il sert.
3. **Droit à la dignité et à l'autodétermination.** La violence basée sur le genre est une atteinte à la dignité et aux droits d'une personne, et toutes les parties qui entrent en contact avec une personne survivante ont un rôle à jouer pour restaurer et promouvoir sa dignité, son autodétermination et son autonomisation. Le non-respect de la dignité, des souhaits et des droits des personnes survivantes peut accroître leurs sentiments d'impuissance, de honte et de culpabilité ; il peut réduire l'efficacité des interventions, entraîner une nouvelle victimisation et causer d'autres dommages.
4. **Non-discrimination.** Toute personne a le droit de recevoir les meilleurs soins possibles sans discrimination fondée sur le sexe, le genre, l'âge, le handicap, la race, l'origine ethnique, l'orientation sexuelle, la langue, les convictions religieuses ou politiques, le statut ou la classe sociale.
5. **Intérêt supérieur de l'enfant.** Chaque enfant est unique et sera affecté différemment par l'exposition à la violence basée sur le genre. Les décisions et les actions qui vous concernent doivent refléter ce qui est le mieux pour votre sécurité, votre bien-être et votre développement en particulier. Les stratégies visant à garantir l'intérêt supérieur de l'enfant sont les suivantes :
 - Adopter une approche qui tient compte de la situation individuelle de chaque enfant – y compris sa situation familiale et ses vulnérabilités et forces particulières – et donner la priorité à sa sécurité, sa protection et ses besoins en matière de santé physique et mentale par rapport aux autres besoins ;
 - Écouter la voix et le point de vue de l'enfant et tenez compte de ses souhaits ;
 - Protéger l'enfant contre toute nouvelle atteinte émotionnelle, psychologique et/ou physique ;
 - Autonomiser les enfants et leurs familles. ;
 - Examiner et mettre en balance les avantages et les conséquences potentiellement néfastes de chaque décision ou action concernant l'enfant ;
 - Favoriser le rétablissement et la guérison.



Liens vers des informations et ressources supplémentaires:

- **Réponse centrée sur l'individu à la formation sur les personnes survivantes de la violence basée sur le genre, Partie 3** : renforcer les soins communautaires (Programme de soins communautaires de l'UNICEF). Disponible en anglais à l'adresse: www.unicef.org/media/103856/file/Communities-Care-Part-3-Survivor-Centred-Response-Training-Guide.pdf
- **Santé mentale et violence basée sur le genre : soutenir les personnes survivantes de violences sexuelles dans les conflits : assister les personnes survivantes de violences sexuelles dans les conflits : un manuel de formation** (Informations sur la santé et les droits humains). Cette formation a été développée pour les personnes qui apportent des soins et un soutien aux femmes survivantes de violence basée sur le genre et de traumatismes sexuels lors de catastrophes, de conflits et d'urgences, lorsque l'accès à des professionnels de la santé ayant une expertise psychologique ou psychiatrique est limité. Disponible en anglais à l'adresse: www.hhri.org/gbv-training-manual/.
- **Manuel de formation aux premiers secours psychologiques pour les professionnels de l'enfance** (Save the Children, 2017). Cette formation s'adresse au personnel de la protection de l'enfance et aux autres travailleurs et bénévoles de la protection de l'enfance, tels que les éducateurs et les travailleurs de la santé, qui soutiennent les enfants après ou pendant une crise ou un événement traumatique, ainsi qu'au personnel d'autres secteurs qui interagissent avec eux, comme l'eau, l'assainissement et l'hygiène, les abris et la nutrition. Les techniques de communication et de réconfort enseignées et mises en pratique dans le cadre de la formation sont utilisées pour aider à réduire la détresse initiale que les enfants peuvent ressentir, ainsi que pour les mettre en contact avec une assistance pratique et encourager des stratégies d'adaptation positives. Disponible en anglais à l'adresse: <https://resourcecentre.savethechildren.net/document-collections/save-children-psychological-first-aid-training>.
- **Soutien et réponse aux enfants déplacés de force : module de formation pour les thérapeutes des lignes d'assistance aux enfants** (Child Helpline International et HCR, 2017). Ce manuel de formation a pour but de former les travailleurs des lignes d'assistance aux enfants à travailler avec les enfants déplacés. Disponible en anglais à l'adresse: <https://childhelplineinternational.org/supporting-and-responding-to-forcibly-displaced-children/>.
- **Soutien aux personnes survivantes de la violence : le rôle des médiateurs linguistiques et culturels, avec une attention particulière à la violence basée sur le genre et à la violence sexuelle contre les hommes et les garçons. Un programme de formation** (WRC, 2021). Cette ressource soutient la formation visant à doter les médiateurs linguistiques et culturels des compétences de base dont ils ont besoin pour répondre efficacement et soutenir les personnes survivantes de violence basée sur le genre et la violence sexuelle, y compris les hommes survivants. Disponible en anglais à l'adresse : www.womensrefugeecommission.org/research-resources/supporting-survivors-of-violence-the-role-of-linguistic-and-cultural-mediators-training-curriculum/.
- **Soutien aux jeunes garçons réfugiés et migrants qui sont des personnes survivantes ou qui risquent de subir des violences sexuelles** (WRC et UNICEF). Disponible en anglais à l'adresse: www.womensrefugeecommission.org/wp-content/uploads/2021/07/Supporting-Young-Male-Refugees-Migrants-Survivors-At-Risk-Sexual-Violence.pdf.
- **Une orientation nécessaire : travailler avec les personnes lesbiennes, gays, bisexuelles, transgenres, intersexuées et queers (LGBTIQ+) dans des situations de déplacement forcé** (Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés, 2021). Cette orientation comprend des informations sur la violence basée sur le genre. Disponible en anglais à l'adresse: www.refworld.org/docid/4e6073972.html.

OUTIL 2:

Création d'un environnement propice à la révélation de la violence basée sur le genre

Cet outil fournit des informations sur la manière dont les organisations au service des personnes réfugiées, demandeuses d'asile, migrantes et d'autres populations touchées par des crises humanitaires peuvent créer un environnement permettant aux personnes survivantes (qui sont préparées et qui choisissent de le faire) de révéler la violence basée sur le genre et de recevoir des réponses compatissantes, centrées sur elles, qui favorisent leur sécurité et leur bien-être. L'outil fournit des orientations aux responsables d'organisations et de services pour évaluer et renforcer les procédures, les installations, les services et le personnel afin de les rendre plus sûrs et accueillants pour que les personnes survivantes révèlent la violence basée sur le genre. L'outil présente trois mesures suggérées que les organisations peuvent prendre pour y parvenir :

- **Étape 1:** Élaborer des procédures centrées sur les personnes survivantes pour guider le personnel à aborder la révélation de la violence basée sur le genre de manière sûre
- **Étape 2:** Rendre les installations et les services accueillants et sûrs
- **Étape 3 :** Constituer une équipe diversifiée dotée des connaissances, des attitudes, des comportements et des compétences adéquats

Étape 1: Élaborer des procédures centrées sur les personnes survivantes pour guider le personnel à aborder la révélation de la violence basée sur le genre de manière sûre

Des procédures adéquates doivent être mises en place pour protéger la confidentialité, promouvoir la sécurité de l'individu et garantir que toutes les personnes survivantes sont traitées avec respect et dignité. Les organisations peuvent intégrer une approche centrée sur la personne survivante dans leurs politiques et procédures en développant et en communiquant des processus clairs que le personnel doit suivre et qui concernent tous les points suivants :

- **Maintenir la confidentialité lors du travail avec les personnes survivantes qui révèlent la violence basée sur le genre. Cela comprend les éléments suivants :**
 1. Communiquer aux personnes survivantes et aux autres utilisateurs des services les limites de la confidentialité et les exigences de signalement obligatoire ; et
 2. Gérer et stocker en toute sécurité tous les documents et autres informations relatifs à la révélation de la violence basée sur le genre.



INFORMATIONS ESSENTIELLES : LE SIGNALEMENT OBLIGATOIRE

Le signalement obligatoire fait référence à l'obligation légale ou autre de signaler aux autorités les incidents de violence basée sur le genre. Les lois sur le signalement obligatoire s'appliquent généralement aux soupçons de maltraitance d'enfants ; cependant, les prestataires de services peuvent être tenus de signaler d'autres formes de violence – comme les agressions, l'exploitation ou les abus sexuels – aux gouvernements, aux agences des Nations Unies, aux employeurs ou à d'autres personnes en position d'autorité. Toutes les personnes qui s'occupent des personnes survivantes de la violence basée sur le genre doivent comprendre les lois et les obligations de signalement des cas de violence basée sur le genre, ainsi que les exigences spécifiques aux filles et aux garçons. Cela inclut les obligations de signalement obligatoire de tous les acteurs – y compris les autres prestataires de services tels que les agents de santé – auxquels votre service peut orienter un individu.

Alors que le signalement obligatoire est souvent destiné à protéger les personnes survivantes (en particulier les enfants), suivre les procédures de signalement obligatoire dans certaines situations peut entrer en conflit avec les principes éthiques du travail avec les personnes survivantes de la violence basée sur le genre¹, y compris les principes de sécurité, de confidentialité et d'autodétermination. Cela peut également entraîner des actions qui ne sont pas dans le meilleur intérêt de la personne survivante². Par exemple, le signalement obligatoire de la violence sexuelle ou entre partenaires intimes à la police peut exposer la personne survivante à un grand risque de représailles de la part de l'auteur, des membres de la famille, des membres de la communauté ou – dans le cas des personnes migrantes ou demandeuses d'asile – des autorités d'immigration.

Chaque organisation doit décider de la manière dont elle traitera le signalement obligatoire, en particulier lorsqu'il n'est pas dans l'intérêt de la personne survivante de le faire. Le personnel doit être conscient des exigences de signalement obligatoire et de la manière d'informer les utilisateurs de services en général sur cette question, ainsi que de la manière d'informer les personnes survivantes lors d'une révélation si des procédures de signalement obligatoire sont en place. Dans ces situations, le personnel ne peut pas promettre la confidentialité, car il n'est pas acceptable de faire des promesses aux personnes survivantes qui pourraient ne pas être tenues. Au lieu de cela, les organisations doivent être claires dès le départ sur la signification de la confidentialité et sur les limites à respecter dans chaque contexte³.

1. Pour plus d'informations, voir l'Agence américaine pour le développement international (USAID), *Guiding Principles for Working with Gender-Based Violence Survivors* (2019), disponible à l'adresse : https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PA00TMNM.pdf.
2. Voir les liens vers *Soins pour les enfants survivants d'abus sexuels* et les *Lignes directrices pour la gestion des cas de violence basée sur le genre* dans les encadrés de ressources supplémentaires pour plus d'informations et de conseils sur la déclaration obligatoire.
3. Domaine de responsabilité en matière de violence basée sur le genre (GBV AoR), *The Inter-Agency Minimum Standards for Gender-Based Violence in Emergencies Programming* (2019), p.49, disponible à l'adresse : www.unfpa.org/minimum-standards.

- **Obtenir le consentement éclairé pour documenter et partager avec d'autres les informations relatives à la révélation de la violence basée sur le genre.** Par exemple, un processus doit être mis en place pour guider l'ensemble du personnel dans l'obtention du consentement d'une personne survivante avant d'enregistrer ou de partager toute information, même au sein de l'organisation. Les personnes survivantes doivent décider et consentir au partage de leurs informations. Elles doivent également pouvoir modifier ou retirer leur consentement à tout moment ; ce droit et la procédure à suivre doivent leur être clairement expliqués.
- **Promouvoir un comportement et des pratiques inclusives et non discriminatoires.** Il s'agit notamment d'assurer la formation du personnel sur l'inclusion et l'équité dans la prestation de services. Il doit également exister un processus permettant de signaler et de traiter les comportements inappropriés ou discriminatoires du personnel envers d'autres membres du personnel ou envers les personnes utilisant les services. Pour plus d'informations à ce sujet, voir l'étape 2 ci-dessous.



CONSIDÉRATIONS POUR TRAVAILLER AVEC DES GROUPES DIVERS : PROCÉDURES CENTRÉES SUR LA PERSONNE SURVIVANTE

Les procédures centrées sur la personne survivante pour répondre aux révélations de violence basée sur le genre concernant les groupes suivants doivent inclure des considérations particulières, y compris, mais sans s'y limiter:

Enfants et adolescents. Inclure des informations pour aider les membres du personnel à :

- Établir une relation avec les parents après la révélation de la violence basée sur le genre, y compris l'entretien de relations sûres, éthiques et appropriées avec eux ou avec d'autres membres de la famille qui ne les protègent pas;
- Appliquer le principe de l'intérêt supérieur de l'enfant à différents stades de l'adolescence; et
- Explorer les exigences de signalement obligatoire, même lorsque ce n'est pas dans l'intérêt supérieur de l'enfant.

Personnes ayant des SOGIESC diverses. Inclure des informations pour aider les membres du personnel à :

- Comprendre les risques spécifiques de la violence basée sur le genre et les obstacles que rencontrent les personnes LGBTQI+ pour révéler leur situation;
- Maintenir une stricte confidentialité sur l'orientation sexuelle et/ou l'identité de genre;
- Comprendre et utiliser les pronoms préférés de la personne survivante; et
- Aborder les croyances ou préjugés néfastes qu'ils peuvent avoir sur les SOGIESC et qui les empêchent d'avoir des relations avec la personne survivante d'une manière respectueuse, favorable et centrée sur l'individu.

Personnes survivantes handicapées. Inclure des informations pour aider les membres du personnel à :

- Comprendre toute dynamique de pouvoir liée aux soins et à la dépendance qui pourrait exacerber la violence basée sur le genre ;
- Évaluer tous les services pour voir s'ils sont accessibles, abordables et acceptables pour les personnes survivantes handicapées ; et
- Soutenir la pleine autonomie et l'autodétermination de la personne survivante, quelles que soient ses capacités.

Minorités ethniques et religieuses, y compris les femmes et les filles indigènes. Inclure des informations pour aider le personnel à :

- Comprendre les obstacles spécifiques auxquels les minorités ethniques et religieuses peuvent être confrontées pour accéder aux services en toute sécurité et se sentir en confiance pour révéler la violence basée sur le genre;
- Prendre des mesures pour que le personnel et les services soient accueillants pour toutes les personnes, indépendamment de leur race, de leur origine ethnique ou de leur religion.

Les hommes qui révèlent des violences sexuelles. Inclure des informations pour aider le personnel:

- Comprendre les risques et la stigmatisation spécifiques auxquels les hommes survivants peuvent être confrontés, comme le fait d'être perçus comme les auteurs des violences, la criminalisation des cas de violence sexuelle en tant que « relations entre personnes de même sexe » et les stigmates spécifiques liés aux normes de genre internalisées autour de la masculinité;
- Examiner et corriger les idées fausses que le personnel peut avoir sur les hommes ayant survécu à des violences sexuelles; et
- Évaluer la disponibilité des services pour les hommes survivants en créant des voies de référence.

- **Établir des processus de suivi et d'examen des cas, de responsabilisation et de prise de décision dans les cas complexes.** La révélation de la violence basée sur le genre peut soulever des questions complexes en matière d'éthique et de sécurité : par exemple, lorsque le signalement obligatoire de la violence basée sur le genre subie par une fille ou un garçon n'est pas dans l'intérêt supérieur de l'enfant ; lorsque des mesures spéciales sont nécessaires pour la protection immédiate d'une personne survivante, comme une personne victime de la traite ; ou lorsque l'auteur est une personne en position de pouvoir, comme un membre du personnel humanitaire. Les organisations doivent définir clairement les rôles et les responsabilités en matière de supervision du personnel et de prise de décision sur ce qui doit être fait.

- **Établir des procédures de sauvegarde et de protection des enfants.** La sauvegarde fait référence à la responsabilité des organisations de veiller à ce que leur personnel et leurs programmes ne nuisent pas aux enfants ou aux adultes vulnérables et ne les exposent pas à la violence ou à l'exploitation. Veiller à ce que les services disposent de politiques et de procédures proactives pour prévenir et répondre à la violence et aux abus envers les clients, y compris l'exploitation et les abus sexuels, qu'il s'agisse des utilisateurs des services ou du personnel¹. S'assurer que tout le personnel connaît et signe un code de conduite .
- **Obtenir les réactions et les plaintes des utilisateurs des services, de la communauté et d'autres organisations.** Les mécanismes de retour d'information sont essentiels pour garantir la sécurité et le bien-être des clients, et surtout pour prévenir et répondre à l'exploitation et aux abus sexuels. Les mécanismes de réclamation doivent être accessibles et facilement compris par tous les groupes de population.
- **Orienter les victimes vers d'autres organisations et services en toute sécurité et confidentialité.** Même lorsque les services disponibles sont limités, les organisations doivent avoir des informations prêtes à être partagées avec les personnes survivantes pour leur indiquer où elles peuvent obtenir du soutien et de l'assistance. Lorsque vous vous occupez de personnes en déplacement, veillez à ce que le personnel puisse fournir aux personnes survivantes des informations pertinentes sur les services sur la route et à destination et, si nécessaire, les orienter durant le trajet. Pour plus d'informations sur l'établissement de réseaux de référence, voir l'**OUTIL 4**.
- **Que faire à la suite d'une révélation de violence basée sur le genre, notamment:**
 1. Que faire si une personne survivante est en danger immédiat ;
 2. Comment fournir les premiers secours psychologiques pour soutenir une personne survivante en état de choc ou de détresse (voir les ressources supplémentaires ci-dessous, ainsi que le **Module 2, OUTIL 7**) ;
 3. Comment fournir aux personnes survivantes des informations pertinentes sur les effets courants de la violence qu'elles ont subie et sur les options disponibles en matière de soutien et d'assistance ;
 4. Obtenir le consentement éclairé pour partager l'information ; et
 5. Faire des références.

1. Voir le rapport du Secrétaire général sur les mesures spéciales de protection contre l'exploitation et les abus sexuels (ST/SGB/2003/13) et les ressources énumérées à la fin de cette section pour plus d'informations sur l'exploitation et les abus sexuels.

Étape 2: Rendre les installations et les services accueillants et sûrs

La manière dont l'environnement physique est aménagé et dont les services sont proposés peut influencer la décision d'une personne survivante de la violence basée sur le genre de demander de l'aide. Les stratégies visant à créer des espaces accueillants et sûrs qui favorisent la révélation de la violence basée sur le genre comprennent les actions suivantes :

- **Rendre les installations attrayantes** et veiller à ce qu'elles soient propres, bien éclairées, confortables et accueillantes. Dans les centres d'hébergement, par exemple, il peut être utile de reproduire autant que possible les aspects du « chez soi », les résidents ayant accès à une cuisine ou à un jardin, ou à des salles de lecture ou de rencontre avec d'autres personnes. Les installations sanitaires pourraient comprendre des jouets pour les filles et les garçons et des espaces de consultation privés. Ne partez pas du principe que votre établissement est sûr ou accueillant : demandez aux utilisateurs de services de vous faire part de leurs commentaires sur la manière d'améliorer leur sentiment de confort et de sécurité.
- **Poser des affiches et d'autres supports d'information** pour accueillir divers groupes et communiquer des informations sur les services de soutien disponibles en matière de violence basée sur le genre. Par exemple, affichez des posters avec des images reflétant différentes populations de personnes réfugiées ou migrantes, ou des symboles de drapeaux LGBTQI+ pour les personnes ayant des SOGIESC diverses. Lorsque vous affichez des informations sur les services de soutien disponibles en matière de violence basée sur le genre, veillez à inclure des informations dans les langues et les niveaux d'alphabétisation pertinents.
- **Créer une variété d'occasions sûres et appropriées pour le personnel qualifié d'interagir avec les utilisateurs de services**, telles que des séances d'information et des activités sociales, récréatives et thérapeutiques. De même, le cas échéant, réfléchissez à la manière d'impliquer les usagers dans les activités de routine afin d'établir une relation et de leur donner des occasions informelles de parler librement avec un membre du personnel.
- **Prévoir des structures d'accueil pour les enfants** afin que les parents d'enfants puissent avoir des conversations privées avec le personnel. Tenir compte des questions contextuelles lors de l'accueil des enfants ; dans certains cas, par exemple, il peut être préférable de placer les enfants dans un endroit où ils ne peuvent pas entendre mais peuvent toujours voir leur mère ou leur père.
- **Organiser des séances d'information sur la violence basée sur le genre** animées par du personnel qualifié afin de sensibiliser au fait que la violence basée sur le genre n'est jamais acceptable et de partager des informations sur les services disponibles. Réfléchissez à la manière de créer des espaces virtuels sûrs en invitant les utilisateurs de services à des chats de groupe ou à des réunions virtuelles sécurisées pour discuter de la santé physique, de la santé mentale, du bien-être émotionnel, des droits légaux et des services disponibles. Ces espaces sûrs peuvent ouvrir la voie à la révélation de la violence basée sur le genre. Voir **Module 3** pour des outils et des activités sur le partage d'informations avec les communautés.



CONSIDÉRATIONS POUR TRAVAILLER AVEC DES GROUPES DIVERS : RENDRE LES SERVICES CONVIVIAUX ET ACCUEILLANTS

Les procédures de réponse à la révélation de la VBG, centrées sur les personnes survivantes, doivent tenir compte des diverses identités et caractéristiques, notamment celles énumérées ci-dessous.

Stratégies pour **rendre les services appropriés aux adolescentes:**

- Veiller à ce que les établissements de soins soient perçus comme sûrs pour les filles à différents stades de l'adolescence et dans différentes circonstances ;
- Assurer l'intimité de toutes les filles dans les structures d'accueil, y compris lorsqu'elles arrivent et entrent, par exemple, prévoyez des heures réservées aux adolescentes pour utiliser le service (voir Liens vers des informations et ressources supplémentaires à la fin de cet outil) ;
- Veiller à ce que les services soient disponibles à un moment qui convient aux filles ;
- Rendre les centres de soins aussi accueillants que possible; par exemple, offrez un jouet en peluche pour reconforter les jeunes adolescentes survivantes ; affichez des posters ou d'autres matériels éducatifs conçus pour les adolescentes ; offrez des services de garde d'enfants aux mères adolescentes qui cherchent des services ; assurez-vous que les installations de soins soient accessibles aux filles handicapées ; et accueillez les filles ayant des SOGIESC diverses.

Stratégies pour **rendre les services appropriés aux personnes survivantes handicapées:**

- Recruter du personnel handicapé ;
- Veiller à ce que tous les services soient accessibles aux personnes ayant un handicap physique ou cognitif (voir Liens vers des informations et ressources supplémentaires à la fin de cet outil);
- Assurer des espaces confidentiels où les personnes handicapées peuvent parler aux prestataires sans la présence de leurs soignants;
- Veiller à ce que le personnel soit conscient que tous les handicaps ne sont pas visibles et que la capacité des personnes ne peut être considérée comme acquise.

Stratégies pour **rendre les services appropriés aux personnes ayant des SOGIESC diverses:**

- Établir des relations avec les organisations et groupes LGBTIQ+ locaux, dans la mesure du possible, et les consulter sur la manière de rendre les services accueillants et sûrs pour les personnes ayant des SOGIESC diverses et d'éviter les réactions involontaires ;
- Veiller à ce que les personnes ayant des SOGIESC diverses identifient les établissements de soins comme étant sûrs d'y accéder ;
- Assurer l'intimité de toutes les personnes ayant des SOGIESC diverses dans les établissements de soins, dès leur arrivée et leur entrée ;
- Former le personnel à ne pas supposer ou obliger la révélation de l'identité sexuelle ou de genre ou des pronoms des clients, y compris dans les documents et les formulaires d'admission ; rendre les services

de lutte contre la violence basée sur le genre, de santé sexuelle et de santé reproductive conviviaux et accessibles aux hommes trans, aux femmes trans, aux personnes intersexuées, aux personnes non binaires et aux autres personnes de genre différent (voir Liens vers des informations et ressources supplémentaires à la fin de cet outil).

Stratégies pour **rendre les services appropriés aux minorités ethniques et religieuses, y compris les femmes et les filles autochtones:**

- Veiller à ce que toutes les informations sur les services soient facilement compréhensibles et accessibles aux personnes issues de groupes minoritaires;
- Assurer la disponibilité de services de traduction et d'interprétation, notamment pour les minorités linguistiques ; demandez-vous si la personne qui utilise le service est à l'aise pour parler ouvertement devant l'interprète, qui peut être un membre de sa communauté et qui pourrait présenter un risque pour la confidentialité ; dans la mesure du possible, permettez aux utilisateurs de services de choisir leur interprète.
- Mettre en place des mesures appropriées pour assurer leur sécurité et leur protection, notamment lorsque les personnes ont été déplacées en raison de leur appartenance ethnique, de leur religion ou de tout autre statut minoritaire.

Stratégies pour **rendre les services appropriés aux hommes ayant survécu à des violences sexuelles:**

- Comprendre les impacts physiques, psychologiques et sociaux spécifiques de la violence sexuelle vécue par les personnes survivantes ;
- Assurer la confidentialité des hommes survivants aux points de prestation de services, notamment à l'arrivée et à l'entrée;
- Identifier des options sûres pour l'orientation des hommes ;
- Fournir ou afficher du matériel éducatif sur les impacts de la violence sexuelle contre les hommes.

Étape 3: Construire une équipe diversifiée avec des connaissances, des attitudes, des comportements et des compétences axés sur les personnes survivantes

Une approche de la révélation de la violence basée sur le genre axée sur le traumatisme et centrée sur la personne survivante exige que tout le personnel qui entre en contact avec la personne ait des croyances, des attitudes et des compétences appropriées axées sur la personne survivante. Il s'agit notamment de pouvoir reconnaître les impacts des expériences traumatiques sur la physiologie, le comportement et la mémoire de la personne survivante; répondre à la révélation de la violence basée sur le genre de manière à renforcer la sécurité, la résilience et la capacité de la personne à faire face ; et aider la personne à rechercher une aide et un soutien supplémentaires.

La constitution d'une équipe diversifiée dotée de ces compétences implique :

- **Assurer une équipe diversifiée en termes de sexe, de culture, d'ethnicité, d'âge, de langue, de capacité et de SOGIESC** afin de promouvoir des services inclusifs qui respectent les diverses identités des individus, des minorités et des communautés desservies.

- **Garantir la disponibilité de travailleurs de sexe différent et possédant les compétences linguistiques et de communication appropriées** afin que les personnes survivantes de violence basée sur le genre puissent choisir de révéler leur situation à une personne avec laquelle elles se sentent en sécurité pour communiquer.
- **Formation de l'ensemble du personnel sur la violence basée sur le genre** (voir **OUTILS 1,2 et 3**). Les meilleures pratiques en matière de prise en charge des personnes survivantes de violence basée sur le genre impliquent de former l'ensemble du personnel à la violence basée sur le genre. Cela inclut le personnel et même les bénévoles chargés de la sécurité, de l'accueil, de l'administration et d'autres fonctions de soutien, c'est-à-dire tout membre de l'équipe qu'une personne survivante peut rencontrer, même brièvement.

Tous les membres du personnel (et, idéalement, les bénévoles) doivent être formés aux aspects suivants :

- Des notions de base sur la violence basée sur le genre, y compris toutes les formes sous lesquelles elle se manifeste et ses répercussions sur les personnes survivantes ;
- Des principes, croyances et compétences axés sur les personnes survivantes et tenant compte des traumatismes ;
- Des procédures organisationnelles pour guider la révélation de la violence basée sur le genre, y compris toutes celles décrites à l'étape 1 ci-dessus ; et
- La création d'un environnement sûr et propice à la révélation de la violence basée sur le genre, y compris la manière dont le personnel peut créer la sécurité dans ses interactions avec les personnes survivantes potentiels grâce à des compétences de communication verbale et non verbale.

Le personnel fournissant des services directs – tels que les services de santé, de travail social, de protection et autres services de soutien – devrait recevoir une formation supplémentaire sur le point suivant :

- Les mesures à prendre à la suite d'une révélation, y compris le partage d'informations sur la violence basée sur le genre, le soutien aux personnes survivantes et la référence vers d'autres services.



INFORMATIONS ESSENTIELLES : CONCEVOIR ET DISPENSER UNE FORMATION AU PERSONNEL

Lors de la conception et de la mise en œuvre de la formation du personnel, tenez compte des éléments suivants :

- *La formation doit être dispensée par des animateurs possédant les compétences et l'expérience appropriées pour prendre en charge les personnes survivantes de la violence basée sur le genre.*
- *Une formation isolée ne suffit pas, surtout si vous voulez créer des croyances et des attitudes centrées sur les personnes survivantes qui favorisent l'inclusion et la diversité. Trouvez des moyens de fournir une formation continue et approfondie, un développement des compétences et un retour d'information aux superviseurs pour favoriser les attitudes et les comportements tenant compte des traumatismes et axés sur les personnes survivantes parmi le personnel.*

- **Fournir au personnel une supervision et un soutien adéquats.** La réponse à la violence basée sur le genre est sensible et peut être complexe, en particulier lorsqu'il existe des risques de sécurité pour les personnes survivantes et leurs soutiens. En outre, le personnel lui-même peut être affecté par la violence basée sur le genre, le déplacement et d'autres expériences traumatiques directes ou indirectes. Il est donc important que le personnel bénéficie d'un soutien et d'une supervision continus pour assurer son propre bien-être et celui de sa clientèle. Pour plus d'informations sur la gestion du traumatisme vicariant et la promotion de l'autosoin, voir le **Module 2, OUTIL 10**.



Liens vers des informations et ressources supplémentaires : création d'un environnement propice à la révélation de la violence basée sur le genre

- **Comment soutenir les personnes survivantes de la violence basée sur le genre lorsqu'il n'y a pas de prestataire de soins dans votre région. Un guide de poche pas à pas pour les praticiens de l'humanitaire** (Comité permanent interorganisations (CPI), 2015). Il s'agit d'un guide de poche pour les acteurs de l'aide humanitaire, avec des compétences utiles, des ressources, des choses à faire et à ne pas faire, y compris des ressources spécifiques pour les filles/garçons/adolescents survivants. Disponible en anglais à l'adresse : https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2018/03/GBV_PocketGuide021718.pdf
- **La violence sexiste contre les enfants et les jeunes handicapés : une boîte à outils pour les acteurs de la protection de l'enfance** (Fonds international pour l'enfance et Commission des femmes réfugiées [WRC], 2016). La boîte à outils comprend des principes et des lignes directrices pour l'inclusion des enfants et des jeunes handicapés dans les programmes de lutte contre la violence basée sur le genre ; des outils de renforcement des capacités pour le personnel sur l'inclusion du handicap dans les programmes de lutte contre la violence basée sur le genre ; et des outils pour la participation des enfants et des jeunes afin de recueillir des informations sur les problèmes de violence basée sur le genre auxquels sont confrontés les enfants handicapés. Disponible à l'adresse : www.womensrefugeecommission.org/research-resources/youth-disabilities-toolkit/
- **Soutien aux jeunes hommes réfugiés et migrants qui ont survécu ou qui risquent de subir des violences sexuelles : guide de terrain pour les travailleurs de première ligne en Europe** (WCR et Fonds des Nations unies pour l'enfance [UNICEF], 2021). Ce guide de terrain vise à combler les lacunes actuelles dans l'offre de soutien aux jeunes hommes survivants ou à risque de violence sexuelle. Disponible en anglais à l'adresse : www.womensrefugeecommission.org/research-resources/supporting-young-male-refugees-and-migrants-who-are-survivors-or-at-risk-of-sexual-violence-a-field-guide-for-frontline-workers-in-europe/
- **Le Centre de ressources et de soutien en matière de sauvegarde (RSH)** aide les organisations du secteur de l'aide à renforcer leur politique et leurs pratiques de sauvegarde contre l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels (SEAH). Disponible en anglais à l'adresse : <https://safeguardingsupporthub.org/>

- **Travailler avec des adolescentes en mouvement, survivantes de la violence basée sur le genre : guide des prestataires de services** (UNICEF et VOICE, 2020). Ce guide et le manuel de formation qui l'accompagne sont conçus pour aider les prestataires de services à travailler avec des adolescentes déplacées qui ont subi de la violence basée sur le genre. Disponible en anglais à l'adresse : www.unicef.org/lac/media/30266/file/Working%20With%20Adolescent%20Girl%20GBV%20Survivors%20On%20The%20Move.pdf
- **Premiers secours psychologiques : guide pour le personnel de terrain** (Organisation mondiale de la santé [OMS], 2011). Ce guide fournit un cadre pour apporter une aide humaine, bienveillante et pratique aux êtres humains souffrant de crises graves. Disponible en anglais à l'adresse : www.who.int/publications/i/item/9789241548205. Vous pouvez trouver des ressources sur les premiers secours psychologiques ici : www.apa.org/practice/programs/dmhi/psychological-first-aid
- **Travailler avec les personnes lesbiennes, gays, bisexuelles, transgenres, intersexuées et queers (LGBTIQ+) dans des situations de déplacement forcé** (Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés, 2021). Cette note fournit des conseils sur une série de questions relatives à la discrimination à l'encontre des personnes LGBTIQ+, les différentes vulnérabilités des réfugiés LGBTIQ+ et des conseils/outils clés pour la non-discrimination et la protection. Disponible en anglais à l'adresse : www.refworld.org/pdfid/4e6073972.pdf. Il fait partie d'une série plus large sur l'inclusion des personnes LGBTIQ+ dans les contextes humanitaires, qui peut être consultée à l'adresse suivante : www.humanitarianlibrary.org/collection/lgbtiq-inclusion-humanitarian-action
- **Le handicap dans les contextes humanitaires : points de vue des personnes affectées et des organisations sur le terrain** (Handicap International, 2015). Ce rapport vise à mieux identifier les changements nécessaires pour une réponse humanitaire intégrant le handicap et fournit des recommandations pour rendre les services plus accessibles aux personnes handicapées. Disponible en anglais à l'adresse suivante : www.un.org/disabilities/documents/WHS/Disability-in-humanitarian-contexts-HI.pdf
- **Minorités nationales, ethniques, religieuses et linguistiques et peuples autochtones** (UNHCR). Cette ressource donne un aperçu des risques et des défis spécifiques auxquels sont confrontés les minorités et les peuples autochtones et fournit des recommandations clés pour le domaine humanitaire. Disponible en anglais à l'adresse : <https://emergency.unhcr.org/entry/44031/ethnic-religious-and-linguistic-minorities-and-indigenous-peoples>
- **Soins aux enfants survivants d'abus sexuels : lignes directrices à l'intention des prestataires de services sanitaires et psychosociaux dans les contextes humanitaires** (Comité international de secours [IRC] et UNICEF, 2012). Ces directives proposent une approche pratique pour aider les enfants survivants et leurs familles à se rétablir et à guérir des impacts des abus sexuels. <https://gbvresponders.org/wp-content/uploads/2014/07/CCS-Guidelines-lowres.pdf>

OUTIL 3:

Activités d'apprentissage pour renforcer les capacités du personnel

Cet outil comprend des activités d'apprentissage pour aider les organisations à développer les connaissances et les compétences de leur personnel afin de créer un environnement sûr et propice à ce que les personnes survivantes de violence basée sur le genre puissent révéler leur situation si elles le souhaitent. Les activités comprennent :

- **Activité 1:** une discussion en petits groupes pour aider le personnel à réfléchir aux facteurs qui contribuent à un environnement sûr.
- **Activité 2:** un jeu de rôle basé sur le théâtre « stop-start » (arrêt sur image) qui utilise les participants pour créer une manière interactive et animée de comprendre et de résoudre un problème de révélation de la violence basée sur le genre.

Les responsables d'organisations ou de services peuvent utiliser les activités de cet outil pour former le personnel. L'une ou les deux activités peuvent être utilisées dans une seule session de formation. Si les deux sont utilisées, il est recommandé aux animateurs de commencer par l'activité 1 avant de passer à l'activité 2. Dans les deux activités, des scénarios d'études de cas sont utilisés pour explorer les facteurs individuels et organisationnels qui permettent ou empêchent la révélation de la violence basée sur le genre. Ces scénarios sont présentés à titre d'exemple. Nous vous encourageons à élaborer des scénarios adaptés au contexte de votre organisation ou de votre service et à vous assurer que vos scénarios reflètent les populations et les communautés que vous servez, ainsi que les réalités opérationnelles et de dotation en personnel de votre organisation.

Activité 1: Discussion en petits groupes

Préparation

Pour vous préparer à animer cette activité, vous devrez faire ce qui suit:

- Passez en revue l'activité et familiarisez-vous avec l'approche, la méthode et les facteurs qui favorisent ou entravent la révélation de la violence basée sur le genre.
- Adaptez ou développez des scénarios adaptés à votre contexte et à votre organisation pour les utiliser dans la discussion (voir Exemples de scénarios supplémentaires ci-dessous).
- Préparez un document à l'intention des participants sur les choses à faire et à ne pas faire à examiner en groupe. Voir l'étape 7 pour les informations à inclure dans la notice.



CONSIDÉRATIONS POUR TRAVAILLER AVEC DES GROUPES DIVERS

Assurez-vous de développer des scénarios qui reflètent la diversité des personnes et des communautés que votre organisation sert, y compris des scénarios pertinents qui représentent :

- Enfants et adolescents survivants de la violence basée sur le genre ;
- Femmes, filles et personnes handicapées avec une diversité de genre ;
- Personnes survivantes ayant des SOGIESC diverses ;
- Hommes ayant survécu à des violences sexuelles ;
- Victimes de la traite des êtres humains ; et
- Minorités ethniques et religieuses.

- Préparez le matériel, notamment :
 1. Des copies des scénarios que vous distribuerez à l'étape 1 ;
 2. Un tableau de papier, des notes et des stylos pour noter les réponses; et
 3. La feuille d'information sur ce qu'il faut faire et ne pas faire, à distribuer et à examiner à l'étape 7.

Étapes de la facilitation

1. **Divisez les participants en petits groupes de quatre ou cinq personnes et distribuez le scénario et les questions de discussion à chaque participant.** Vous pouvez donner à chaque groupe le même scénario, ou distribuer différents scénarios à chaque groupe pour introduire une diversité de situations à discuter. Remarque : un exemple d'étude de cas au Mexique est utilisé ici. Vous trouverez d'autres études de cas provenant d'autres contextes à la fin de cette section. Examinez les scénarios des études de cas pour voir si certains sont pertinents pour votre travail et la formation de votre équipe ; vous pouvez également élaborer vos propres scénarios sur la base de ces modèles.

SCÉNARIO 1: Arrivée dans un refuge (E_____)

E_____, une jeune fille autochtone d'un pays voisin, arrive avec ses deux enfants dans un refuge de l'autre côté de la frontière au Mexique. A la porte, la personne chargée de la sécurité la fait entrer et lui demande de signer sur un formulaire. Un bénévole s'approche d'elle pour l'informer qu'il y aura une séance d'orientation de groupe sur le refuge à 16h00 (dans cinq heures) et lui demande d'attendre dans la salle d'accueil pour le moment afin qu'un membre du personnel puisse lui parler. Dans la salle d'admission avec sa fille et son fils, la femme voit des affiches sur le mur avec des photos de personnes qui courent et ont l'air effrayées, mais elle est analphabète et ne peut pas lire les textes. Elle est également frappée par certains dépliants sur la table avec des images de mineurs. Après 20 minutes d'attente dans la salle d'admission,

un fonctionnaire masculin entre. Le fonctionnaire demande à E_____ si elle est à l'aise dans la pièce. Elle acquiesce, et il s'assoit en face d'elle. Le membre du personnel, appelé B_____ se présente, explique rapidement les règles de l'auberge et lui dit qu'il doit lui poser quelques questions pour assurer sa propre sécurité et celle des autres résidents. Elle acquiesce à nouveau, mais B_____ sent qu'elle ne l'a pas entièrement compris. Il lui demande quelle langue elle est le plus à l'aise de parler, en énumérant les options de langues parlées par les autres membres du personnel de l'auberge. E_____ acquiesce lorsqu'il propose de parler sa langue. B_____ sourit, se lève et dit qu'il va revenir. Il revient 10 minutes plus tard avec une employée qui salue E_____ et ses enfants en leur langue lorsqu'elle entre dans la pièce.

2. **Demandez aux participants de lire l'étude de cas** à eux-mêmes ou demandez à des volontaires de la lire à haute voix à l'ensemble du groupe.
3. **Demandez aux participants de discuter des questions suivantes** dans leurs petits groupes pendant 15 minutes. Veillez à ce que chaque groupe dispose d'une personne chargée de chronométrer la discussion, de noter les réponses sur le papier ou le tableau de conférence et de faire un rapport au reste du groupe.

Questions:

- *Quels éléments de l'histoire ont contribué à créer un environnement propice à la révélation de la violence basée sur le genre ?*
 - *Quels éléments de l'histoire ont empêché la construction d'un environnement propice à la révélation de la violence basée sur le genre ?*
4. **Après 15 minutes, rassemblez à nouveau l'ensemble du groupe** et demandez à chaque groupe de rendre compte de ses réponses aux questions. Inscrivez les réponses sur le tableau de papier dans les colonnes « + » et « - ».
 5. **Après que chaque petit groupe a partagé ses réponses, demandez à l'ensemble du groupe de réfléchir à des mesures supplémentaires qui pourraient être prises – à la fois individuellement et au niveau de l'organisation** – afin de créer un environnement sûr pour la révélation de la violence basée sur le genre. Continuez à noter sur le tableau de papier les éléments qui favorisent ou empêchent la révélation de la violence basée sur le genre. Si nécessaire, utilisez les invites suivantes pour encourager les participants, adaptées si nécessaire en fonction du scénario que vous utilisez :
 - *Quelle a été, selon vous, la première impression d'E_____ lorsqu'elle est arrivée à la porte du refuge ? Comment pensez-vous qu'elle s'est sentie alors d'interagir avec l'agent de sécurité et la personne bénévole ? Pourquoi ?*

- *Qu'ont fait la personne bénévole, l'agent de sécurité et le personnel pour créer un espace sûr et accueillant ?*
 - *Comment était organisée la salle d'admission ? Y avait-il des éléments qui indiquaient la sécurité ou la réceptivité à parler de la violence basée sur le genre ?*
 - *Comment pensez-vous qu'E_____ se sentait quand elle attendait dans la salle d'admission ? Pourquoi ?*
 - *Comment pensez-vous qu'E_____ s'est sentie en parlant aux deux fonctionnaires dans la salle d'admission ? Pourquoi ?*
 - *Quelles mesures B_____ aurait-il pu prendre au **niveau individuel** pour créer un environnement plus sûr pour la révélation de la violence basée sur le genre ? Qu'est-ce que le reste des membres du personnel dans le scénario aurait pu faire différemment ?*
 - *Quelles mesures pourraient être prises au **niveau organisationnel** pour créer un environnement plus favorable à la révélation ?*
- 6. Lorsque les participants ont terminé leur brainstorming, passez en revue les facteurs de chaque colonne.** Ajoutez d'autres facteurs si nécessaire à partir de la liste ci-dessous et ajustez-les en fonction du scénario que vous utilisez:
- 7. Distribuez le document sur ce qu'il faut faire et ne pas faire aux participants et passez-le en revue en groupe** tout en fournissant des informations supplémentaires si nécessaire et en répondant aux questions au fur et à mesure. Voici un exemple d'informations qui peuvent être incluses dans un dépliant sur ce qu'il faut faire et ne pas faire.

Exemples de facteurs contribuant à la création d'un environnement favorable

- Une personne bénévole se présente pour diriger la femme vers la salle d'accueil et l'informer de la séance d'accueil qui suivra.
- Existence d'un espace séparé et privé pour parler seul.
- Personnel (gardien, bénévole) présent au refuge pour faire entrer la femme et l'informer de ce qui l'attend.
- Matériel d'information sur le déplacement et les différents groupes de population (par exemple, filles, garçons) présent dans la salle d'accueil.
- Le personnel demande si elle est à l'aise.
- Le fonctionnaire répond à l'incompréhension de la femme.
- Le fonctionnaire propose de fournir l'admission dans une autre langue dans laquelle elle se sent plus confortable.
- Présence d'un personnel diversifié dans le refuge, avec des employés parlant d'autres langues courantes parmi les personnes réfugiées et migrantes.
- Personnel de sexe différent présent dans le refuge (homme, femme).
- Le personnel féminin salue la femme ainsi que son fils et sa fille dans leur langue maternelle lorsqu'ils entrent dans la pièce avant de faire ou de dire quoi que ce soit d'autre.

Exemples de facteurs inhibant la création d'un environnement favorable

- Le personnel de sécurité n'a pas accueilli la femme, son fils et sa fille à leur arrivée.
- Le fait que la clientèle doive s'inscrire à l'entrée ne tient pas compte de la possibilité qu'elle soit analphabète.
- La personne bénévole qui a approché la femme et son fils et sa fille ne l'ont pas saluée et ne lui ont pas demandé si elle avait besoin de quelque chose immédiatement, comme de l'eau, de la nourriture, du repos.
- Longue attente dans la salle d'admission sans aucune explication sur ce à quoi il faut s'attendre.
- Des textes denses qui ne sont pas utiles en cas de faible niveau d'alphabétisation.
- Le membre masculin du personnel n'a pas salué les enfants ni demandé s'ils avaient besoin de quelque chose avant de se lancer dans des explications.
- Le membre masculin du personnel a expliqué les règles de l'auberge avant de leur demander comment ils allaient, ce dont ils avaient besoin, etc.
- Le membre masculin du personnel n'a pas demandé si la femme souhaitait parler avec ou sans sa fille et son fils dans la pièce, car elle pouvait ne pas se sentir à l'aise pour parler de la violence en leur présence.
- Le membre du personnel n'a pas demandé le consentement de la femme pour lui parler et lui poser des questions à ce moment-là et ne lui a pas proposé un autre moment pour parler si elle avait besoin de se reposer d'abord.
- Le membre masculin du personnel ne l'a pas informé qu'il allait demander à un autre membre du personnel de l'emmener dans la salle d'admission.
- Le membre masculin du personnel n'a pas demandé si elle préférerait parler à un membre du personnel féminin ou masculin.

8. Posez aux participants les questions suivantes pour faciliter la réflexion :

- *Quels éléments du scénario décrit dans l'étude de cas vous sont familiers ? Ce type d'interaction se produit-il parfois dans votre organisation ?*
- *Quels éléments du scénario sont différents de ce qui se passe dans votre organisation ?*
- *Suite à cette activité, y a-t-il quelque chose que vous ou votre équipe pourriez faire différemment dans votre travail quotidien pour créer un environnement plus propice à la révélation et à la réponse à la violence basée sur le genre ?*

CE QU'IL FAUT FAIRE ET NE PAS FAIRE : CONSIDÉRATIONS INDIVIDUELLES

Ce que le personnel doit faire au niveau individuel	Ce que les membres du personnel ne doivent pas faire
<ul style="list-style-type: none"> • Offrir de l'aide pour les besoins de base avant de poser des questions sur les raisons de la migration, les expériences de violence en cours de route, etc. • Faire preuve d'empathie et de compassion. • Mettre l'accent sur la confidentialité et en faire preuve. • Pratiquer l'écoute active, notamment en établissant un contact visuel, en prêtant attention lorsque la personne parle et en veillant à ne pas être distrait/e. • Montrer que vous croyez l'histoire de la personne. • Agir avec honnêteté, transparence et patience. • Favoriser l'estime de soi en affirmant ses sentiments, ses désirs et ses expressions. • Apprendre des expressions familières ou euphémiques pour désigner des actes sexuels. • Prendre spontanément des nouvelles de quelqu'un; prêter attention aux détails et montrer de l'affection dans les petites choses (par exemple, jouer avec les enfants). • Jouer avec les enfants et s'asseoir sur le sol avec eux pour être au même niveau physique. • CONSEILS À DISTANCE : Fournir des options de messagerie sécurisée, le cas échéant, telles que l'échange de messages vocaux sur Signal et l'activation de la fonction de suppression automatique de tous les messages. Cette démarche ne doit être entreprise qu'avec le consentement clair et la compréhension de la personne survivante. • CONSEILS À DISTANCE : Au téléphone, commencer par poser des questions auxquelles la personne survivante potentielle peut répondre sans se mettre en danger. « Est-ce que c'est sûr de me parler avec cette personne-là ? » ; « Est-ce que vous vous sentez en danger en ce moment ? ». Dans certains cas, vous pouvez également établir un mot de code que l'individu peut utiliser pour signaler un danger. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ne jamais interroger une personne sur la violence en présence de son partenaire, de sa famille ou de ses amis. • Ne pas juger et ne pas blâmer une personne pour ce qui lui est arrivé. Il ne faut pas oublier que les expériences de vie et les antécédents de chacun peuvent influencer la façon dont on perçoit ou interprète les expériences et le comportement d'une autre personne. • Éviter le langage corporel comme le croisement des bras ou les expressions faciales qui traduisent l'incrédulité ou l'irritation. • Ne pas pousser une personne à parler si elle n'est pas à l'aise ou si elle n'est pas préparée à le faire. Au lieu de cela, la rassurer en lui disant qu'elle pourra vous parler plus tard ou dirigez-la vers quelqu'un d'autre qui pourra l'aider. • Ne pas parler ouvertement d'un cas à d'autres collègues dans un cadre visible et ne pas vous exprimer avec eux juste après qu'une personne vous ait confié des informations sensibles. Cela peut éroder la confiance et créer de l'anxiété. • CONSEILS À DISTANCE : Ne pas évoquer la violence basée sur le genre ou des informations sensibles au téléphone ou en ligne, sauf s'il a été vérifié que toutes les parties se trouvent dans un espace privé et confidentiel. • CONSEILS À DISTANCE : Si une personne accepte de communiquer par le biais d'une plateforme de messagerie texte sécurisée, ne pas envoyer d'informations spécifiques à l'affaire ni de détails qui pourraient la mettre en danger si elle était retrouvée. • CONSEILS À DISTANCE : Ne pas attendre de réponses rapides par téléphone ou par SMS.

CE QU'IL FAUT FAIRE ET NE PAS FAIRE : CONSIDÉRATIONS ORGANISATIONNELLES

Ce que les organisations et institutions doivent faire	Ce que les organisations et institutions ne doivent pas faire
<ul style="list-style-type: none"> • Créer des installations attrayantes, propres, bien éclairées et confortables. Pour les refuges, il peut être utile de reproduire autant que possible les aspects du « chez soi », les personnes ayant accès à une cuisine ou à un jardin, ou à des pièces pour lire ou regarder la télévision. • S'assurer qu'il existe des espaces confidentiels pour les conversations individuelles. • Afficher des posters et d'autres documents sur la violence basée sur le genre et les services de soutien disponibles. • Former tout le personnel aux premiers secours psychologiques. • Assurer la plus grande diversité possible en matière de sexe, d'origine ethnique, d'âge, de langue et d'identité/orientation sexuelle parmi le personnel. • Prévoir des dortoirs pour les personnes LGBTI et les femmes qui demandent cette option. • Faire participer les clients à des activités de routine, à des tâches, etc., pour établir une relation et leur donner plus d'occasions de parler librement. • Veiller à ce que le personnel du foyer ou de la réception soit visiblement accessible aux résidents pour une conversation informelle. • Offrir diverses possibilités d'interaction entre le personnel et les résidents, y compris des activités de groupe (ateliers pour apprendre à se connaître et à s'informer sur leurs droits, la thérapie de groupe, etc.) • Créer des groupes de soutien parmi les utilisateurs des services. • Discuter de la violence basée sur le genre lors des séances d'information, en soulignant qu'elle n'est jamais acceptable et qu'une aide est disponible. • Maintenir des systèmes d'orientation inter-agences sûrs, confidentiels et à jour. • Garantir l'accès à des conseils religieux et spirituels si nécessaire. • Prévoir des contrôles d'autosoin, une formation et un soutien pour le personnel. • Établir des mécanismes communautaires de retour d'information et de plainte accessibles à tous les groupes de population, notamment les femmes, les filles, les garçons et les hommes de divers milieux. • CONSEILS À DISTANCE : Fournir aux travailleurs sociaux un accès fiable à des téléphones sécurisés, à des cartes SIM et à l'internet afin qu'ils puissent continuer à communiquer avec les personnes survivantes potentielles. • CONSEILS À DISTANCE : Créer des « espaces sûrs » virtuels en invitant les utilisateurs de services à participer à des discussions de groupe ou à des réunions pour discuter de questions telles que les mesures de santé publique, les conseils en matière de santé mentale ou la disponibilité des services ; profitez de cette occasion pour partager des informations sur les services liés à la violence basée sur le genre. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ne pas partir du principe que votre centre est sûr ou accueillant: demandez l'avis des clients et leurs idées sur la manière de créer un environnement plus confortable. • Ne s'attendre pas à ce qu'une seule formation sur la violence basée sur le genre soit suffisante. Garantir une sensibilisation et un développement des compétences permanents pour améliorer la qualité du soutien et des connaissances de votre équipe. • Ne pas tolérer des remarques discriminatoires ou stigmatisantes à l'égard des personnes ou du personnel dont vous avez la charge. • Établir une procédure organisationnelle pour traiter les délinquants. • Ne pas perpétuer l'isolement, la discrimination ou la stigmatisation des groupes marginalisés et divers (par exemple, les peuples autochtones, les personnes LGBTI) dans les abris, les centres d'accueil, pendant les activités sociales ou les discussions ; procédez avec inclusion, sensibilité et compassion. • Ne pas permettre au personnel ou à l'organisation de partager ou d'utiliser les informations révélées par une personne survivante sans lui avoir demandé la permission au préalable et lui avoir expliqué le but du partage. • CONSEILS À DISTANCE : Ne pas permettre que les conversations avec les clients soient enregistrées.

Exemples de scénarios supplémentaires

Dans cette section, vous trouverez d'autres scénarios que vous pouvez utiliser ou adapter pour une discussion en petit groupe.

SCÉNARIO 2: Enregistrement dans un bureau d'asile (R_____)

R_____ (16 ans) a quitté son pays il y a trois mois après la disparition de son frère aîné. Ses parents, inquiets pour sa sécurité, ont décidé de l'envoyer hors du pays avec le peu d'argent qu'ils avaient. R_____ a pris plusieurs bus et bateaux et est finalement arrivée ici, dans un petit village de la côte. Elle est restée dans un refuge local où un bénévole lui a suggéré de demander le statut de réfugiée. Le lendemain, R_____ se rend au bureau local de l'asile. Après avoir fait la queue pendant quatre heures, elle tombe sur un agent de sécurité qui fouille ses affaires et lui dit d'attendre à l'intérieur. Elle s'assoit. La salle d'attente est bondée, avec des murs stériles et des agents de sécurité ressemblant à des fonctionnaires de l'immigration qui se tiennent aux sorties. Un agent de l'asile, S_____, entre et fait une brève présentation expliquant le formulaire de demande de statut de réfugié, en disant qu'il est très important de répondre sincèrement à toutes les questions car les demandeurs peuvent se voir refuser le statut de réfugié pour avoir fourni de fausses informations. S_____ souligne également que les réponses de chacun resteront confidentielles. Un autre fonctionnaire distribue les formulaires. R_____ commence à le remplir, mais s'arrête à la question qui lui demande de décrire les dommages qu'elle a subis dans son pays. S_____ remarque qu'elle a cessé d'écrire, il va donc la voir. Il lui demande si elle a besoin d'aide pour remplir le formulaire. R_____ hésite, puis secoue la tête. S_____ continue en demandant à la personne à côté de lui si elle a besoin d'aide.

SCÉNARIO 3: Entretien de détermination du statut de réfugié avec une mère avec son jeune enfant (A_____)

A_____ est une demandeuse d'asile originaire d'un pays aux normes de genre conservatrices. Ce matin, elle a un rendez-vous au bureau d'asile et est arrivée avec son fils M_____ (4 ans). A_____ montre au garde une lettre de rendez-vous et est conduite dans la salle d'attente où la réceptionniste lui demande de s'asseoir. A_____ et M_____ attendent pendant une heure dans une salle d'attente bondée jusqu'à ce que J_____, un agent chargé de l'asile, appelle leurs noms. Ils entrent dans le bureau de J_____ et A_____ est assise avec M_____ sur ses genoux. J_____ explique brièvement comment se déroulera l'entretien. Il assure à A_____ que toutes ses réponses seront confidentielles et lui dit de lui faire savoir si elle a besoin d'une pause. Il mentionne que certaines questions peuvent être difficiles, mais qu'il est très important qu'elle réponde sincèrement. L'entretien commence par quelques questions de base sur votre vie à la maison. Au fur et à mesure, J_____ commence à poser des questions sur le père de M_____ : « Comment était votre relation avec lui ? » « Pourquoi n'est-il pas venu avec vous ? » A_____ est visiblement mal à l'aise et répond par monosyllabes. J_____ demande ensuite : « Est-ce qu'il vous a déjà fait du mal ? » A_____ se mord la lèvre et regarde M_____, ne sachant pas quoi dire. Et finalement, elle répond : « Peut-être. » J_____, remarquant le malaise d'A_____, décide de changer de sujet et lui pose la question : « Quand avez-vous quitté votre pays ? »

SCÉNARIO 4: Visite médicale avec interprète ((F_____))

F_____ est un jeune homme de 20 ans qui a fui son pays il y a quelques mois. Aujourd'hui, il s'est rendu dans un centre de santé pour demander un test de dépistage du VIH. Après un certain temps, l'infirmière appelle F_____ dans la salle d'examen et lui demande pourquoi il veut faire un test de dépistage du VIH. Il ne la comprend pas très bien, alors l'infirmière appelle un interprète. Après environ quinze minutes, M_____, l'interprète, arrive. Par l'intermédiaire de M_____, l'infirmière demande à F_____ comment elle peut l'aider aujourd'hui. F_____ explique qu'il a eu quelques problèmes avec la police après avoir participé à une manifestation d'étudiants dans son pays et qu'il aimerait également faire un test de dépistage du VIH. Il ne dit rien de plus, mais bouge inconfortablement sur son siège et regarde ses mains. M_____ en prend note et demande ensuite si F_____ prend des médicaments. F_____ dit non. M_____ continue de répondre à toutes les questions du formulaire, demandant s'il y a d'autres problèmes de santé et si F_____ souffre d'une quelconque dépendance.

SCÉNARIO 5: Personnel du refuge et de la cuisine (G_____)

G_____, 24 ans, a fui la guerre dans son pays il y a trois mois. Aujourd'hui, elle est ici, dans un petit refuge avec d'autres femmes de sa ville natale. Les autres femmes rencontrent souvent les psychologues pour parler de la guerre et du stress qu'elles subissent maintenant qu'elles sont loin de chez elles. G_____ n'a pas accepté d'assister à des séances de conseil. Au lieu de cela, elle passe la plupart de son temps assise dans sa chambre. La seule personne à qui elle parle est P_____, la femme âgée qui dirige la cuisine du refuge. Tous les résidents de l'auberge doivent aider à préparer les repas et à faire la vaisselle. G_____ aide à préparer tous les repas, même lorsque ce n'est pas son tour. Elle reste près de P_____ mais ne dit rien. Un soir, P_____ et G_____ sont en train d'éplucher des légumes et G_____ demande à voix basse : « Pouvez-vous garder un secret ? Je veux vous raconter quelque chose qui m'est arrivé » P_____ lève les yeux et ne sait pas comment répondre. Elle est distraite par les pots qui bouillonnent sur la cuisinière.

SCÉNARIO 6: Centre pour mineurs et jeunes non accompagnés (D_____)

D_____ est un jeune homme de 17 ans originaire d'un pays d'Asie du Sud, arrivé il y a quelques mois. Depuis son arrivée, il vit dans la capitale. Il essaie de ne pas trop sortir parce qu'il n'a pas de papiers. Un jour, il entend d'autres enfants parler d'un centre pour enfants et jeunes où ils peuvent laver leurs vêtements et recevoir différentes aides. D_____ décide d'y aller et de voir de quoi il s'agit. Elle y rencontre K_____, un travailleur social. K_____ accueille D_____ au centre, lui fait visiter les lieux et lui explique les services de base qu'ils peuvent offrir. Ils s'assoient dans une pièce confortable où sont collées des affiches antiviolences en différentes langues. K_____ demande à D_____ comment il vit. D_____ dit qu'il vit avec des hommes de son pays dans un appartement. K_____ demande à D_____ comment il fait pour

payer le loyer. D_____ reste d'abord silencieux, puis dit à K_____ qu'il a des moyens de gagner de l'argent. K_____ demande à D_____ s'il se sent en sécurité dans l'appartement avec les hommes ou s'il préférerait être dans une auberge de jeunesse. D_____ insiste sur le fait qu'il est en sécurité et qu'il ne veut en aucun cas aller dans un refuge. Il demande à K_____ s'il peut l'aider dans sa situation juridique. K_____ accepte de l'orienter vers une organisation juridique avec laquelle il collabore et ils se donnent rendez-vous dans quelques jours. Cependant, D_____ ne se présente pas à leur réunion.

SCÉNARIO 7: Recherche de soins après un viol (K_____)

K_____, une jeune fille de 17 ans, est arrivée dans le camp de réfugiés quand elle avait 15 ans. En tant que mineure séparée, elle a été recueillie par sa tante paternelle et la famille de sa tante et est considérée comme un membre de leur foyer. Elle dépend d'eux pour le logement et les besoins de base. K_____ ne s'est jamais sentie à l'aise avec le mari de sa tante, car il la regarde bizarrement et essaie de toucher son corps quand personne ne regarde. Il y a quelques jours, alors qu'K_____ était seule dans la maison, son oncle l'a attaquée et violée. Il l'a prévenue de ne le dire à personne, sinon elle se retrouverait à la rue, car personne ne la croirait. K_____ a très peur de ce qui se passera si sa tante l'apprend et pense que tout le monde lui en voudra. Elle a décidé de n'en parler à personne, mais elle saigne et souffre. Elle décide de se faire soigner, même si la clinique est éloignée et difficile d'accès pendant la saison des pluies. Elle arrive enfin à la clinique, où de nombreuses personnes attendent. Elle entre et s'approche d'une femme à la réception. On lui demande d'attendre. K_____ est assise tranquillement dans un coin, mais elle a l'impression que tout le monde l'observe. Le temps passe et elle s'inquiète de voir ses proches se demander où elle est. Elle décide de partir. Une infirmière qui la voit la suit dehors et lui demande si tout va bien.

SCÉNARIO 8: Ligne d'assistance (T_____)

N_____ vit dans la capitale et travaille comme conseillère dans une ligne d'assistance téléphonique sur la violence basée sur le genre. Parfois, des personnes vivant loin de chez elles appellent pour parler de leurs expériences passées de viol ou de violence entre partenaires intimes. Aujourd'hui, N_____ reçoit un appel d'une femme nommée T_____ qui parle d'une voix très basse. T_____ dit qu'elle est enceinte et demande des informations sur l'endroit où obtenir une contraception d'urgence. Elle dit qu'elle ne peut pas se rendre en personne dans une clinique pour interrompre sa grossesse car des soldats étrangers occupent sa ville et elle a peur de quitter sa maison. N_____ donne à T_____ un site web où elle peut commander des médicaments d'urgence qui seront livrés dans les 24 heures, mais elle lui dit qu'elle doit voir un médecin pour s'occuper de sa santé par la suite. Quand N_____ demande : « Êtes-vous sûre de ne pas pouvoir aller à la clinique ? Avez-vous peur des étrangers ? » T_____ répond : « C'est eux qui m'ont fait ça. »

Activité 2: Scénarios pour le jeu de rôle

Cette activité implique un jeu de rôle en groupe à l'aide d'un scénario pertinent. Dans le jeu de rôle, des volontaires désigné(e)s jouent différentes scènes du scénario comme indiqué dans les instructions de l'activité. Les volontaires doivent démontrer les bonnes ou mauvaises pratiques qui peuvent influencer la révélation de la violence basée sur le genre. Le jeu de rôle est suivi d'une discussion de groupe.

Comme dans l'activité précédente, des scénarios types sont utilisés à titre d'exemple. Les exemples de scénarios fournis à la fin de ce module abordent différents contextes de prestation de services, tels qu'un refuge, des soins de santé, une aide juridique et des entretiens liés à l'asile. Toutefois, nous vous encourageons à développer et à utiliser des scénarios adaptés à votre organisation ou service, en veillant à ce qu'ils reflètent les populations et communautés que vous servez et les besoins de votre personnel. Les exemples de scénarios fournis à la fin de ce module traitent de différents contextes de prestation de services, tels qu'un centre d'accueil, des soins de santé, une assistance juridique et des entretiens liés à l'asile. Il est recommandé d'avoir des animateurs supplémentaires pour cette activité afin de travailler avec chaque groupe pour développer les jeux de rôle.

Préparation

Pour vous préparer à animer cette activité, vous devrez faire ce qui suit :

- Passez en revue l'activité et familiarisez-vous avec l'approche, la méthode et les facteurs qui favorisent ou entravent la révélation de la violence basée sur le genre.
- Veillez à ce qu'il y ait suffisamment de co-animateurs pour aider chaque groupe à développer les jeux de rôle.
- Adaptez ou développez des scénarios à utiliser dans des jeux de rôle adaptés à votre contexte et à votre organisation (voir Exemples de scénarios pour le jeu de rôle ci-dessous) et planifiez la manière dont ils seront utilisés. Si plusieurs scénarios sont utilisés, vous devrez prévoir comment diviser les groupes en fonction des rôles des participants dans l'organisation. Par exemple, vous pouvez regrouper les travailleurs de la santé et faire de même pour les travailleurs sociaux et le personnel des centres d'accueil ; les avocats et les parajuristes ; et les fonctionnaires qui mènent des entretiens avec les personnes demandeuses d'asile.
- Pour chaque scénario, écrivez le nom de chaque personnage sur une feuille de papier afin que les participants de chaque groupe puissent attribuer un personnage au hasard.
- Vous pouvez décider du temps à allouer à chaque partie du scénario du jeu de rôle ; les animateurs peuvent faire avancer l'action selon les besoins.



CONSIDÉRATIONS POUR TRAVAILLER AVEC DES GROUPES DIVERS

Assurez-vous de développer des scénarios qui reflètent la diversité des personnes et des communautés que votre organisation sert, y compris des scénarios pertinents qui représentent :

- Les enfants et les adolescents survivants de la violence basée sur le genre;
- Les femmes, les filles et les personnes handicapées avec une diversité de genre;
- Les personnes survivantes ayant des SOGIESC diverses;
- Les hommes ayant survécu à des violences sexuelles;
- Les victimes de la traite des êtres humains; et
- Les minorités ethniques et religieuses.

Étapes de la facilitation

1. **Expliquez aux participants qu'ils vont utiliser le jeu de rôle avec des « arrêts sur image »** pour examiner les pratiques favorables et défavorables à la création d'un espace sûr et accueillant pour la révélation de la violence basée sur le genre. Précisez bien qu'il ne s'agit que d'un jeu de rôle et que l'illustration de pratiques peu encourageantes ne reflète pas le comportement des participants dans la vie réelle.
2. **Divisez les participants en groupes de personnes en fonction du nombre de personnages dans chaque scénario, attribuez à chaque groupe un scénario et donnez l'explication suivante** du déroulement de l'activité :
 - Ils se verront attribuer au hasard un personnage dans le scénario que leur groupe a reçu et les « acteurs » prépareront et joueront le scénario en utilisant la méthode « stop-start » (arrêt sur image). Dans cette méthode, l'un des participants lit les informations de base à l'auditoire ; les acteurs jouent ensuite un jeu de rôle avec l'animateur/animateur et « arrêtent » le jeu de rôle à certains moments de la scène pour inviter l'auditoire à commenter et à répondre aux questions sur les pratiques favorables et défavorables à la révélation de la violence basée sur le genre. Remarque : s'il existe des sensibilités ou des déséquilibres de pouvoir au sein du groupe, vous pouvez choisir d'attribuer des personnages aux participants plutôt que de les attribuer au hasard.
 - Chaque groupe disposera de 15 minutes pour lire le contexte et ce qu'il doit jouer dans la scène et pour discuter et préparer en groupe la façon dont il va jouer le scénario assigné. Prévenez les participants que lors du jeu de rôle, vous ferez un arrêt sur image à certains moments pour poser des questions à l'auditoire et permettre une discussion de groupe sur les pratiques qui favorisent ou non la révélation de la violence basée sur le genre.

3. **Laissez les groupes se préparer pendant 15 minutes.** Un animateur/ une animatrice doit aider chaque groupe, pendant cette préparation, à identifier les principales pratiques favorables et non favorables à illustrer aux points clés identifiés lorsque les acteurs sont invités à se figer.
4. **Après 15 minutes, réunissez les petits groupes et choisissez l'un d'entre eux pour qu'il commence** à jouer son jeu de rôle. Pendant la représentation de la pièce, demandez aux acteurs de faire un « arrêt sur image » à des endroits précis de la scène. Pendant ces moments « d'arrêt sur image », posez des questions au public, telles que :
 - *Qu'est-ce que les fonctionnaires ont fait ou dit qui a contribué ou empêché la création d'un environnement favorable à la révélation?*
 - *Comment pensez-vous que la personne s'est sentie pendant l'interaction avec le membre du personnel qui vient de se produire?*
 - *Qu'est-ce que le membre du personnel aurait pu faire différemment pour créer un environnement plus sûr pour la révélation de la violence basée sur le genre à ce moment-là?*
 - *Est-ce que quelque chose pourrait être changé dans le cadre ou l'environnement de la scène pour créer un environnement plus sûr?*
5. **Au fur et à mesure que les participants offrent leurs réponses, écrivez les points clés sur le tableau de papier** sous les symboles « + » et « - », reflétant les choses à faire et les choses à ne pas faire.
6. **A la fin du jeu de rôle, demandez aux acteurs de s'asseoir pour rejoindre le public. Animez une réflexion de groupe** sur le scénario et la révélation de la violence basée sur le genre qui a pu se produire. Les questions à débattre peuvent inclure :
 - *Cette interaction a-t-elle impliqué des révélations de violence basée sur le genre? Si oui :*
 - *La révélation était-elle volontaire ou auto-motivée ? Si c'est le cas, quelle était la motivation de la personne survivante pour la révélation ?*
 - *Était-ce une révélation facilitée ? Si oui, quels facteurs peuvent avoir contribué à permettre la révélation ?*
 - *Y a-t-il des conditions qui ont pu empêcher ou décourager la révélation?*
 - *Y a-t-il eu un interrogatoire direct ou indirect pour révéler la violence basée sur le genre? Y avait-il un motif légitime pour demander la révélation?*
 - *Comment le fonctionnaire a-t-il cherché à obtenir la révélation? Dans quelle mesure le membre du personnel s'est-il renseigné sur l'incident/l'expérience de violence basée sur le genre? Ce niveau de détail était-il nécessaire et approprié?*

- *Qu'est-ce qu'un défi? Qu'est-ce qui aurait pu être fait différemment?*
 - *Que pensez-vous de la façon dont la scène s'est terminée? Comment pensez-vous que la personne s'est sentie quand c'était fini?*
- *Si non :*
 - *Pourquoi pensez-vous que la personne migrante/ demandeuse d'asile/réfugiée n'a pas révélé d'informations sur la violence basée sur le genre?*
 - *Qu'est-ce qui a pu s'opposer à sa révélation ? Comment ces obstacles auraient-ils pu être surmontés?*
 - *Que pensez-vous de la façon dont la scène s'est terminée ? Comment pensez-vous que la personne s'est sentie quand c'était fini?*
- 7. Permettez aux autres groupes de jouer à leur tour leurs scénarios et suivez les étapes 4-6 pour chaque groupe.**
- 8. Passez en revue l'exemple de révélation de la violence basée sur le genre à faire et à ne pas faire de l'activité 1** pour conclure la discussion sur le jeu de rôle. Souligner ce qui peut être fait au niveau individuel et organisationnel pour créer un environnement sûr et favorable à la révélation de la violence basée sur le genre.
- 9. Posez aux participants les questions suivantes pour faciliter la réflexion** sur les pratiques de votre organisation qui favorisent ou non la révélation :
- *Quels éléments des scénarios décrits dans le jeu de rôle trouvent un écho dans votre organisation ? Ce type d'interaction se produit-il parfois dans votre organisation ?*
 - *Quels éléments des scénarios sont différents ou inexacts, le cas échéant? Comment ce type de situation diffère-t-il en pratique dans votre organisation?*
 - *À la suite de cette activité, y a-t-il quelque chose que vous ou votre équipe pourriez faire différemment dans votre travail quotidien pour créer un environnement plus propice à la révélation et à la réponse à la violence basée sur le genre ?*

Exemples de scénarios pour le jeu de rôle

Voici des exemples de scénarios qui peuvent être utilisés ou adaptés en fonction de votre contexte. Dans chaque scénario, une forme de violence basée sur le genre a eu lieu ; il appartient à l'interprète de la personne survivante de déterminer si et comment elle peut être révélée. Vous devrez peut-être élaborer de nouveaux scénarios adaptés à votre organisation, au contexte, aux communautés et aux utilisateurs des services.

SCÉNARIO 1: Centre d'accueil, père avec sa jeune fille (R_____ et L_____)

Personnages:

- R_____, le père de L_____, provenant de la campagne
- L_____, la fille de 11 ans de R_____.
- Agent de sécurité du centre de réception
- Coordinateur du centre d'accueil
- Travailleur social du centre d'accueil

Informations de base pour planter le décor: R_____ est un jeune homme autochtone de la zone rurale d'un pays voisin. Il a quitté sa ville natale il y a trois jours avec sa fille de 11 ans, L_____. Ils ont tous deux voyagé en bus et traversé la frontière. Ils arrivent dans un abri du centre d'accueil après avoir marché pendant deux jours. L'agent de sécurité les laisse entrer. Le coordinateur accueille R_____ et L_____ et leur explique que le centre d'accueil propose l'inscription et la référence vers des services de soutien à proximité, tels qu'un hébergement temporaire, des soins médicaux et des conseils. Finalement, une assistante sociale approche R_____ et L_____ pour voir comment elle peut les aider. R_____ dit qu'il aimerait qu'on l'aide à trouver un endroit où dormir, mais aussi à parler à quelqu'un qui puisse « aider les gens à se sentir mieux ».

Note privée à la personne jouant R_____: pour cet exercice, vous pouvez choisir si vous, votre fille ou les deux ont subi de la violence basée sur le genre. Par exemple, votre fille peut avoir été menacée de viol par des acteurs armés, tandis que vous pouvez avoir été humilié sexuellement par des bandits pendant votre voyage.

Les acteurs doivent jouer comment R_____ et sa fille sont traités dans le centre de réception. Inclure trois moments clés, démontrant la bonne ou la mauvaise pratique pour chacun d'eux :

- L'arrivée et les premières interactions au centre ;
- La conversation avec le coordinateur de la réception ; et
- La conversation avec l'assistant social.

SCÉNARIO 2 : Situation liée aux services de santé (C_____)

Personnages:

- C_____, jeune fille de 17 ans
- D_____, infirmière

Informations de base pour planter le décor: C_____ a 17 ans et a quitté son pays il y a plus de deux mois pour échapper aux groupes armés. Elle voyage seule, traversant le pays à pied. Elle arrive dans un pays d'accueil et doit consulter un médecin. Ses règles ont plus de quatre semaines de retard et elle commence à craindre d'être enceinte. C_____ décide d'aller dans un hôpital public pour demander de l'aide. La réceptionniste enregistre son nom et lui dit de s'asseoir dans la salle d'attente en attendant que l'infirmière puisse la voir. C_____ s'assoit. Elle est très nerveuse et anxieuse. S'il s'avère qu'elle est enceinte, elle ne sait pas si elle veut garder le bébé ou non. Elle ne sait pas quelles sont ses options et quel type de soins de santé elle peut recevoir.

Les acteurs doivent jouer comment l'infirmière salue C_____. Prévoyez de mettre en scène trois moments différents de l'interaction entre C_____ et l'infirmière D_____ pour démontrer une bonne ou une mauvaise pratique, comme vous le souhaitez :

- Les introductions et début de l'entretien ;
- La compréhension des besoins de C_____ et répondre à ce qu'elle partage avec D_____ ; et
- La fin de la visite.

SCÉNARIO 3 : Demande de logement alternatif (S_____)

Personnages:

- S_____, femme de 30 ans et mère de N_____
- N_____, le fils de 4 ans de S_____
- Sœur C_____, une religieuse au refuge pour migrants
- A_____, gestionnaire de cas

Informations de base pour planter le décor: S_____ est arrivée en ville avec son fils N_____ (4 ans) il y a une semaine et loge dans une auberge tenue par des religieuses. Une nuit, Sœur C_____, l'une des religieuses qui dirige le refuge, remarque que S_____ pleure et lui demande pourquoi elle est bouleversée. S_____ dit qu'elle a peur d'un homme. Lorsque Sœur C_____ demande à S_____ à quel genre de « dommages » elle fait référence, S_____ dit qu'elle est trop gênée pour en parler, mais qu'elle veut changer son logement immédiatement. Avec l'accord de S_____, Sœur C_____ lui prend un rendez-vous avec une assistante sociale. Aujourd'hui, une assistante sociale

nommée A_____ doit s'asseoir avec S_____ pour connaître ses besoins de protection. A_____ n'a reçu qu'une brève note de référence de Sœur C_____, qui dit : « S_____ a peur d'un homme et veut changer d'endroit. » Sœur C_____ emmène S_____ dans la petite salle de consultation ensemble avec Franco. S_____ tient N_____ sur ses genoux et semble nerveuse et timide. A_____ commence l'entretien.

Les acteurs doivent jouer la rencontre entre S_____, A_____ et Sœur C_____. Bien que dans la réalité A_____ puisse avoir une heure ou plus pour parler à S_____, concentrez-vous sur les trois aspects suivants lors de l'entretien pendant le jeu de rôle, en démontrant les bonnes ou mauvaises pratiques durant :

- Les introductions et début de l'entretien ;
- Le processus de compréhension des raisons pour lesquelles S_____ veut déménager ; et
- La clôture de l'entretien.

SCÉNARIO 4 : Situation d'entretien flexible, mère avec deux enfants (A_____)

Personnages:

- A_____, mère de D_____, 8 ans, et H_____, 5 ans
- D_____, la fille de 8 ans d'A_____
- H_____, le fils de 5 ans d'A_____
- Membre du personnel de votre organisation, tel qu'un avocat, un psychologue, etc.

Informations de base pour planter le décor : A_____ a été orientée vers votre bureau par un membre de la communauté qui lui a dit que votre organisation pouvait aider les femmes qui ont subi des violences. A_____ a subi des violences sexuelles de la part de combattants étrangers dans son pays d'origine, mais elle n'en a rien dit à l'époque car elle craignait d'être accusée d'inciter l'ennemi à des contacts sexuels. Maintenant qu'elle est hors de son pays, elle a moins peur d'être jugée, mais elle n'est pas sûre qu'il y ait une raison d'avouer quoi que ce soit. Elle se demande si elle doit voir un médecin. Elle a un rendez-vous à 11h à son bureau et est arrivée avec ses deux enfants, D_____ (8 ans) et H_____ (5 ans). A_____ montre au garde une lettre de rendez-vous, et le garde la fait entrer dans la salle d'attente où une réceptionniste lui dit de s'asseoir. A_____ et ses enfants attendent dans une salle d'attente bondée pendant 45 minutes jusqu'à ce qu'un membre du personnel ouvre la porte et appelle leur nom. A_____ et ses enfants se lèvent.

Les acteurs doivent jouer la rencontre entre A_____ et le fonctionnaire. Bien qu'en réalité une réunion puisse durer longtemps, pour cet exercice, prévoyez de jouer le rôle de trois parties différentes de la réunion, en démontrant les

bonnes ou mauvaises pratiques pendant :

- Les introductions et début de la réunion (5-8 minutes) ;
- La compréhension des besoins d'A_____ (8-10 minutes) ; et
- La clôture de la réunion (2-5 minutes).

SCÉNARIO 5 : Enregistrement et entretien de demande d'asile, possible violence entre partenaires intimes (I_____ et M_____)

Ce scénario de jeu de rôle est conçu pour durer une heure. Seuls les acteurs jouant les demandeurs d'asile (I_____ et M_____) reçoivent des informations de base et ces personnages préparent les jeux de rôle séparément des autres.

Personnages:

- I_____, épouse de M_____
- M_____, le mari d'I_____
- T_____ (6 ans), fille d'I_____ et M_____
- E_____, un agent de sécurité au bureau de l'asile
- S_____, un agent d'enregistrement au bureau d'asile
- D_____, agent de vulnérabilité au bureau d'asile
- L_____, une fonctionnaire menant des entretiens au bureau d'asile

Informations de base pour planter le décor: (ne distribuez ces informations de base qu'aux acteurs jouant I_____ et M_____ pour qu'ils les lisent, pas aux autres acteurs.) I_____ a quitté son pays il y a un mois avec son mari, M_____, et leur fille, T_____ (6 ans). Ils décident de demander une protection en tant que personnes réfugiées. I_____ est heureuse d'avoir quitté son pays d'origine car la vie y était insupportable avec toute la violence et la corruption. Elle et M_____ étaient tendus à propos de l'extorsion : leur restaurant ne marchait pas bien et ils n'auraient pas pu se permettre de payer la « taxe de protection » aux fonctionnaires corrompus si cela avait été nécessaire. Cependant, I_____ est toujours nerveuse. Elle ne sait pas quels droits elle a dans ce nouveau pays et est terrifiée à l'idée que si les choses ne se passent pas bien, M_____ se mette en colère et devienne violent. Il l'a battue dans le passé, l'humiliant souvent devant ses enfants en la traitant « d'idiote » et de « femme inutile ». Il la forçait souvent à avoir des rapports sexuels ou à accomplir des actes qu'elle considérait comme honteux. M_____ a une fois battu I_____ si violemment qu'elle a perdu une grande partie de son audition dans son oreille gauche. Cette nuit-là, elle a essayé de le quitter et a couru jusqu'à sa ville natale, à 30 km de là, pour rester avec la famille de son frère. En dix ans de mariage avec M_____, I_____ n'a jamais essayé d'aller à la police pour signaler les abus. Elle ne pense pas qu'ils vont l'aider car ce genre de violence est très courant dans son pays et la police ne semble pas s'en soucier. Maintenant,

dans son nouveau pays, I_____ s'inquiète de ne pas avoir la protection de son frère si les problèmes se reproduisent. Elle se sent seule et terrifiée, mais espère que la famille obtiendra une protection en tant que réfugiés afin qu'ils puissent commencer une nouvelle vie ensemble. Aujourd'hui, I_____ et M_____ arrivent au bureau d'asile pour déposer leur demande de protection en tant que réfugiés. M_____ prévoit de remplir les formulaires. I_____ ne s'y oppose pas : son mari est chef de famille et, de toute façon, il ne sait ni lire ni écrire correctement.

Les acteurs jouant le rôle d'I_____ et de M_____ doivent se concerter pour décider de la quantité ou du peu de choses qu'ils vont révéler sur leur situation pendant le jeu de rôle, en fonction de la capacité qu'ils ont de partager ces informations avec les responsables de l'asile en charge de leur dossier.

Les acteurs doivent exécuter: comment I_____ et M_____ sont accueillis par les acteurs au bureau de l'asile. Les acteurs doivent prévoir de se concentrer sur les trois aspects distincts suivants, en démontrant le bon et le mauvais pendant :

- L'enregistrement et remplissage des formulaires de demande d'asile à l'arrivée au bureau d'asile ;
- La détection de la vulnérabilité ; et
- L'étape de l'entretien d'admissibilité avec l'agent chargé des questions d'asile, qui demande des détails sur la crainte du retour au pays.

SCÉNARIO 6 : Statut d'enregistrement et d'entretien en matière d'asile, demandeur LGBTIQ+ (J_____)

Ce scénario de jeu de rôle est conçu pour durer au moins 30 minutes. Seul l'acteur jouant J_____ reçoit des informations de fond. Vous pouvez décider de la quantité de renseignements que vous souhaitez révéler sur votre situation au cours du jeu de rôle, en fonction de votre capacité à partager ces informations avec les agents chargés du traitement de votre dossier. L'acteur jouant J_____ prépare la performance séparément des autres personnages.

Personnages :

- J_____, un jeune homme gay
- S_____, un agent de sécurité au bureau de l'asile
- R_____, agent d'enregistrement au bureau d'asile
- T_____, un agent de vulnérabilité au bureau d'asile
- D_____, une fonctionnaire qui mène des entretiens au bureau d'asile

Informations de base pour planter le décor : (distribuez ces informations de base uniquement à l'acteur qui joue J_____.) J_____ a 25 ans et vient de la capitale de son pays. Il a fait son coming out à l'âge de 17 ans ; il a abandonné l'université et a commencé à travailler dans un bar populaire du quartier gay de la capitale. En septembre 2019, J_____ et son ami José quittaient leur travail au bar lorsqu'un groupe d'hommes encapuchonnés les a attaqués dans le noir. Pendant qu'ils étaient poussés dans la rue, les hommes ont insulté J_____ de

manière homophobe. J_____ a été très frappé par l'attaque. Quand il a essayé de signaler l'incident à la police le lendemain, les agents lui ont dit de rentrer chez lui. Un officier nommé F_____ a dit à J_____ : « Arrête de pleurnicher ou je te donne une bonne raison de pleurer ! » Bien qu'il ait été assez choqué à la fois par l'agression et par la façon dont il a été traité par la police, J_____ a décidé de porter plainte contre F_____ pour l'avoir menacé au poste de police. La semaine suivante, il s'est rendu au poste de police et a rempli un formulaire de plainte indiquant que l'agent F_____ l'avait maltraité et menacé alors qu'il cherchait à se protéger de la violence homophobe. Un jour plus tard, J_____ a reçu un SMS d'un numéro inconnu qui disait : « Espèce de [insulte pour un homme gay.] Tu ne vas pas te moquer de moi. Tu ne vas pas t'en prendre à moi. Mes amis et moi, nous allons te tabasser. » J_____ était sûr que le message était de F_____. Il était choqué, mais après quelques jours, il a repris son travail au bar gay et est retourné traîner avec ses amis. En décembre dernier, J_____ a reçu un autre SMS anonyme. Le message disait : « Je n'ai pas oublié ce que tu voulais faire, espèce de [insulte pour un homme gay]. Je t'ai en point de mire. » J_____ s'est figé de peur. Pendant des semaines, il a eu peur d'aller au travail et redoutait de rencontrer les hommes masqués ou F_____ et ses collègues. J_____ a commencé à avoir des crises d'angoisse quand il sortait avec ses amis. Bientôt, il a cessé de sortir dans la rue. En février de cette année, J_____ a décidé de fuir vers un autre pays. A son arrivée, il a trouvé un emploi de serveur dans un bar du quartier gay. Un autre serveur a entendu parler de l'histoire de J_____ et lui a suggéré de demander le statut de réfugié. J_____ est allé au bureau d'asile aujourd'hui pour remplir sa première demande de protection.

Les acteurs doivent jouer: comment J_____ est accueilli au bureau de l'asile. Prévoir de se concentrer sur trois aspects différents de la procédure d'enregistrement et d'entretien en matière d'asile afin de démontrer les bonnes ou mauvaises pratiques durant :

- Enregistrement à l'arrivée au bureau d'asile ;
- Étape de détection des vulnérabilités ; et
- Phase d'entretien d'éligibilité.



CONSIDÉRATIONS POUR TRAVAILLER AVEC DES GROUPES DIVERS

Assurez-vous de développer des scénarios qui reflètent la diversité des personnes et des communautés que votre organisation sert, y compris des scénarios pertinents qui représentent:

- Les enfants et les adolescents survivants de la violence basée sur le genre;
- Les femmes, les filles et les personnes handicapées avec une diversité de genre;
- Les personnes survivantes ayant des SOGIESC diverses;
- Les hommes ayant survécu à des violences sexuelles;
- Les victimes de la traite des êtres humains ; et
- Des minorités ethniques, autochtones et religieuses spécifiques.

OUTIL 4:

Création d'un réseau de référence

Il existe de nombreux points d'entrée possibles pour la révélation de la violence basée sur le genre. De nombreuses personnes survivantes cherchent à se faire soigner et rencontrent donc des médecins, des infirmières et des agents de santé communautaires. D'autres peuvent avoir l'occasion de faire des révélations lorsqu'elles cherchent un abri ou lorsqu'elles participent à des programmes communautaires. Quelques-unes peuvent même s'adresser directement à la police. Toutes les personnes doivent être préparées à recevoir la révélation de la violence basée sur le genre ainsi qu'à procéder à une orientation sûre et efficace vers un soutien supplémentaire.



Points d'entrée et réseaux d'orientation pour la révélation de la violence basée sur le genre

Pour s'assurer que les personnes survivantes qui révèlent une violence basée sur le genre puissent recevoir des informations et accéder aux soins, au soutien et à la protection, les organisations doivent mettre en place une procédure pour les éléments suivants :

- Partager l'information avec les personnes survivantes sur les options de service disponibles ; et
- Orienter les personnes survivantes vers des services de santé, de sécurité, psychosociaux, pratiques, juridiques et autres, avec leur consentement éclairé.

L'établissement de protocoles de référence simples ne doit pas être un processus complexe: il n'est pas nécessaire d'avoir un document long et compliqué détaillant les responsabilités et les processus de référence. L'objectif est de s'assurer que votre organisation dispose d'informations pertinentes et actualisées sur les services disponibles dont les personnes survivantes de la violence basée sur le genre peuvent avoir besoin et d'un accord avec les services concernés sur la manière de les orienter.

Cet outil présente quatre étapes que les responsables d'organisations et de services peuvent suivre pour établir un réseau de référence lorsqu'il n'en existe pas pour les personnes survivantes de la violence basée sur le genre qui choisissent de faire des révélations. En suivant ces étapes, on peut s'assurer que les voies, protocoles et pratiques de référence soient centrés sur les personnes survivantes et reflètent la sécurité, les besoins et les droits des personnes confrontées à cette violence.



INFORMATIONS ESSENTIELLES : CONSULTER D'ABORD DES EXPERTS

Dans de nombreux cas, un réseau de référence peut déjà exister ou il peut y avoir une réponse établie à la violence basée sur le genre dans votre région. Toujours consulter en premier lieu les spécialistes de la violence basée sur le genre disponibles et les autres experts locaux susceptibles d'avoir une connaissance de la réponse à la violence basée sur le genre dans votre environnement pour connaître les réseaux et voies de référence existants en matière de violence basée sur le genre et s'y connecter.

Une fois que vous faites partie d'un réseau de référence, en plus de faire des références, votre organisation doit également anticiper et planifier la réception de références d'autres services du réseau.



CONSEILS POUR ADAPTER CET OUTIL À DIFFÉRENTS ENVIRONNEMENTS

*Lors de la prestation de services aux **populations en déplacement**, identifier les services de référence qui peuvent fournir des soins de santé, une gestion de cas, un soutien psychosocial et pratique, ainsi que la sûreté et la sécurité, en transit et à l'arrivée à destination. Cela nécessitera la collecte d'informations sur les services de lutte contre la violence basée sur le genre dans les pays de transit et de destination concernés, y compris ceux fournis à distance.*

Pour créer un réseau de services d'orientation centrés sur les personnes survivantes, les organisations doivent suivre les quatre étapes suivantes :

Étape 1: Identifier les services disponibles qui jouent un rôle dans la fourniture de soins, de soutien et de protection aux personnes survivantes de la violence basée sur le genre, notamment :

- Services de santé proposant des examens et des traitements médicaux après un viol;
- Services de santé sexuelle et reproductive ;
- Services de santé mentale, soutien psychosocial et conseils ;
- Services d'hébergement et de logement ;
- Services de protection de l'enfance ;
- Services juridiques et de protection; et
- Services de soutien économique et moyens de subsistance.

Veillez à inclure des services adaptés aux adolescentes et les autres groupes marginalisés de personnes survivantes. Incluez également les services à distance, tels que les services en ligne et les lignes d'assistance téléphonique.

Étape 2: Contacter les services identifiés pour s'assurer qu'ils respectent la confidentialité de la personne survivante, qu'ils comprennent et protègent la sécurité de la personne survivante et qu'ils favorisent l'autodétermination. Convenir de protocoles de référence et les documenter couvrant les éléments suivants:

- Des principes partagés pour guider la référence des personnes survivantes de la violence basée sur le genre comprennent la confidentialité du client et l'intérêt supérieur de la fille ou du garçon ;
- Des critères de référence et processus d'admission, y compris les processus de référence à chaud et à froid et d'auto-référence (voir ci-dessous) ;
- Comment les références et le suivi seront effectués entre les services, y compris l'utilisation de formulaires de référence inter-agences, le cas échéant ;
- Des protocoles pour le partage d'informations avec consentement éclairé afin de réduire le nombre de fois où la personne survivante doit raconter son histoire ;
- Des mesures de protection de la vie privée et des données ; et
- Des politiques et procédures de protection.

Étape 3 : Créer un répertoire simple des services comprenant des informations de référence organisées par type de service – et, le cas échéant, par pays – afin que le personnel ait facilement accès aux informations sur les services disponibles et sache comment les orienter. Veillez à communiquer régulièrement avec tous les services et organisations figurant dans le répertoire afin de maintenir les informations à jour.



CONSIDÉRATIONS POUR TRAVAILLER AVEC DES GROUPES DIVERS : LES RÉFÉRENCES

Lors de la référence des groupes divers, demandez-vous si les organisations/les services auxquels vous vous adressez sont sûrs, accueillants, amicaux et accessibles pour la personne survivante. Par exemple, l'organisation/les services sont-ils sûrs et accueillants pour les personnes ayant des SOGIESC diverses ? Sont-ils accessibles et compétents pour travailler avec des personnes handicapées ? Incluent-ils les minorités ethniques et religieuses, notamment les femmes et les filles autochtones et les minorités linguistiques ? Fournissent-ils des services aux enfants et adolescents ou aux hommes ayant survécu à des violences sexuelles ? Ont-ils l'obligation de signaler les violences sexuelles ?

Étape 4 : Veiller à ce que le personnel sache comment effectuer des références à chaud et à froid¹ vers des services susceptibles de répondre aux besoins des personnes réfugiées, demandeuses d'asile, migrantes et d'autres personnes survivantes qui ont révélé une expérience de violence basée sur le genre.

Une « **référence à chaud** » est effectuée lorsqu'un membre du personnel contacte l'agence ou le service directement au nom de la personne survivante et avec les autorisations nécessaires. La référence à chaud peut se faire par courriel, par téléphone ou en personne si les services sont à proximité ; elle implique que la personne référente fournisse des informations verbales et écrites appropriées, le cas échéant, sur la personne survivante. La référence à chaud permet les actions suivantes :

- S'adresser directement au service vers lequel la personne survivante est orientée et vérifier qu'il est adapté à l'âge et aux besoins de l'individu ;
- Présenter le service à la personne survivante (et à la personne qui s'occupe d'elle, s'il s'agit d'un enfant) et fournir un nombre suffisant d'informations de base afin de réduire la quantité de données que la personne survivante ou la personne qui s'occupe d'elle doit communiquer aux nouveaux services ;
- Que la personne survivante puisse s'inscrire sur une liste d'attente avant son arrivée afin de réduire le temps d'attente pour un service ;
- Fixer des rendez-vous pour la personne survivante avec le nouveau service ;
- Établir des accords de suivi avec le service sur le fonctionnement de la référence ;
- Connaître les autres services et aides de la région auxquels la personne survivante peut avoir accès ;
- Établir des relations entre les services et les travailleurs dans leur contexte – et, le cas échéant, au-delà des frontières et des pays – pour aider à rationaliser les voies et les processus de référence des personnes survivantes migrantes, demandeuses d'asile et des autres personnes déplacées.

1. Adapté de Sophie Read-Hamilton, *Cross-Border Care, Safety and Risk Mitigation for Child and Adolescent Survivors on the Move: Practical Guidance for Frontline Services and Workers* (Service d'assistance du Domaine de responsabilité en matière de violence basée sur le genre, 2020), disponible à l'adresse : www.sddirect.org.uk/media/1956/practical-guidance-for-cross-border-continuity-of-care-and-safety-for-child-survivors.pdf.

Une « **référence à froid** » est le cas où un membre du personnel fournit à la personne survivante des informations sur les services ou les agences appropriés afin que la personne puisse contacter le service par elle-même et exprimer ses besoins. Ce type de référence facilite la continuité des soins dans les situations où une personne survivante ne souhaite pas qu'une référence à chaud soit effectuée, ou lorsqu'une telle référence n'est pas possible. Par exemple, les travailleurs peuvent orienter à froid les personnes survivantes en déplacement vers des services dans les pays de transit ou de destination pour des soins, un soutien et une protection continus. Lorsqu'il effectue des références à froid, le personnel doit procéder comme suit :

- Ne pas fournir personnes survivantes que des informations sur les organisations qui acceptent les références à froid ou l'auto-référence.
- Donner à la personne survivante des informations à jour, fiables et pertinentes sur le service, son emplacement, ses coordonnées et des informations sur le processus d'accueil (par exemple, s'il s'agit d'un accueil en face à face ou à distance).
- N'orienter une personne survivante que vers les services pour lesquels elle répond aux critères nécessaires.
- Fournir des informations écrites à la personne survivante pour qu'elle les remette au service concerné si cela est approprié et sûr. Voir la ressource Soins transfrontaliers, sécurité et atténuation des risques pour les enfants et adolescents survivants en déplacement dans l'encadré ci-dessous pour plus d'informations sur l'échange sécurisé d'informations écrites.



Liens vers des informations et ressources supplémentaires : établir un réseau de référence

- **Assurer la coordination et la référence** (Centre de connaissances virtuel d'ONU Femmes sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes et des filles, 2011). Destinée aux établissements de santé, cette ressource d'ONU Femmes peut être adaptée par d'autres acteurs et fournit des outils et des étapes pour la coordination et la création de voies de référence pour les personnes survivantes. Disponible en anglais à l'adresse : www.endvawnow.org/en/articles/674-ensure-coordination-and-referrals-.html.
- **Soins transfrontaliers, sécurité et atténuation des risques pour les enfants et adolescents survivants en déplacement : guide pratique pour les services et les travailleurs de première ligne** (GBV AoR Helpdesk, 2020). Disponible en anglais à l'adresse: <https://gbvaor.net/sites/default/files/2020-05/Practical%20Guidance%20for%20Cross%20Border%20Continuity%20of%20Care%20and%20Safety%20for%20Child%20Survivors.pdf>.
- **Comment soutenir les personnes survivantes de la violence basée sur le genre lorsqu'il n'y a pas de prestataire de soins dans votre région. Un guide de poche pas à pas pour les praticiens de l'humanitaire** (Comité permanent interorganisations (CPI), 2015). Cet outil comporte une fiche d'information permettant d'identifier les services disponibles dans la région, ainsi que des informations plus utiles pour ceux qui ne sont pas spécialistes de la violence basée sur le genre. Disponible en anglais à l'adresse: https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2018/03/GBV_PocketGuide021718.pdf.
- **La check-list pour la protection des données du Système de gestion de l'information sur la violence basée sur le genre (GBVIMS)** fournit des conseils aux acteurs sur la manière de sécuriser et de protéger les données en toute sécurité après qu'une personne survivante a révélé un cas de violence basée sur le genre et lors de la référence. Disponible en anglais à l'adresse: www.gbvims.com/wp/wp-content/uploads/DATA-PROTECTION-CHECKLIST.pdf.

OUTIL 5:

Check-list de l'état de préparation de l'organisation

Cet outil fournit une check-list pour aider les organisations à évaluer leur capacité à créer un environnement favorable à la révélation de la violence basée sur le genre, conformément aux bonnes pratiques mentionnées ci-dessus. Les responsables peuvent utiliser cet outil pour effectuer une évaluation initiale de l'état de préparation de l'organisation, puis l'utiliser régulièrement dans le cadre d'un suivi et d'une amélioration continus de l'organisation.

Examinez votre organisation à l'aune de chacune des bonnes pratiques suivantes pour les organisations de lutte contre la violence basée sur le genre au service des personnes réfugiées, demandeuses d'asile, migrantes et d'autres personnes dans des contextes de déplacement et d'aide humanitaire. Examinez ce que l'organisation ou le service pourrait faire pour renforcer la pratique dans chaque domaine, et mettez en place un plan pour les points suivants :

1. Élaborer des **procédures** centrées sur les personnes survivantes pour guider le personnel à aborder la révélation de la violence basée sur le genre de manière sûre.
2. Garantir des **installations** et des **services** sûrs et sécurisés et accueillants.
3. Constituer une équipe diversifiée d'employés et de bénévoles possédant les **connaissances, attitudes, comportements** et **compétences** adéquats.
4. Développer un **réseau de référence** pour la prise en charge, le soutien et la protection continus après la révélation.

1. Procédures organisationnelles

Des procédures centrées sur les personnes survivantes sont en place pour guider le personnel dans les domaines suivants :

- Maintenir la confidentialité** lors du travail avec les personnes survivantes qui révèlent la violence basée sur le genre, y compris les actions suivantes :
 - Communiquer aux personnes survivantes les limites de la confidentialité et les exigences de signalement obligatoire ; et
 - Gérer et stocker en toute sécurité tous les documents et autres informations liés aux signalements de violence basée sur le genre.
- Obtenir le consentement éclairé** pour documenter et partager les informations sur les révélations de violence basée sur le genre avec d'autres travailleurs et services.
- Que faire à la suite d'une révélation de violence basée sur le genre**, notamment :

- Que faire si une personne survivante est en danger immédiat ;
- Comment fournir les premiers soins psychologiques pour soutenir une personne survivante en état de choc ou de détresse ;
- Comment fournir aux personnes survivantes de la violence basée sur le genre des informations pertinentes sur ses effets courants et sur les options disponibles en matière de soutien et d'assistance ; et
- Obtenir le consentement pour partager des informations et faire des références.

- Effectuer et recevoir des références sûres et confidentielles** vers d'autres organisations et services pour les personnes survivantes qui révèlent la violence basée sur le genre.
- Promouvoir un comportement et des pratiques inclusives et non discriminatoires** envers tous les utilisateurs du service
- Sauvegarder et protéger les enfants, y compris la prévention et la réponse à l'exploitation et aux abus sexuels.**
- Recevoir les commentaires et les plaintes des utilisateurs des services et de la communauté.**

L'organisation a mis en place des processus pour superviser et aider le personnel à faire ce qui suit :

- Répondre à des cas complexes.**
- Contrôler et promouvoir la santé, la sécurité et le bien-être du personnel.**

2. Installations et services

Les installations et les services sont sûrs et inclusifs :

- Toutes les installations sont **propres, bien éclairées, confortables et accueillantes.**
- Un environnement sûr et privé** est disponible pour que les personnes survivantes de la violence basée sur le genre puissent avoir des conversations privées avec le personnel.
- Des affiches et autres documents d'information** sont exposés et ils:
 - Communiquent les différents groupes ciblés par le service, tels que les personnes ayant des SOGIESC diverses, les adolescent(e)s, les femmes et les filles handicapées, les hommes ayant survécu à des violences sexuelles et les personnes réfugiées ou migrantes d'origines diverses ;
 - Fournissent des informations sur les services de soutien disponibles en matière de violence basée sur le genre ;
 - Sont rédigés dans les langues pertinentes ; et

- Tiennent compte des différents niveaux d'alphabétisation, par exemple en utilisant des supports visuels;
- Il existe des possibilités d'interaction entre le personnel et les utilisateurs de services**, telles que des séances d'information ; des activités sociales, récréatives, de soutien par les pairs et thérapeutiques ; et des activités informelles, telles que le partage des devoirs.
- Un service d'accueil d'enfants est disponible** afin que les femmes avec des enfants puissent avoir des conversations privées avec un membre du personnel.
- Des séances d'information sur la violence basée sur le genre** sont organisées par un personnel formé pour faire savoir que la violence basée sur le genre n'est jamais acceptable et pour partager des informations sur les services disponibles.

3. Connaissances, attitudes, comportements et compétences du personnel

- L'organisation dispose d'un personnel et de bénévoles qui reflètent la communauté et les utilisateurs des services**, y compris une diversité de:
- Genres ;
 - Cultures ;
 - Ethnies ;
 - Religions ;
 - Âge ;
 - Langues ;
 - Compétences et besoins en matière de communication ; et
 - SOGIESC.
- Tout le personnel reçoit une formation sur la violence basée sur le genre et sa révélation**, y compris les éléments suivants :
- Les fondements de la violence basée sur le genre, ses manifestations et ses conséquences ;
 - Les principes de sécurité, de confidentialité, de dignité et d'autodétermination, de non-discrimination et de l'intérêt supérieur de l'enfance, centrés sur les traumatismes et les personnes survivantes, en ce qui concerne la révélation d'informations ;
 - Les procédures organisationnelles guidant la révélation de la violence basée sur le genre ; et
 - La création d'un environnement propice à une révélation sûre.

Le personnel qui fournit des services directs aux personnes réfugiées, demandeuses d'asile, migrantes et aux autres utilisateurs de services reçoit une formation supplémentaire sur la manière de répondre aux révélations de violence basée sur le genre, y compris les éléments suivants :

- Les réactions aux situations de détresse ;
- Ce qu'il faut faire après une révélation, y compris le partage d'informations avec les personnes survivantes et la référence vers d'autres services.
- La reconnaissance des impacts du traumatisme sur la physiologie, le comportement et la mémoire de la personne survivante ;

4. Réseau de référence

Il existe des voies de référence vers les services disponibles et pertinents qui fournissent des soins, un soutien et une protection aux personnes survivantes de la violence basée sur le genre, notamment les suivants :

- Services de santé ;
- Services de santé mentale, soutien psychosocial ;
- Services d'hébergement et de logement ;
- Services de protection de l'enfance ;
- Services juridiques et de protection; et
- Autres services pertinents.

Il existe des protocoles de référence couvrant les points suivants :

- La confidentialité du client et l'intérêt supérieur de l'enfant ;
- L'échange d'informations avec consentement éclairé ;
- Des mesures de protection de la vie privée et des données ; et
- Des politiques et procédures de protection.

Le personnel a accès à des informations actualisées sur les services d'orientation.

Le personnel sait comment effectuer des références ultérieures, y compris les références transfrontalières et les références à chaud et à froid.

MODULE 2:

Soutien aux personnes survivantes pendant et après la révélation

Résumé

Un large éventail de prestataires de services travaillant dans des organisations d'aide aux personnes réfugiées, demandeuses d'asile, migrantes et à d'autres personnes en situation de déplacement et ayant besoin d'aide humanitaire peuvent être confrontés à la révélation de violence basée sur le genre par une personne survivante. Dans certaines situations, une personne survivante peut choisir de révéler parce qu'elle cherche de l'aide pour répondre à ses besoins physiques, psychologiques, émotionnels et pratiques, y compris ceux de sécurité. Dans d'autres situations, le/la prestataire de services peut interroger la personne survivante sur la violence basée sur le genre parce qu'il a observé des signes indiquant qu'elle a pu être victime de violence basée sur le genre ou parce qu'il est tenu de poser des questions sur la violence basée sur le genre pour fournir une protection ou une intervention similaire. La révélation peut donc être auto-motivée par la personne survivante, facilitée par un(e) prestataire de services qui a créé un environnement sûr et favorable ; ou élicitée par un(e) prestataire de services qui demande ou guide la personne pour qu'elle parle de la violence basée sur le genre. Quel que soit le contexte dans lequel une personne survivante de la violence basée sur le genre choisit de faire des révélations, la manière dont un(e) prestataire de services reçoit et répond aux révélations doit être centrée sur la personne et doit promouvoir la sécurité, la dignité, le choix, l'agence et la guérison de l'individu.



INFORMATIONS ESSENTIELLES: LE RÔLE DES PRESTATAIRES DE SERVICES

La révélation de la violence basée sur le genre peut être déterminante pour le bien-être d'une personne survivante, sa capacité à accéder aux soins et à la protection, et son rétablissement. Cependant, la révélation peut être incroyablement difficile pour une personne survivante et peut créer des risques pour sa sécurité. La révélation peut être un nouveau traumatisme et peut conduire à l'infliction d'autres préjudices, notamment psychologiques, physiques et sociaux. Recevoir et répondre en toute sécurité à une révélation exige une réflexion éthique et une pratique habile fondée sur les principes de sécurité, de confidentialité, de dignité et d'autodétermination, et de non-discrimination, centrés sur la personne survivante. Le rôle du/ de la prestataire de services est de réagir avec empathie et compassion; de valider l'expérience de la personne survivante ; d'aider la personne survivante à faire face à ses pensées et sentiments pénibles ; de fournir des informations précises et pertinentes sur la violence basée sur le genre et les options et services disponibles ; et de permettre à la personne de prendre ses propres décisions sur ce qu'elle doit faire en fonction de ce qu'elle trouve sûr et utile.

L'objectif de ce module est d'aider les prestataires de services à se préparer, à recevoir et à répondre en toute sécurité et avec compassion aux personnes survivantes de violence basée sur le genre qui leur font des révélations. Ce module fournit des conseils spécifiques et des bonnes pratiques, des considérations sur le travail avec des groupes divers et avec des interprètes et des médiateurs culturels, ainsi que des informations sur le traumatisme vicariant et l'autosoin.

De quoi s'agit-il ?

Dans ce module, vous trouverez les outils suivants :

- **OUTIL 6: Directives pour soutenir la révélation de la violence basée sur le genre.** Cet outil fournit des directives étape par étape pour aider les prestataires de services à soutenir en toute sécurité et de manière éthique les personnes survivantes qui révèlent la violence basée sur le genre avant, pendant et après un entretien avec une personne.
- **OUTIL 7: Soutien aux personnes survivantes en danger.** S'appuyant sur l'outil ci-dessus, cet outil fournit des informations pour aider les prestataires de services à répondre à une personne survivante de violence basée sur le genre en détresse et à promouvoir la sécurité, l'adaptation, le bien-être et le rétablissement, y compris par la fourniture de premiers secours psychologiques.
- **OUTIL 8: Travail avec des groupes divers.** En plus des conseils et des considérations contenus dans cette boîte à outils, vous y trouverez des informations et des ressources pour soutenir le développement des connaissances et des compétences des prestataires de services pour répondre aux révélations de violence basée sur le genre par les enfants et les adolescents, les hommes ayant survécu à des violences sexuelles, les personnes survivantes ayant des SOGIESC diverses, les personnes handicapées et celles issues de minorités ethniques ou religieuses.
- **OUTIL 9: Travail avec des interprètes et des médiateurs culturels.** Cette boîte à outils fournit des conseils et des ressources pour travailler avec des interprètes et des médiateurs culturels lors d'entretiens avec des personnes susceptibles de révéler des expériences de violence basée sur le genre.
- **OUTIL 10: Gestion du traumatisme vicariant et promotion de l'autosoin.** Cet outil donne un bref aperçu du concept de traumatisme vicariant et fournit des stratégies d'autosoin et des recommandations pour promouvoir le bien-être des prestataires de services et des autres aidants.

OUTIL 6:

Directives pour soutenir la révélation de la violence basée sur le genre

Cette boîte à outils fournit des informations pour développer les connaissances et les compétences des prestataires de services afin de recevoir et de répondre de manière sûre et appropriée aux révélations de violence basée sur le genre. Elle s'adresse à un large éventail d'agents travaillant avec des personnes déplacées et dans d'autres contextes humanitaires – y compris ceux qui fournissent des services de santé, de protection, d'hébergement, psychosociaux et autres – qui peuvent être confrontés à une révélation de violence basée sur le genre dans le cadre de leur travail.

Cet outil sera également utile aux prestataires de services qui doivent poser des questions sur la violence basée sur le genre afin de fournir un service, comme les avocats représentant les personnes survivantes dans le cadre de demandes d'asile. C'est ce qu'on appelle la « révélation élicitée ».

**INFORMATIONS ESSENTIELLES : LA RÉVÉLATION ÉLICITÉE**

Il est rarement approprié ou nécessaire pour un(e) prestataire de services d'interroger directement une personne sur son expérience de la violence basée sur le genre. Cependant, dans certains cas, les prestataires de services doivent comprendre l'expérience de la violence basée sur le genre vécue par une personne pour l'aider à accéder à la prestation ou au service dont elle a besoin. Par exemple, un avocat représentant un demandeur d'asile peut avoir besoin de connaître les préjudices subis dans le passé (qui peuvent inclure ou non la violence basée sur le genre) afin de monter un dossier de persécution passée ; ou un agent de police répondant à un appel de violence domestique peut avoir besoin de collecter des données sur les abus pour fournir une protection adéquate. Lorsque vous vous demandez s'il convient de faciliter la révélation de la violence basée sur le genre, gardez à l'esprit les points suivants :

- *Dois-je savoir si cette personne a subi de la violence basée sur le genre ? Pourquoi ai-je besoin de savoir ça ? S'il existe des preuves préalables de violence basée sur le genre, que dois-je savoir de plus à ce sujet ? Quel est l'avantage pour la personne en face de moi de révéler une expérience de violence basée sur le genre ?*
- *Comment puis-je obtenir uniquement les informations nécessaires de manière éthique et en tenant compte des traumatismes ?*
- *Suis-je préparé(e) à détecter et à répondre à un éventuel inconfort ou retraumatisation qui pourrait être causé par mon questionnement ? Comment puis-je établir suffisamment de confiance et de rapport dans le temps dont je dispose pour faciliter cette discussion ?*

Cet outil définit les rôles et les responsabilités des prestataires de services auxquels une personne survivante peut révéler une expérience de violence basée sur le genre et fournit des considérations pour répondre de manière sûre, éthique et appropriée à une telle révélation avant, pendant et après une rencontre avec une personne survivante potentielle. Il comprend également une check-list pour aider les superviseurs à évaluer les compétences et les besoins en formation de leur équipe. Les questions et les suggestions peuvent être adaptées à différents types d'interactions et de contextes. Les prestataires de services individuels peuvent utiliser cet outil comme une ressource de référence, tandis que les superviseurs peuvent utiliser les informations qu'il contient pour soutenir la formation et le développement des prestataires de services lors des sessions de supervision et de formation du personnel.

Rôles et responsabilités

Il est important de comprendre les rôles et les responsabilités des travailleurs non spécialistes de la violence basée sur le genre qui reçoit une telle révélation. Selon le contexte, le personnel peut n'avoir qu'une seule interaction avec la personne survivante. Une réponse empathique, non moralisatrice et utile à la révélation de la violence basée sur le genre peut influencer de manière significative le sentiment de sécurité de la personne survivante et son rétablissement après des expériences traumatisantes.



INFORMATIONS ESSENTIELLES : CONNAÎTRE SON RÔLE

Fournir un soutien complet, sûr et éthique aux personnes survivantes de la violence basée sur le genre nécessite une formation, des compétences et de l'expérience. Cependant, les acteurs non spécialisés dans la violence basée sur le genre peuvent offrir un soutien utile aux individus lorsqu'ils adhèrent à une approche centrée sur les personnes survivantes.

Il est important de fournir un soutien adapté à leur niveau de connaissance et de capacité. Aller plus loin pourrait conduire à des dommages supplémentaires pour la personne survivante.

Par conséquent, les rôles et responsabilités des personnes qui reçoivent une information sur la violence basée sur le genre sont les suivants :

- Accueillir la révélation avec empathie et compassion et validez l'expérience de la personne survivante et la valeur de la révélation.
- Répondre aux besoins émotionnels et de sécurité immédiats.
- Fournir à la personne survivante des informations utiles pour l'aider à comprendre ce qui s'est passé, ce à quoi elle doit s'attendre en termes d'effets possibles, et quels services et soutiens sont disponibles pour répondre à ses besoins et promouvoir son bien-être.
- Orienter les personnes survivantes qui souhaitent et consentent à recevoir des soins, un soutien et une protection supplémentaires.

Comment soutenir de manière sûre et éthique les personnes survivantes qui révèlent de la violence basée sur le genre

L'accompagnement d'une personne survivante qui révèle une expérience de violence basée sur le genre demande de la réflexion et de l'attention avant, pendant et après la rencontre. Il est essentiel de s'assurer que vous ayez les bonnes attitudes, connaissances et compétences pour chacune de ces phases d'interaction avec une personne survivante potentielle.



CONSEILS POUR ADAPTER CET OUTIL À DIFFÉRENTS ENVIRONNEMENTS

Dans des contextes de déplacement rapide, un(e) prestataire de services peut n'avoir qu'une seule occasion d'interagir avec une personne survivante de violence basée sur le genre qui fait une révélation et il n'est souvent pas possible d'assurer un suivi après cette première interaction. Cela rend la première – et peut-être la seule – interaction encore plus importante pour la personne survivante. Les brèves interactions de ce type entre les personnes survivantes de violence basée sur le genre et les professionnels non spécialisés dans la violence basée sur le genre doivent se concentrer sur l'action immédiate pour assurer la sécurité et l'accès aux services et promouvoir les soins, le soutien et la protection ; elles ne répondent pas à l'ensemble des besoins d'une personne survivante.

Dans des contextes plus stabilisés, un(e) prestataire de services peut planifier des réunions de suivi avec la personne survivante et prendre d'autres mesures pour donner suite aux références, établir des liens supplémentaires et offrir un soutien supplémentaire si nécessaire.

1. Avant une réunion : vérifier vos compétences et aptitudes pour une éventuelle révélation

Il est nécessaire de se préparer à la révélation d'une violence basée sur le genre afin de fournir des soins sûrs et éthiques aux personnes qui en font la révélation. Le **Module 1** fournit des outils, des ressources et des conseils pour créer un environnement sûr et propice à la révélation de la violence basée sur le genre, pour renforcer les connaissances sur ce sujet et l'approche centrée sur la personne survivante, ainsi que pour créer un réseau de référence afin de diriger les personnes survivantes vers le continuum de soins. Sur la base de ce que vous avez appris dans le **Module 1**, voici quelques questions à vous poser avant de rencontrer une personne survivante potentielle.

1.1 Évaluez vos compétences et vos aptitudes

- Quelles attitudes, croyances et préjugés liés à la violence basée sur le genre ai-je?
- Quelles attitudes, croyances et préjugés ai-je à l'égard des personnes survivantes de divers groupes, tels que les personnes handicapées, les enfants et les adolescents, les personnes ayant des SOGIESC diverses, les minorités ethniques et religieuses et les hommes ayant survécu à des violences sexuelles ?
- Ces attitudes, croyances et préjugés m'aident-ils ou m'empêchent-ils d'apporter des réponses empathiques, sans jugement et avec compassion aux personnes survivantes de la violence basée sur le genre, y compris ceux issus de groupes divers ?
- Est-ce que je connais les effets de la violence basée sur le genre ? Est-ce que je sais comment un traumatisme passé peut affecter la façon dont une personne agit, se sent et parle ?
- Est-ce que je connais les principes et les pratiques pour répondre dans une approche centrée sur la personne survivante ?
- Est-ce que je comprends les risques sérieux de violation de la confidentialité ? Le cadre de notre réunion est-il confidentiel ? Que puis-je faire pour garantir la confidentialité ?
- Suis-je prêt à ce que la personne survivante ne soit pas d'accord avec mes suggestions et prenne ses propres décisions ?
- Ai-je les compétences nécessaires pour promouvoir le sentiment de sécurité de la personne survivante, tant sur le plan physique qu'émotionnel ? Est-ce que je sais comment administrer les premiers secours psychologiques ? Si non, suis-je la meilleure personne pour diriger cette réunion ? Qui d'autre peut aider? (Voir l'**OUTIL 7** pour des conseils sur l'administration des premiers secours psychologiques)
- Suis-je conscient de la manière d'utiliser une approche centrée sur la personne survivante pour minimiser le risque de retraumatisation ? (Voir la section suivante 2. Pendant une réunion pour des informations sur l'utilisation d'une approche centrée sur la personne survivante et tenant compte des traumatismes).
- Comment puis-je développer mes compétences dans ce domaine ? Quelles sont les trois prochaines mesures que je vais prendre pour renforcer mes capacités ?

1.2 Se préparer à une réunion

- Est-ce que je dispose des informations les plus récentes sur les voies et processus de référence ?
- Est-ce que je sais comment faire des références sûres et confidentielles ?
- Est-ce que je sais comment soutenir la personne survivante (par exemple, que

suggérer comme prochaines étapes possibles) s'il n'y a pas d'autres services disponibles auxquels se référer ?

- Ai-je appris à minimiser mes questions et à ne pas demander à la personne survivante de répéter des informations ?

1.3 Si vous devez interroger une personne survivante sur ses expériences passées de violence, assurez-vous d'être prêt à répondre à la révélation de la violence basée sur le genre. Pour cela, vous devez :

- Donner un sentiment de confiance et de rapport ;
- Expliquer la confidentialité et les limites de la confidentialité au début de l'entretien ;
- Expliquer pourquoi vous devez en savoir plus et poser des questions sur ces expériences ;
- Comprendre les expressions ou les euphémismes que la personne peut utiliser pour désigner des actes sexuels ou des parties du corps ; et
- Vous assurer que les interprètes ou les médiateurs culturels présents connaissent et respectent les principes centrés sur la personne survivante.

2. Pendant une réunion : répondre avec empathie, compassion et soutien

Les **OUTILS 1** et **2** du **Module 1** fournissent des conseils et des informations aux organisations sur ce qu'implique une approche centrée sur la personne survivante et sur la façon de préparer un environnement sûr et propice à la révélation de la violence basée sur le genre. Nous examinons ci-dessous comment les prestataires de services peuvent utiliser l'approche centrée sur la personne survivante dans la pratique et comment réagir efficacement et avec soutien lors d'une réunion au cours de laquelle une personne révèle son expérience de la violence basée sur le genre.

2.1 Mettre en œuvre une approche centrée sur la personne survivante.

Interviewer des personnes survivantes de la violence basée sur le genre requiert une énorme sensibilité. La révélation peut être pénible et risquée pour certaines personnes survivantes. Les personnes peuvent être réticentes ou gênées de donner des détails et se décourager rapidement si elles se sentent jugées ou ont l'impression de ne pas être crues. Il est essentiel d'instaurer un climat de confiance et une relation aussi étroite que possible, puis d'utiliser des techniques d'écoute active pour aider la personne survivante de violence basée sur le genre à décider ce qu'elle peut révéler en toute sécurité.

L'utilisation d'une approche centrée sur le traumatisme et la personne survivante lors de la réception d'une révélation de violence basée sur le genre garantit que la sécurité, la confidentialité, les choix et l'autonomie de la personne sont prioritaires et respectés. Cette approche :

- Reconnaît que toutes les personnes survivantes de la violence basée sur le genre :
 - Sont dignes de crédibilité et de traitement respectueux, gentil, compatissant et empathique,
 - Méritent d'être traitées comme des personnes uniques ayant des droits égaux en matière de soins et de soutien,
 - Ont des forces, des capacités, des aptitudes à faire face aux défis, des ressources et des besoins différents,
 - A le droit, en fonction de son âge et de sa situation, de décider qui doit savoir ce qui lui est arrivé et ce qui doit se passer ensuite ;
- Favorise l'autonomie et l'autonomisation des individus en augmentant leurs forces et leurs compétences, leur choix et leur contrôle ;
- Reconnaît la résilience de chaque personne survivante et encourage l'espoir ;
- Reconnaît l'impact des expériences traumatiques, cherche à promouvoir la sécurité psychologique et la protection contre tout autre dommage, et soutient l'adaptation et le rétablissement.

Afin d'appliquer une approche centrée sur le traumatisme et la personne survivante dans la prise en charge d'une personne qui fait des révélations, les éléments suivants sont nécessaires :

- Comprendre l'impact des expériences traumatiques et utiliser des pratiques d'entretien tenant compte des traumatismes (voir **OUTIL 7** pour plus d'informations sur les pratiques tenant compte des traumatismes et la réponse aux personnes survivantes en détresse).
- Écouter les préoccupations et les besoins de la personne survivante.
- Donner la priorité à la sécurité et au bien-être de la personne survivante plutôt qu'à la collecte d'informations.
- Informer la personne survivante de ses droits par rapport à un service ou un processus spécifique que vous fournissez, comme les soins de santé ou la protection juridique, et expliquer la portée, le calendrier et le déroulement de ce processus.
- Communiquer et recueillir des informations d'une manière adaptée à la culture et à l'âge.
- Être conscient des différences culturelles et des barrières linguistiques (et y répondre).
- Veiller à ce que chaque interaction avec une personne survivante soit menée en faisant attention à ses besoins et en lui permettant de prendre autant de contrôle que possible sur l'interaction (par exemple, se sentir à l'aise pour poser des

questions, faire une pause, exprimer ses préoccupations ou ses désaccords, aider à décider où et quand se revoir, etc.)

- Une salutation sincère et chaleureuse peut être d'une importance cruciale. Par exemple, un prestataire de services au Mexique demande toujours : « Comment allez-vous aujourd'hui ? Et votre cœur, comment va-t-il ? » Cet accueil simple et chaleureux amène souvent les personnes survivantes à révéler les préoccupations et les expériences qu'elles ont gardées en elles, y compris le stress lié à la violence basée sur le genre. Chacun a sa propre approche. La clé est de montrer un véritable souci du bien-être de chaque personne dès le départ.

2.2 Promouvoir un environnement sûr

- Donnez un sentiment de confiance et de rapport dès le départ. Il est essentiel de faire preuve d'une véritable attention à l'égard de la personne : veillez à ce que ses fils ou ses filles soient pris en charge, demandez-leur ce que la personne pense de la réunion, offrez des choses simples comme de l'eau, et faites preuve de chaleur et de respect. Donnez à la personne le plus de contrôle possible sur l'interaction. Encouragez-la à se servir en nourriture et en boissons, si elles sont disponibles.
- Invitez la personne dans un espace privé pour parler. Ne discutez jamais de questions privées ou sensibles, y compris la violence basée sur le genre, dans un cadre autre que privé et confidentiel.
- Présentez-vous, présentez votre rôle et dites ce que vous pouvez et ne pouvez pas faire pour la personne.
- Demandez à la personne des idées sur la manière dont son enfant peut être engagé et distrait le plus loin possible (par exemple en lui proposant des livres de coloriage ou des jouets, en jouant avec un camarade, en regardant un film ou en se laissant distraire par un jeu sur un appareil à écouteurs). Ne déplacez pas l'enfant dans une pièce séparée, sauf si la personne est d'accord.
- Assurez-vous que la personne donne son consentement éclairé pour s'entretenir avec vous, y compris le consentement pour que vous preniez des notes et le consentement pour qu'un interprète ou un médiateur culturel soit présent, si nécessaire.
- Parlez doucement, mais utilisez un langage clair.
- Posez des questions simples et ouvertes (« Parlez-moi de... », « Expliquez comment... », « Décrivez... », « Alors, que s'est-il passé ? »), en posant des questions de suivi et en apportant des précisions si nécessaire.
- Soyez patient(e) et faites preuve de compréhension ; donnez à la personne le temps de répondre, de clarifier et de corriger.
- Pratiquez l'écoute active (soyez attentif(ve) à la communication verbale et non verbale de la personne, en lui permettant de parler sans l'interrompre) ; absorbez et retenez ce que la personne dit, sans jugement ; et répondez de manière appropriée avec des mots et un langage corporel (en reflétant ce qui a été dit, en posant des questions, en autorisant le silence si nécessaire, etc.)

- Maintenez un contact visuel et montrez votre présence autant que possible.
- Soyez attentif(ve) à tout signe d'inconfort, de détresse, de malaise ou de fatigue. Réagir en conséquence, en surveillant ou en proposant des pauses si nécessaire. Il est important de demander : « *Comment vous sentez-vous ? Voulez-vous vous reposer un moment ou préférez-vous continuer ?* » Si la personne veut mettre complètement fin à la réunion, respectez sa décision et proposez de continuer à parler à un autre moment.

2.3 Si vous devez poser directement des questions sur des expériences passées de violence pour fournir un service :

Dans certains cas, certains acteurs spécialisés peuvent avoir besoin de poser des questions sur la violence passée ou future afin de fournir un service, tel que la protection. La méthode d'entretien "PEACE" utilisée par les collègues du HCR peut constituer un moyen utile de poser des questions sur la violence, ouvrant la porte à la révélation de la violence basée sur le genre si la personne survivante le souhaite. Cette approche se concentre sur la planification de la conversation, l'engagement et l'explication à la personne interrogée, la prise en compte, puis la clôture de l'interaction et l'évaluation de ce qui a été appris.

Pour donner à une personne survivante un espace pour parler de la violence basée sur le genre, il peut aussi être utile d'utiliser une approche en « entonnoir ». Pour ce faire, on commence par poser des questions d'ouverture plus générales qui ne font pas explicitement référence à la violence basée sur le genre, par exemple :

- « *Avez-vous déjà craint pour votre vie ? S'il vous plaît dites-moi plus à ce sujet.* »
- « *Vous sentez-vous en sécurité dans [ce pays/cette ville] ? Si non, pourquoi non ? Quelle est votre préoccupation ?* »
- [Pour le contexte des personnes demandant l'asile] « *Pour recevoir l'asile ici, une personne demandeuse doit expliquer quels types de préjudices elle pourrait subir dans son pays d'origine. Il peut s'agir de préjudices provenant de nombreuses personnes différentes, pour des raisons différentes. Veuillez donc me dire pourquoi vous avez quitté votre pays – je sais qu'il peut y avoir de nombreuses raisons, alors dites-moi les grandes raisons et aussi les petites.* »

En général, le fait de laisser une personne répondre librement permet de poser des questions complémentaires qui peuvent aider la personne survivante à révéler son expérience de la violence basée sur le genre si elle le souhaite. Il se peut qu'il n'y ait aucune expérience de violence basée sur le genre à révéler. Toutefois, s'il y a des indications ou si vous avez des raisons de penser qu'il y a des antécédents de violence basée sur le genre, il peut être utile d'essayer une phase de questionnement plus directe, par exemple :

- « *Puis-je vous poser quelques questions qui pourraient sembler un peu plus sensibles ou personnelles ? Je vous le demande uniquement parce que vos réponses peuvent m'aider à mieux comprendre vos expériences afin que je puisse vous aider avec [la demande d'aide de la personne] Êtes-vous d'accord ?* »



CONSEILS SUR LA FAÇON D'UTILISER CET OUTIL AVEC DES PERSONNES DEMANDANT LE STATUT DE RÉFUGIÉ OU L'ASILE

Recommandations à l'intention des personnes qui mènent des entretiens d'évaluation du statut de réfugié ou d'asile :

- Utilisez le premier entretien pour établir une relation de confiance et ne posez des questions sur la violence basée sur le genre que lorsque la personne interrogée signale qu'elle est prête et disposée à en parler. (Idéalement, vous prévoyez de vous voir plus d'une fois afin de pouvoir aborder la violence basée sur le genre lors d'une deuxième rencontre si nécessaire).
- Utilisez des exemples pertinents de violence basée sur le genre lorsque vous expliquez les motifs de protection afin de faire ressortir le lien entre la violence basée sur le genre, le déplacement et la protection.
- Expliquez que vous êtes conscient que d'autres prestataires de services ont pu poser des questions similaires et que, même si la personne ne veut pas les partager, les informations sur la violence basée sur le genre peuvent être très importantes pour déterminer le statut de réfugié. Cependant, ne créez pas de faux espoirs en affirmant qu'une personne recevra automatiquement le statut de réfugié si elle révèle ses expériences de violence basée sur le genre. Mentionnez simplement que la violence basée sur le genre peut être importante pour évaluer les risques de protection dans le pays d'origine, mais qu'il appartient à la personne d'en parler si elle le souhaite.
- Soyez transparent(e) quant aux informations dont vous disposez déjà sur la situation de la personne et ses besoins juridiques. Cela permet d'éviter que la personne ait à répéter ou à partager des détails d'informations que vous avez déjà et que vous n'avez pas besoin de répéter.
- Parfois, il existe des incohérences dans le récit qu'une personne fait de son expérience de la violence basée sur le genre. Cela peut être dû aux effets du traumatisme sur la personne survivante ou à un malentendu, une mauvaise interprétation ou des hypothèses erronées de la part de l'auditeur. Si vous remarquez des incohérences, des contradictions ou des lacunes dans le récit de la personne, notez-les et attendez une bonne occasion pour poser des questions à leur sujet si elles sont importantes. *Essayez de demander : « Puis-je vous demander de m'aider à clarifier quelque chose ? » ou « Puis-je m'assurer que je vous ai bien compris ? » « Je vous ai entendu dire [A] mais aussi [pas-A]. Pouvez-vous m'aider à comprendre ce que vous vouliez dire ? »*
- Pour certains prestataires de services, la crédibilité est primordiale et nécessite une évaluation claire et objective avant d'aller de l'avant. Par exemple, les avocats représentant des personnes demandeuses d'asile doivent s'assurer de la crédibilité de leurs clients avant de les présenter à un organe juridictionnel. Dans de rares situations comme celle-ci, un(e) prestataire de services peut avoir besoin de poser des questions supplémentaires pour clarifier ou renforcer le récit des événements par une personne survivante afin de développer la stratégie juridique appropriée ou de la protéger contre une conclusion défavorable qui remettrait en question sa crédibilité à une date ultérieure.

- Parlez de la violence basée sur le genre aux personnes séparément si vous interrogez plusieurs membres d'un même foyer.
- Respectez toujours le refus d'une personne survivante de partager des informations sur la violence basée sur le genre lors d'un entretien avec les autorités (telles que la police, les agents des frontières ou les responsables de l'asile). Ne faites jamais pression sur quelqu'un ou ne le forcez pas à parler de ses expériences, quelles que soient les informations dont vous disposez.

Il est important que la personne comprenne et accepte pourquoi ces questions sensibles doivent être posées. Avec le consentement de la personne et uniquement lorsque cela est nécessaire pour le service qu'elle demande, vous pouvez aborder plus directement la question de la violence basée sur le genre passée en posant des questions telles que les suivantes :

- *« Vous êtes-vous déjà senti en danger à cause de quelqu'un dans votre vie ? Pourriez-vous m'en dire un peu plus ? »*
- *« Avez-vous déjà été contraint(e) de faire quelque chose qui vous mettait mal à l'aise ou que vous pensiez ne pas avoir la force de refuser ? Pourriez-vous m'en dire un peu plus ? »*
- *Vous m'avez parlé de [XXX personne ou groupe]. On dirait quelqu'un de dangereux pour vous. Pourriez-vous m'en dire un peu plus ? »*
- *« Est-ce que quelqu'un vous a déjà fait du mal d'une manière que vous trouviez gênante ? S'il vous plaît dites-moi plus à ce sujet. »*
- *« Quelqu'un vous a-t-il déjà fait du mal parce que vous êtes [femme, personne LGBTQI+, minorité ethnique ou religieuse, etc.] ? Pourriez-vous m'en dire un peu plus? »*
- *[Pour le contexte des personnes demandeuses d'asile, laissez la personne répondre à chaque question avant de poser la suivante et adaptez-les à son contexte] « J'ai [travaillé avec/lu sur] de nombreuses [femmes/hommes/personnes LGBTQI+] de votre pays auparavant qui ont eu [XXX] expériences là-bas. Parfois, il est très difficile pour eux d'en parler au début. Mais cela peut parfois faire partie de leur dossier d'asile, il peut donc être utile de le savoir. Avez-vous entendu parler de ce genre d'expériences? Si jamais vous voulez parler de cette question, je peux vous écouter. »*

Vous pouvez également poser des questions au présent pour évaluer s'il existe des menaces actuelles ou permanentes de violence basée sur le genre.

Rappelez-vous que vous ne devez jamais forcer une personne à parler de ses expériences de violence basée sur le genre. La personne ne voit peut-être aucun avantage à révéler son expérience ; ou bien elle ne fait peut-être pas confiance à la personne qui pose les questions. Il peut même être dangereux pour la personne de parler du mal qu'elle a subi ou du mal qu'elle craint. **Si vous avez clairement expliqué les raisons de poser ces questions et que la personne ne répond pas, arrêtez de les poser. Il suffit de rassembler le reste des informations nécessaires, de fournir le plus**

de service possible, de remercier la personne pour sa patience et de lui proposer un soutien supplémentaire à l'avenir.

Qu'une personne révèle ou non la violence basée sur le genre lors d'un entretien, il peut être utile de conclure par une question ouverte qui donne à la personne survivante une dernière occasion de partager toute information supplémentaire, par exemple : « *Merci beaucoup de partager tout ce que vous avez vécu. Il nous reste encore un peu de temps. Y a-t-il autre chose que vous voulez me faire savoir et que nous n'avons pas pu couvrir ?* »

Il est également important de faire savoir à la personne que vous comprenez qu'elle peut avoir d'autres choses à dire, mais que ce n'est pas forcément le cas aujourd'hui. Il peut être utile de faire savoir à la personne que si elle souhaite reparler à l'avenir, la porte lui est toujours ouverte.

2.4 Les choses à faire et à ne pas faire pour répondre à la révélation de la violence basée sur le genre



INFORMATIONS ESSENTIELLES : CROIRE LES PERSONNES SURVIVANTES

Ne jamais critiquer ou mettre en doute le récit ou la version des faits d'une personne survivante de violence basée sur le genre, même si les détails de son histoire changent. Cela peut causer des dommages importants. Le fait que certains aspects de l'histoire d'une personne survivante puissent changer ne signifie pas qu'elle ne dit pas la vérité. Les expériences traumatiques peuvent rendre difficile pour les personnes survivantes de se souvenir des détails, des événements et des séquences d'événements. Ce n'est pas votre rôle de juger, de questionner ou d'enquêter la personne. Les désaccords peuvent également être dus à un manque de communication ou à une volonté insuffisante de partager pleinement. Demandez-vous : « est-ce à moi de juger ou de contester le récit de cette personne ? »

Si une personne vous révèle qu'elle a subi de la violence basée sur le genre :

- Restez calme.
- Laissez la personne s'exprimer librement et raconter son histoire à sa manière et en son temps.
- Utilisez des techniques d'écoute active pour montrer que vous êtes présent(e), empathique, sans jugement, solidaire et capable d'écouter, d'entendre et de répondre avec compassion à ce qui est dit.
- Faites-lui savoir que vous la croyez.
- Faites-lui savoir que vous êtes désolé(e) pour ce que la personne a vécu.
- Reconnaissez qu'il a dû être difficile pour la personne de révéler l'information et rassurez-la en lui disant qu'elle a bien agi.

- Prenez des mesures pour assurer la sécurité et le bien-être immédiats de la personne survivante, notamment en lui apportant les premiers secours psychologiques. (Voir **OUTIL 7** pour une aide supplémentaire sur la façon de procéder).
- Fournir à la personne survivante des informations utiles pour l'aider à comprendre ce qui s'est passé, les effets qu'elle peut ressentir et les services et soutiens disponibles pour répondre à ses besoins et promouvoir son bien-être.
- Aider la personne survivante à décider de ce qu'elle va faire ensuite, fournir des informations et orienter les personnes qui y consentent vers d'autres services de soins, de soutien et de protection. Veiller à ce que les délais et les temps d'attente pour les services, lorsqu'ils existent, soient clairement communiqués afin que la personne survivante ait une attente réaliste de recevoir de l'aide.

Ce que les prestataires de services confrontés à une révélation de violence basée sur le genre devraient et ne devraient pas faire	
Ce qu'il faut faire	Ce qu'il ne faut pas faire
Faire toujours preuve d'empathie et de compassion.	Ne pas juger et ne pas blâmer une personne pour ce qui lui est arrivé. Il ne faut pas oublier que les expériences de vie et les antécédents de chacun peuvent influencer la façon dont on perçoit ou interprète les expériences et le comportement d'une autre personne. Ne critiquez, contestez ou remettez en question une personne si les détails de son histoire changent.
Expliquer la confidentialité et les limites de la confidentialité au début de l'entretien.	Ne jamais interroger une personne sur la violence basée sur le genre en présence de son partenaire, de sa famille ou de ses amis.
Maintenir toujours la confidentialité.	Ne pas parler ouvertement d'une affaire avec des collègues et ne chuchotez pas juste après qu'une personne vous ait communiqué des informations sensibles. Cela peut éroder la confiance et créer de l'anxiété. N'évoquez pas la violence basée sur le genre ou des informations sensibles par téléphone ou par le biais de la plateforme Zoom, sauf si vous avez vérifié que toutes les parties se trouvent dans un espace privé et confidentiel.
Pratiquer l'écoute active, notamment en établissant un contact visuel, en prêtant attention lorsque la personne parle et en veillant à ne pas être distrait/e.	Éviter le langage corporel qui traduit l'incrédulité ou l'irritation, comme le croisement des bras ou certaines expressions faciales. Ne regardez pas le téléphone lorsque vous êtes avec quelqu'un, à moins que cela ne soit nécessaire pour expliquer quelque chose.
Montrer que vous croyez en l'histoire de la personne survivante et remerciez-la d'avoir eu le courage de la partager.	Ne jamais pousser une personne à parler si elle est mal à l'aise ou non préparée. Au lieu de cela, la rassurer en lui disant qu'elle pourra vous parler plus tard ou dirigez-la vers quelqu'un d'autre qui pourra l'aider.
Agir avec honnêteté, transparence et patience.	Ne pas poser de questions inutiles qui s'écartent du sujet de la conversation ou qui ne relèvent pas de votre compétence.
Renforcer l'estime de soi de la personne survivante en affirmant ses sentiments, ses désirs et ses expressions.	Ne prendre aucune mesure sans le consentement de la personne survivante.
Apprendre les expressions familières ou euphémiques pertinentes pour faire référence aux actes sexuels ou à l'anatomie.	Ne pas faire d'hypothèses sur ce que ressent une personne survivante après une révélation ; même si elle semble calme, elle peut être en détresse.

Pour des conseils supplémentaires sur la manière de répondre de manière sûre et solidaire à une personne qui révèle une violence basée sur le genre, voir la liste de ce qu'il faut faire et ne pas faire de l'activité 2 du **Module 1, OUTIL 3**.

3. Après la réunion : suivi, le cas échéant, des références et des soins

Comme indiqué plus haut, il est très fréquent qu'un(e) prestataire de services n'ait qu'une seule interaction avec une personne survivante de violence basée sur le genre qui choisit de faire des révélations. Toutefois, dans les cas où un suivi supplémentaire est possible :

- Assurez le suivi des références à chaud ou à froid si la personne survivante a donné son accord pour que des références soient faites en son nom. Pour plus d'informations sur les réseaux de référence, voir **OUTIL 4**.
- Si une référence est effectuée, informez toujours la personne survivante des retards possibles dans l'obtention d'un soutien en raison de capacités limitées ; cela peut aider à gérer ses attentes quant au moment où elle pourra recevoir un soutien.
- Si vous revoyez la personne survivante en dehors des réunions officielles, ne parlez pas de la violence basée sur le genre ou de ce qu'elle vous a dit, à moins qu'elle n'en parle d'abord. Même si elle a révélé un cas de violence basée sur le genre, cela ne signifie pas qu'elle voudra en reparler ou que vous devez l'évoquer. Les questions générales visant à savoir comment la personne survivante se porte ou s'il y a autre chose pour laquelle vous pouvez l'aider sont appropriées.
- Si vous avez une deuxième rencontre ou une rencontre de suivi avec la personne survivante, continuez à adhérer aux principes centrés sur la personne survivante et tenant compte des traumatismes, en comprenant que les expériences traumatiques peuvent continuer à se manifester de diverses manières changeantes et dépendre de la culture. Demandez toujours le consentement de la personne survivante avant d'aborder la question de la violence basée sur le genre, par exemple : « *Est-ce que ça va si je vous pose quelques questions sur [l'expérience de violence basée sur le genre/violence] dont vous m'avez parlé l'autre jour ?* »
- Tenez compte des répercussions d'un traumatisme vicariant et prenez les mesures d'autosoin appropriées (voir **OUTIL 10** pour plus d'informations).

Check-list pour les superviseurs

Les superviseurs peuvent utiliser cette check-list pour évaluer les besoins en formation de leur équipe ou pour évaluer les connaissances et les compétences des prestataires de services individuels en matière de révélation de la violence basée sur le genre. Les domaines dans lesquels les prestataires de services ont besoin d'une formation et d'un développement supplémentaires doivent être identifiés et traités dans le cadre d'un plan de développement du personnel. Cette check-list peut également être adaptée pour contrôler la capacité des prestataires de services à répondre de manière sûre et appropriée aux révélations de violence basée sur le genre dans l'ensemble de l'organisation, afin de favoriser une amélioration continue (voir **Module 4**).

Personnel de service :

- Comprendre votre rôle et vos responsabilités en ce qui concerne l'aide apportée à une personne survivante qui révèle une violence basée sur le genre.
- Connaître les principes centrés sur la personne survivante et savoir comment les appliquer dans la pratique.
- Afficher des attitudes, des croyances et des comportements centrés sur les personnes survivantes.
- Être capable de communiquer efficacement avec tout interprète ou médiateur culturel pour s'assurer qu'il/elle connaisse et respecte les principes centrés sur la personne survivante.
- Démontrer des attitudes, des croyances et des comportements non discriminatoires à l'égard des personnes handicapées, des personnes ayant des SOGIESC diverses, des minorités ethniques et religieuses et des hommes ayant survécu à des violences sexuelles.
- Comprendre l'impact des expériences ou des événements traumatiques et la manière dont ils peuvent affecter le comportement, les émotions et la communication.
- Connaître les considérations pour travailler avec des groupes divers.
- Fournir des réponses empathiques, sans jugement et avec compassion aux clients.
- Montrer les compétences nécessaires pour développer la confiance et les rapports.
- Faire preuve de compétences qui contribuent à promouvoir un sentiment de sécurité, tant physique qu'émotionnel (par exemple, préserver l'intimité, utiliser des techniques de communication efficaces, etc.)
- Expliquer la confidentialité et les limites de la confidentialité.
- Utiliser des techniques de dénombrement actif et des questions appropriées.
- Savoir comment réagir à la détresse et à l'inconfort.
- Être capable de reconnaître à une personne la difficulté de la révélation et de la rassurer.
- Prendre des mesures pour assurer la sécurité et le bien-être immédiats de la personne survivante de violence basée sur le genre, notamment en lui fournissant une première aide psychologique.
- Savoir comment fournir à une personne survivante de la violence basée sur le genre des informations utiles pour l'aider à comprendre :
 - Ce qui s'est passé ;
 - Ce à quoi il faut s'attendre en termes d'effets possibles ; et
 - Les services et les aides disponibles pour répondre à leurs besoins.

- Connaître les voies et processus de référence pertinents.
- Savoir comment obtenir un consentement éclairé et procéder à des références sûres et confidentielles.



Liens vers des informations et ressources supplémentaires : confronter et répondre à la révélation

- **Comment soutenir les personnes survivantes de la violence basée sur le genre lorsqu'il n'y a pas de prestataire de soins dans votre région. Un guide de poche pas à pas pour les praticiens de l'humanitaire** (CPI, 2015). Ce dossier de ressources est conçu pour fournir à tous les praticiens de l'humanitaire des informations concrètes sur le soutien à apporter à une personne survivante de violence basée sur le genre qui fait des révélations dans un contexte où aucun acteur de la violence basée sur le genre n'est disponible. Disponible en anglais à l'adresse : <https://gbvguidelines.org/en/pocketguide/>.
- **P.E.A.C.E. Une approche différente de l'entretien d'investigation**. Forensic Interview Solutions International. Cette approche d'entretien est utilisée par le personnel du HCR, y compris les spécialistes de la violence basée sur le genre. Disponible à l'adresse: <https://www.fis-international.com/assets/Uploads/resources/PEACE-A-Different-Approach.pdf>.

OUTIL 7:

Soutien aux personnes survivantes en danger

Cet outil fournit des informations aux prestataires de services sur la manière d'intervenir auprès d'une personne survivante de violence basée sur le genre en danger afin de favoriser la sécurité, l'adaptation, le bien-être et le rétablissement. Il comprend des liens vers des ressources contenant des informations supplémentaires sur les stratégies que les prestataires de services bien informés peuvent utiliser pour aider les personnes survivantes de violence basée sur le genre à faire face et à gérer la détresse liée à leurs expériences. Les travailleurs peuvent utiliser cet outil comme un guide de référence pour les aider à développer leurs connaissances et leurs compétences, et les superviseurs peuvent l'utiliser pour soutenir la formation et le développement des prestataires de services pendant les sessions de supervision et de formation.



INFORMATIONS ESSENTIELLES : RÉPONSES AUX EXPÉRIENCES TRAUMATIQUES

Un « événement traumatique » est un événement qui a le potentiel de causer un traumatisme mental ou physique. Face à un tel événement, la réponse immédiate du corps et de l'esprit est de se battre pour survivre. Sur le plan comportemental, cela se traduit par des réactions de lutte, de fuite, de gel ou d'apaisement : lutter contre ce qui se passe (lutte) ; tenter de fuir la situation (fuite) ; « faire le mort » ou se dissocier (gel) ; ou se soumettre ou tenter d'apaiser l'agresseur ou quelqu'un qui a plus de contrôle ou de pouvoir sur la personne survivante (apaisement).

Un événement traumatique grave change souvent la façon dont les personnes survivantes comprennent le monde qui les entoure. Elles peuvent perdre leur sentiment de sécurité et se sentir vulnérables et sans défense. Si l'événement implique des actes de violence et l'intention de nuire, la confiance dans les autres peut être perdue et la vision du monde interrelationnelle de la personne survivante peut être sérieusement perturbée.

Les actes de violence, tels que la violence basée sur le genre, sont considérés comme faisant partie des événements traumatiques les plus perturbants et sont susceptibles d'avoir l'impact le plus durable. La perte de sécurité, de contrôle et de confiance conduit souvent à la dépression et/ou à l'anxiété. La personne survivante peut revivre douloureusement le(s) événement(s) dans ses rêves ou dans sa vie quotidienne (également appelé « intrusion », un symptôme courant du syndrome de stress post-traumatique). L'intrusion est souvent déclenchée par un élément de l'environnement qui rappelle au survivant – consciemment ou inconsciemment – l'événement traumatique ; on parle aussi de « déclencheur ». Cela peut amener la personne survivante à essayer d'éviter tout ce qui pourrait lui rappeler l'événement (ce que l'on appelle l'évitement). Les personnes survivantes peuvent se sentir déconnectés de leurs sensations corporelles et se sentir engourdis ou être incapables de se rappeler des souvenirs traumatiques.

Un état d'éveil accru (appelé « hyperexcitation ») est également très fréquent : les personnes survivantes peuvent être sur leurs gardes en permanence, sursauter facilement, mal dormir, être irritables ou avoir des difficultés à se souvenir des choses et à se concentrer. Ces réponses sont toutes des formes différentes de mécanismes d'adaptation ; par exemple, l'évitement et l'hyperexcitation peuvent servir de forme de protection. Si une personne survivante manque de soutien et d'aide, ces réactions peuvent durer des mois, voire des années ¹.

1. Health and Human Rights Info, Mental health and gender-based violence: Helping Survivors of Sexual Violence in Conflict—A Training Manual: The Toolbox (2019), disponible à l'adresse : www.hhri.org/wp-content/uploads/2019/09/Toolbox-EN-2019.pdf

Réactions courantes de détresse face à la violence basée sur le genre

Les personnes survivantes de la violence basée sur le genre éprouvent souvent de fortes réactions de détresse émotionnelle et physique. La façon dont chaque personne réagit à la violence basée sur le genre dépend de nombreux facteurs, notamment la nature, la gravité et la durée de la violence, des abus ou de l'exploitation ; son niveau de résilience, qui est lui-même déterminé par des facteurs individuels et socio-environnementaux ; son âge, sa personnalité et sa culture ; son système de soutien et ses méthodes d'adaptation ; le temps qui s'est écoulé ; ses expériences antérieures d'événements traumatiques ou de violence ; et le fait qu'elle soit actuellement en sécurité.

On peut s'attendre à des réactions de détresse émotionnelle et physique immédiatement après et dans les jours, semaines, mois ou années qui suivent un incident de violence basée sur le genre. Les réactions les plus courantes sont, entre autres, les suivantes :

- Des sentiments de culpabilité, de honte, de tristesse, de colère, de peur, d'anxiété, de confusion, d'incertitude ou de désespoir ;
- La dissociation : sentiment d'engourdissement, « d'être à l'extérieur » ou de détachement de son propre corps ;
- La dépression et/ou anxiété ;
- Des palpitations, sueurs, tremblements, essoufflement ou attaques de panique ;
- La difficulté à prendre des décisions et à comprendre des informations complexes ;
- La difficulté à communiquer clairement avec les autres ;
- Des sentiments d'impuissance ou d'impuissance ;
- Se sentir débordé(e) ;
- Des réminiscences ou intrusions : revivre les souvenirs de l'événement traumatique ;
- L'hyperactivité : se sentir « sur ses gardes » en permanence, être facilement surpris, incapable de se détendre ou constamment attentif aux menaces ou au danger ;

- L'irritabilité ;
- Des problèmes de sommeil ou sommeil excessif ;
- Des cauchemars ;
- Manger beaucoup moins ou beaucoup plus que d'habitude ;
- Le manque de capacité à prendre soin de soi ou des autres, y compris des enfants ;
- Une faible estime de soi ;
- La consommation accrue de substances, notamment d'alcool, de drogues récréatives ou de médicaments sur ordonnance ;
- Le retrait ou isolement des autres ;
- Des difficultés relationnelles, de l'irritabilité et/ou un manque de confiance envers les autres ;
- L'automutilation ou le suicide.



CONSEILS POUR ADAPTER CET OUTIL À DIFFÉRENTS ENVIRONNEMENTS

*Si vous travaillez dans un **environnement stabilisé** qui vous permet d'avoir un contact permanent avec les personnes survivantes de violence basée sur le genre – et si vous avez les compétences nécessaires – vous pouvez trouver utile d'apprendre des stratégies supplémentaires pour les aider à s'en sortir. Voir Liens vers des informations et des ressources supplémentaires à la fin de cette section pour des conseils supplémentaires, y compris des activités de base pour aider les personnes survivantes de violence basée sur le genre.*

*Pour ceux qui se trouvent dans **des situations émergentes ou sous-financées** il est important de ne pas faire des promesses qui ne peuvent être tenues. Apprenez plutôt à prodiguer les premiers soins psychologiques de base décrits ici.*

Répondre à la détresse pour promouvoir la sécurité, l'adaptation et le bien-être

Les « premiers secours psychologiques » sont une activité de soutien psychosocial que les prestataires de services peuvent utiliser pour aider les personnes survivantes de violence basée sur le genre qui sont en danger, en détresse et peuvent avoir besoin de soutien. Les premiers secours psychologiques peuvent contribuer à promouvoir le bien-être immédiat et à long terme et aider les personnes survivantes à faire face aux impacts des expériences ou événements traumatiques. Il s'agit d'aider la personne survivante à se sentir en sécurité, connecté aux autres, calme et plein d'espoir, et de favoriser l'accès à un soutien physique, émotionnel et social.

Il existe cinq éléments de base des premiers secours psychologiques que les prestataires de services peuvent mettre en œuvre après la révélation d'une violence basée sur le genre pour aider à promouvoir la sécurité, le bien-être, l'adaptation et le rétablissement de la personne survivante¹:

1. **Promouvoir la sécurité**
2. **Promouvoir le calme**
3. **Promouvoir le lien social**
4. **Promouvoir l'auto-efficacité**
5. **Insuffler de l'espoir**

1. Promouvoir la sécurité. La sécurité fait référence à la fois à la sécurité physique et à un sentiment de sécurité psychologique et émotionnelle pour les personnes en grande détresse. Les prestataires de services confrontés à une révélation de violence basée sur le genre doivent aider les personnes survivantes à répondre à leurs besoins de sécurité et de protection. Assurer la sécurité des personnes survivantes de la violence basée sur le genre peut inclure les éléments suivants :

- Aider la personne survivante à déterminer comment se mettre en sécurité ;
- Aider la personne survivante à obtenir des soins médicaux d'urgence ;
- Offrir un réconfort physique et émotionnel (n'oubliez pas de toujours demander le consentement de la survivante avant d'offrir un contact ; par exemple, « Puis-je mettre ma main sur votre épaule ? ») ; et
- Fournir des informations simples et précises sur la manière de répondre aux besoins fondamentaux, y compris en matière de sécurité ; par exemple, y a-t-il un endroit où la personne survivante peut aller pour se sentir plus en sécurité ? Y a-t-il des personnes sûres vers lesquelles la personne survivante peut se tourner pour obtenir du soutien ou de l'aide pour ses besoins de base ?

2. Promouvoir le calme. Une première étape importante pour favoriser le calme consiste à normaliser les sentiments, les pensées et les réactions de la personne survivante après la révélation. D'autres moyens de favoriser le calme peuvent être utilisés :

- Stabiliser les personnes survivantes qui sont accablés ou désorientés : s'assurer qu'elles n'aient pas froid, qu'elles soient confortables et qu'elles aient de l'eau ou quelque chose à boire ;
- Fournir un environnement calme et sûr ;
- Écouter les personnes survivantes qui souhaitent partager leurs expériences et leurs émotions, sans jamais les forcer à parler ;

¹ Australian Red Cross and Australian Psychological Society, *Psychological First Aid: Supporting people affected by disaster in Australia* (Australian Red Cross, 2020), available at: www.redcross.org.au/globalassets/cms-migration/documents/stories/psychological-first-aid-an-australian-guide.pdf

- Se rappeler qu'il n'y a pas de bonne ou de mauvaise façon de se sentir après une expérience de violence basée sur le genre ;
- Agir avec gentillesse, calme et compassion ;
- Fournir des informations précises sur les conséquences de la violence basée sur le genre et sur les services et le soutien disponibles ; et
- Fournir des informations sur le stress et l'adaptation.

3. Promouvoir le lien social. Le lien et le soutien social peuvent contribuer au bien-être émotionnel et au rétablissement après des événements traumatisants, notamment la violence basée sur le genre. Les prestataires de services confrontés à la révélation de la violence basée sur le genre peuvent aider à établir des liens avec la famille, les amis ou d'autres personnes susceptibles de contribuer au bien-être et au rétablissement immédiat et à long terme de la personne survivante. La promotion du lien social après la révélation de la violence basée sur le genre peut inclure les éléments suivants :

- Aider la personne survivante à décider avec qui elle se sent en sécurité pour parler de ses expériences ;
- Veiller à ce que les mères, les pères et/ou les soignants disposent d'informations sur la manière de communiquer avec les enfants et les adolescents survivants, ainsi que les personnes handicapées, et de les soutenir ;
- Offrir une assistance pratique aux personnes survivantes pour répondre à leurs besoins et préoccupations immédiats ; et
- Fournir des informations et une orientation vers les services et soutiens disponibles, avec le consentement de la personne survivante.

4. Promouvoir l'auto-efficacité. Aider les personnes survivantes de violence basée sur le genre à retrouver un sentiment de contrôle et d'autonomie est une tâche essentielle pour les prestataires de services qui reçoivent des informations. De nombreux prestataires voudront faire tout ce qu'ils peuvent pour aider et auront peut-être de nombreuses idées sur la façon d'avancer. Cependant, la violence basée sur le genre est incroyablement déresponsabilisante et il est essentiel que les prestataires de services ne déresponsabilisent pas par inadvertance une personne survivante de violence basée sur le genre en s'arrogeant le contrôle ou l'autorité sur ses choix et son bien-être. Au contraire, ils doivent promouvoir l'autonomie de la personne survivante en l'écoutant, en lui proposant des options de soutien et en l'aidant à prendre ses propres décisions sur ce qu'elle doit faire ensuite. Cela permet de soutenir leur capacité à faire face, à se sentir résilientes et à résoudre les problèmes auxquels elles sont confrontées. La promotion de l'auto-efficacité après la révélation de la violence basée sur le genre peut inclure les éléments suivants :

- Aider la personne survivante à identifier ses besoins et la manière de les satisfaire ; et
- Aider la personne survivante à hiérarchiser les problèmes et à trouver des solutions.

5. Insuffler de l'espoir. Lorsque les personnes survivantes sont capables de conserver un certain niveau d'espoir ou d'optimisme pour leur avenir en période de crise et de détresse, leurs chances de guérison s'améliorent. Les prestataires peuvent contribuer à insuffler de l'espoir de la manière suivante :

- Communiquer l'attente ou la confiance que la personne survivante va se rétablir;
- Être présents et prêts à aider ; et
- Rassurer la personne survivante en lui disant que ses sentiments sont normaux et qu'elle n'est pas seule.



Liens vers des informations et ressources supplémentaires : soutien aux personnes survivantes à risque

- **Santé mentale et violence basée sur le genre : aider les personnes survivantes de violences sexuelles dans les conflits - Manuel de formation** (Health and Human Rights Info, 2014). Cette formation a été développée pour les personnes qui apportent des soins et un soutien aux femmes survivantes de violence basée sur le genre et de traumatismes sexuels lors de catastrophes, de conflits et d'urgences, lorsque l'accès à des professionnels de la santé ayant une expertise psychologique ou psychiatrique est limité. Disponible en anglais à l'adresse: www.hhri.org/gbv-training-manual/.
- **Lignes directrices interinstitutionnelles pour la gestion des cas de violence basée sur le genre : Fournir des services de soins et de gestion de cas aux personnes survivantes de la violence basée sur le genre dans les contextes humanitaires** (USAID et al., 2017). Cette ressource fournit des conseils pour une prise en charge de qualité et avec compassion des personnes survivantes de la violence basée sur le genre dans les contextes humanitaires, en mettant l'accent sur la fourniture de services de gestion de cas. Disponible en anglais à l'adresse: <https://reliefweb.int/report/world/interagency-gender-based-violence-case-management-guidelines>.
- **Manuel de formation aux premiers secours psychologiques pour les professionnels de l'enfance** (Save the Children, 2013 et 2017). Cette formation s'adresse au personnel de la protection de l'enfance et aux autres travailleurs et bénévoles de la protection de l'enfance, tels que les éducateurs et les travailleurs de la santé, qui soutiennent les enfants après ou pendant une crise ou un événement traumatique, ainsi qu'au personnel d'autres secteurs qui interagissent avec eux, comme l'eau, l'assainissement et l'hygiène, les abris et la nutrition. Les techniques de communication et de réconfort enseignées et mises en pratique dans le cadre de la formation sont utilisées pour aider à réduire la détresse initiale que les enfants peuvent ressentir, ainsi que pour les mettre en contact avec une assistance pratique et encourager des stratégies d'adaptation positives. Disponible en anglais à l'adresse: <https://resourcecentre.savethechildren.net/document-collections/save-children-psychological-first-aid-training>.

OUTIL 8:

Collaboration avec des groupes divers

Cet outil fournit des informations et des ressources pour soutenir le développement des connaissances et des compétences des prestataires de services pour répondre aux révélations de violence basée sur le genre par les enfants et les adolescents survivants, les hommes ayant survécu à des violences sexuelles, les personnes survivantes ayant des SOGIESC diverses et les personnes survivantes handicapées. Les travailleurs peuvent utiliser cet outil comme un guide de référence pour les aider à développer leurs connaissances et leurs compétences, et les superviseurs peuvent l'utiliser pour soutenir la formation et le développement des prestataires de services pendant les sessions de supervision et de formation.

Enfants et adolescents



INFORMATIONS ESSENTIELLES : LES FILLES, LES GARÇONS ET LA RÉVÉLATION ¹

Les enfants peuvent révéler les abus sexuels différemment des adultes. Leur révélation d'un abus sexuel est souvent un processus plutôt qu'un événement unique ou spécifique ; elle peut se produire directement ou indirectement, volontairement ou involontairement. L'IRC et l'UNICEF décrivent comme suit la manière dont les filles et les garçons peuvent révéler la violence basée sur le genre:

- *Directe* : un enfant partage directement des informations sur la maltraitance avec un(e) prestataire de services ou en parle directement à un membre de la famille ou à un ami, qui à son tour partage l'information avec un(e) prestataire de services.
- *Indirecte* : un témoin d'un abus sexuel partage des informations sur l'abus avec un tiers ; ou un enfant contracte une maladie sexuellement transmissible ou tombe enceint(e) et cela l'incite à révéler l'abus.
- *Volontaire* : un enfant partage volontiers des informations ou demande à quelqu'un d'autre de partager des informations sur l'abus sexuel.
- *Involontaire* : une personne partage des informations sur l'abus sexuel contre la volonté de l'enfant ; ou quelqu'un force l'enfant à révéler l'abus sexuel.

Les filles et les garçons peuvent également montrer des signes d'abus dans leur comportement ou les communiquer d'une autre manière, par exemple par des dessins.

1. IRC et UNICEF, *Caring for Child Survivors of Sexual Abuse: Guidelines for health and psychosocial service providers in humanitarian settings* (2012), disponible à l'adresse : www.unicef.org/media/73591/file/IRC-CSS-Guide-2012.pdf

La capacité de l'enfant à révéler des informations dépend d'un certain nombre de facteurs, tels que l'âge et la maturité, le sentiment de sécurité, les ressources disponibles et d'autres facteurs pertinents dans un contexte donné. Souvent, la révélation d'un abus sexuel est un processus ; en d'autres termes, les enfants peuvent d'abord voir comment les adultes réagissent à leurs suggestions qu'ils ont été abusés sexuellement. Lorsqu'ils réagissent par la colère, le déni, la minimisation, le blâme ou d'autres réponses négatives, l'enfant peut cesser de parler ou même nier l'abus qu'il/elle essayait de révéler. Les fournisseurs de services ont la responsabilité de répondre aux révélations d'abus sexuels par des enfants avec compassion, attention et calme.

Répondre aux révélations de violence basée sur le genre chez les enfants et les adolescents peut être particulièrement complexe. Dans de nombreux cas, l'auteur de la violence est une personne connue de la famille ou de la communauté, ce qui a des répercussions sur la sécurité et le rétablissement de la personne survivante. Il peut également y avoir une tension entre le maintien de la confidentialité et les exigences de signalement obligatoire; et entre ces dernières et l'intérêt supérieur de l'enfant. Il peut y avoir des différences entre ce qu'un enfant ou un(e) adolescent(e) survivant(e) aimerait qu'il se passe après une violence basée sur le genre, et ce que d'autres personnes – comme sa mère, son père ou d'autres soignants – considèrent comme le mieux¹.

Tous ces problèmes peuvent être exacerbés dans le contexte du déplacement, lorsque les risques de violence basée sur le genre augmentent et que les services sont limités. Il n'y a pas de solution facile à ces défis et chaque cas est différent. Il est donc très important que les prestataires de services susceptibles d'être confrontés à une révélation de violence basée sur le genre à l'encontre d'enfants disposent des conseils, des compétences et du soutien adéquats pour les aider à faire face à ces complexités. Bien que l'expérience et la situation de chaque enfant soient différentes, les prestataires de services peuvent faire ce qui suit pour se préparer à recevoir et à répondre en toute sécurité aux révélations de violence basée sur le genre émanant de ces populations.

1. Développer les connaissances et les compétences pour répondre aux révélations de violence basée sur le genre par les enfants et adolescents survivants et leurs familles

- Améliorez vos connaissances dans les domaines clés :
 - Le développement de l'enfant et de l'adolescent(e), la santé mentale, les impacts de la violence basée sur le genre et les signes de traumatisme, d'anxiété et de dépression chez les enfants et les adolescents ;

1. Les informations de cette section sont adaptées de Sophie Read-Hamilton, *Guidance for GBV Programmes on Supporting Adolescent Survivors* (GBV AOR Helpdesk).

- Les défis et les problèmes spécifiques rencontrés par les enfants et adolescents non accompagnés et séparés ;
 - Les services adaptés aux enfants disponibles et processus de référence ;
 - Les procédures organisationnelles pour le travail avec les enfants, y compris la sauvegarde des enfants ;
 - Les stratégies pour établir un rapport et une confiance et pour s'engager avec les enfants et les adolescents survivants et leurs soignants.
- Mettez en pratique les compétences en matière de relations interpersonnelles, de communication et d'entretien avec les enfants et les adolescents.

2. Créer et maintenir un environnement sûr et favorable lors du travail avec les enfants et les adolescents

- Vérifiez le lieu pour vous assurer que l'entretien ou la discussion puisse se dérouler en toute sécurité et confidentialité et laissez l'enfant décider qui il/elle souhaite voir présent.
- Réconfortez l'enfant s'il/elle est bouleversé(e) et aidez-le/la à se calmer avant de poursuivre l'entretien ou la conversation.
- Essayez toujours d'établir une relation avec l'enfant pour qu'il/elle se sente en sécurité.
- Discutez toujours de la confidentialité et des limites de la confidentialité au début de la conversation.

3. Écouter, évaluer et faciliter la résolution des problèmes et la planification adaptées à l'âge lorsqu'une fille, un garçon ou un(e) adolescent(e) révèle de la violence basée sur le genre.

- Utilisez une écoute active et un questionnement approprié après qu'un enfant ait révélé de la violence basée sur le genre.
- Validez et normalisez l'expérience de l'enfant ; aidez-le/la à comprendre que ce qui lui est arrivé est mal, que cela arrive aussi à d'autres personnes, qu'il/elle n'est pas seul(e) et que ses sentiments et réactions sont des réponses normales.
- Favorisez le sentiment de contrôle de l'enfant ou de l'adolescent(e) sur la conversation et sur ce qui se passe ensuite, en fonction de son âge.
- Lorsque cela est approprié et sûr, informez les soignants sur les points suivants :
 - La violence basée sur le genre, ses impacts possibles et les réactions et comportements normaux que l'enfant ou l'adolescent(e) peut développer dans les jours et mois à venir ;
 - Les stratégies que les soignants peuvent utiliser pour soutenir les enfants ou les adolescents.

- Parlez séparément aux aidants qui blâment explicitement ou implicitement la personne pour les abus subis ou dont les réactions sont inappropriées, sans soutien ou sans protection. Concentrez-vous sur l'aide aux soignants pour identifier la meilleure façon d'aider l'enfant à être en sécurité, à guérir et à se rétablir.

4. Fournir des informations utiles et pertinentes, adaptées à l'âge, pour aider les enfants et les adolescents à prendre des décisions éclairées en fonction de leur âge, de leur situation et de leur capacité de développement

- Fournir un soutien en fonction des risques, des besoins et des circonstances. Le niveau de soutien continu dont un enfant survivant a besoin dépendra du risque permanent de violence qu'il/elle court, de ses besoins les plus urgents et d'autres circonstances liées à la violence basée sur le genre, à la dynamique familiale, au déplacement et aux ressources disponibles.



Liens vers des informations et ressources supplémentaires : Enfants et adolescents

- **Travailler avec des adolescentes en mouvement, survivantes de la violence basée sur le genre : un guide pour les prestataires de services** (UNICEF, VOICE et Response 4 Venezuelans, 2020). Ce guide et le manuel de formation qui l'accompagne sont destinés aux prestataires de services travaillant avec des adolescentes en déplacement qui subissent ou risquent de subir de la violence basée sur le genre, avec un accent particulier sur les contextes migratoires vénézuéliens. Disponible en anglais à l'adresse: www.unicef.org/lac/media/30266/file/Working%20With%20Adolescent%20Girl%20GBV%20Survivors%20On%20The%20Move.pdf.
- **Réponse aux enfants et adolescents ayant subi des abus sexuels : directives cliniques de l'OMS** (OMS, 2017). Ces lignes directrices visent à aider les agents de santé de première ligne, principalement dans des contextes où les ressources sont limitées, à fournir aux personnes survivantes des soins de qualité, fondés sur des données probantes et tenant compte des traumatismes. Disponible en anglais à l'adresse: <https://www.who.int/publications/i/item/9789241550147>.
- **Soins aux enfants survivants d'abus sexuels : lignes directrices à l'intention des prestataires de services sanitaires et psychosociaux dans les contextes humanitaires** (IRC et UNICEF, 2012). Ces lignes directrices proposent une approche pratique pour aider les enfants survivants et leurs familles à se rétablir et à guérir des conséquences des abus sexuels. Disponible en anglais à l'adresse: <https://gbvresponders.org/wp-content/uploads/2014/07/CCS-Guidelines-lowres.pdf>.

- **Les enfants et les adolescents survivants de violences sexuelles et COVID-19**
Considérations clés et conseils pratiques, Initiative CASI (Initiative pour les enfants et les adolescents survivants, 2020). Ce document fournit des considérations clés et des conseils pratiques aux acteurs de la gestion des cas et aux groupes de coordination qui soutiennent les filles, les garçons et les adolescents survivants de violences sexuelles dans le contexte de la pandémie de COVID-19. Disponible en anglais à l'adresse : www.socialserviceworkforce.org/system/files/resource/files/CASI-COVID-19-Guidance-Note_v1.pdf.

Hommes, adolescents et personnes ayant des SOGIESC diverses



INFORMATIONS ESSENTIELLES: RÉVÉLATION CHEZ LES HOMMES ET LES PERSONNES SURVIVANTES DE DIVERSES SOGIESC

Les personnes survivantes à la diversité SOGIESC et les personnes survivantes masculins de la violence sexuelle ont tendance à faire des révélations aux personnes en qui ils ont confiance, et cela inclut les personnes des deux sexes. La décision de révéler, quand, comment et à qui est une affaire privée. Certaines personnes survivantes peuvent trouver plus facile de révéler leur situation à une personne étrangère qu'à une personne de leur propre ethnie, culture ou religion. Les normes de genre restrictives, la stigmatisation ou criminalisation des relations homosexuelles, les idées fausses selon lesquelles la violence sexuelle à l'égard des hommes et des garçons est rare, et la difficulté à s'identifier en tant que victime sont autant de facteurs qui peuvent empêcher la révélation. En reconnaissant explicitement que la violence basée sur le genre à l'encontre des personnes LGBTQI+, ainsi que la violence sexuelle à l'encontre des hommes et des garçons, peut être omniprésente pendant les conflits, l'incarcération, la fuite et le déplacement, les prestataires de services peuvent aider les personnes survivantes à s'ouvrir et à réduire l'auto-culpabilité.

En raison de l'intersection de leurs oppressions, les filles, les garçons et les adolescents ayant des SOGIESC diverses qui ont également un handicap physique ou de développement sont particulièrement exposés aux risques d'abus et d'exploitation sexuels, ainsi qu'à une plus grande difficulté à révéler la violence.

Les prestataires de services peuvent prendre les mesures suivantes pour se préparer, aborder et répondre en toute sécurité à la révélation de la violence basée sur le genre par des personnes ayant des SOGIESC diverses, ainsi que par des hommes et des garçons¹.

1. Les informations contenues dans cette section sont adaptées de : *Commission des femmes réfugiées, Addressing Sexual Violence against Men, Boys, and LGBTQI+ Persons in Humanitarian Settings: A Field-Friendly Guidance Note by Sector* (2021), disponible à l'adresse : www.womensrefugeecommission.org/wp-content/uploads/2021/02/Addressing-Sexual-Violence-against-Men-Boys-LGBTIQ-Persons-Guidance-Note-022021-1.pdf.

1. Développer vos connaissances et votre sensibilisation à la violence sexuelle et autre contre les hommes, les adolescents et les personnes ayant une SOGIESC diverse

- Reconnaissez que les hommes, les garçons et les personnes ayant des SOGIESC diverses peuvent être victimes de violences sexuelles et autres et comprendre que ces violences ne sont pas rares.
- Reconnaissez que les personnes ayant des SOGIESC diverses existent dans toutes les populations, même si elles ne sont pas clairement visibles. Les femmes lesbiennes, les femmes et les hommes transgenres et les personnes dont le genre ou la sexualité n'est pas conforme sont très exposés à la violence sexuelle, en particulier les femmes/filles transgenres, les femmes/filles ayant une expression de genre masculine et les hommes/garçons transgenres.
- Comprennez que certaines formes courantes de violence sexuelle à l'encontre des hommes, des garçons et des personnes ayant des SOGIESC diverses peuvent différer de celles exercées à l'encontre des femmes et des filles hétérosexuelles et cisgenres – comme la mutilation sexuelle, le viol forcé d'autrui et le viol dit « correctif » – ce qui entraîne des répercussions différentes sur la santé.
- Découvrez les termes, les sous-entendus, les euphémismes et les métaphores liés à la victimisation sexuelle, ainsi que l'évolution du langage sur les questions liées aux personnes ayant des SOGIESC diverses dans le contexte local.
- Faites un exercice de réflexion et identifiez les sentiments négatifs, les suppositions et les préjugés que vous pouvez avoir à l'égard des hommes ayant survécu à des violences sexuelles ou des personnes ayant des SOGIESC diverses. Si vous n'êtes pas en mesure de fournir des soins sans jugement, avec respect et soutien, à la suite de la révélation d'une violence sexuelle ou d'une autre violence basée sur le genre, informez-en la personne qui vous supervise, conformément au principe de « ne pas nuire ».

2. Créer et maintenir un environnement sûr, inclusif et favorable lorsque les hommes et les personnes survivantes ayant des SOGIEC diverses choisissent de les révéler.

- Réaffirmez aux personnes survivantes que l'agression n'était pas leur faute et que de nombreux autres hommes, garçons et personnes ayant des SOGIESC diverses ont également été victimes ; cela peut contribuer à réduire la culpabilité.
- Reconnaissez la difficulté de révéler la violence sexuelle et valider le courage dont vous faites preuve en le faisant.
- Utilisez et réfléchissez au langage et aux termes utilisés par la personne survivante (le cas échéant) ; soyez sensible aux termes tels que « violence sexuelle », « viol », « victime » et « survivant », car les hommes/garçons survivants peuvent ne pas s'identifier comme des victimes ou ne pas conceptualiser leurs expériences comme des violences sexuelles.

- Ne présumez jamais du sexe ou de l'orientation sexuelle d'une personne. Demandez et utilisez les noms et pronoms préférés de la personne et reflétez le langage de la personne survivante lorsque vous faites référence à l'anatomie ou aux parties du corps.
- Posez des questions pertinentes et ne posez pas de questions indiscrètes ou hors sujet sur le fait d'être une personne à la diversité de genre ou une personne survivante.
- Reconnaissez que les hommes survivants et les personnes ayant des SOGIESC différentes peuvent toujours être exposés à la violence sexuelle; dans de nombreux cas, ils ont peu de réseaux de soutien et peuvent rencontrer des difficultés à identifier les personnes en qui ils peuvent avoir confiance. Passez du temps à travailler avec la personne survivante pour identifier les personnes, les lieux et les organisations où il peut recevoir une sécurité et un soutien immédiats. Évaluez chaque option pour comprendre les risques et aider la personne survivante à choisir l'option la moins risquée.
- Évaluez et discutez des risques pour la sécurité avant de conseiller à la personne survivante de se présenter aux autorités, en particulier dans les contextes où les relations entre personnes de même sexe et les diverses formes d'expression du genre sont criminalisées.
- Identifiez et mettez en relation la personne survivante avec des services de soutien pertinents, tels que des groupes de soutien spécifiques pour les personnes survivantes ayant des SOGIESC diverses ou pour les hommes/garçons survivants de violences sexuelles.



Liens vers des informations et ressources supplémentaires: Personnes survivantes ayant des SOGIESC diverses et hommes survivants

- **Lutter contre la violence sexuelle à l'égard des hommes, des garçons et des personnes LGBTQ+ dans les contextes humanitaires : note d'orientation sectorielle** (WRC, 2021). Cette ressource présente des actions et des considérations clés pour la prestation de services par secteur afin d'aider les travailleurs de première ligne à mieux lutter contre la violence sexuelle à l'égard des hommes, des garçons et des personnes LGBTQ+. Disponible en anglais à l'adresse: www.womensrefugeecommission.org/wp-content/uploads/2021/02/Addressing-Sexual-Violence-against-Men-Boys-LGBTIQ-Persons-Guidance-Note-022021-1.pdf.
- **Soutien aux jeunes hommes réfugiés et migrants qui sont des personnes survivantes ou qui risquent de subir des violences sexuelles : un guide de terrain pour les travailleurs de première ligne en Europe** (WRC, 2020). Cette ressource fournit des conseils sur la manière de s'engager et de soutenir les jeunes réfugiés et migrants en Europe qui sont des personnes survivantes ou qui risquent de subir des violences sexuelles. Elle se concentre sur les jeunes hommes : les grands adolescents (15-17 ans) et les jeunes hommes (18-24 ans). Disponible à l'adresse: <https://reliefweb.int/report/world/supporting-young-male-refugees-and-migrants-who-are-survivors-or-risk-sexual-violence>.

- **Travailler avec les hommes et les garçons survivants de la violence sexuelle et basée sur le genre dans les déplacements forcés** (HCR, 2012). Cette note vise à fournir des conseils sur la manière d'accéder aux hommes ayant survécu à des violences sexuelles, de faciliter le signalement, d'assurer une protection et de fournir des services médicaux, juridiques et sociaux essentiels. Disponible en anglais à l'adresse: www.refworld.org/docid/5006aa262.html.

Personnes survivantes handicapées



INFORMATIONS ESSENTIELLES : DÉFIS ET RISQUES POUR LES PERSONNES SURVIVANTES HANDICAPÉES

Les personnes handicapées font partie des groupes les plus vulnérables et les plus exclus socialement dans toute communauté affectée par une crise. Elles peuvent rencontrer des difficultés à accéder aux programmes d'aide humanitaire en raison d'une série d'obstacles sociaux, environnementaux et de communication, ce qui augmente leurs risques de protection, notamment les risques de violence basée sur le genre. Pour les femmes, les filles et les personnes handicapées de sexe différent, l'intersection de l'inégalité des sexes et du handicap les rend particulièrement vulnérables à la violence basée sur le genre. En outre, les normes sociales désignent souvent les femmes et les filles comme les personnes qui s'occupent des personnes handicapées, ce qui peut renforcer leur isolement et limiter encore plus leur accès à un soutien social, économique et matériel, augmentant ainsi leur vulnérabilité à la violence et à l'exploitation.

De nombreux problèmes rencontrés par les personnes survivantes de la violence basée sur le genre sont similaires à ceux rencontrés par d'autres personnes survivantes de la violence basée sur le genre. Cependant, les difficultés rencontrées par les personnes survivantes handicapées – tant pour révéler la violence basée sur le genre que pour accéder aux soins, au soutien et à la protection après la révélation – peuvent être amplifiées par la discrimination, les malentendus et les suppositions qui sont souvent associés aux handicaps.

Voici deux considérations clés pour assurer une approche centrée sur la personne survivante pour recevoir et répondre aux révélations de violence basée sur le genre par des survivantes handicapées :

- *L'adaptation des méthodes de communication pour transmettre les mêmes idées lorsque la communication verbale seule ne peut être utilisée.*
- *Comment et quand faire participer les soignants aux soins et au soutien de la personne survivante.*

1. Considérations sur la communication avec les personnes survivantes handicapées qui révèlent de la violence basée sur le genre¹

Dans la plupart des cas, les personnes survivantes handicapées peuvent communiquer directement avec les prestataires de services sans aucune adaptation ou avec des adaptations relativement mineures, par exemple en identifiant une personne qui peut interpréter leur forme de langage des signes ou en utilisant un langage simplifié dans les conversations. Dans d'autres cas, la meilleure façon de communiquer avec une personne survivante peut être moins claire et des mesures supplémentaires peuvent être nécessaires pour le déterminer. Lorsqu'il existe des barrières de communication :

- Prenez votre temps, regardez et écoutez. Si vous pouvez avoir plus d'une interaction, vous continuerez à en apprendre davantage sur la personne et à mieux comprendre comment elle communique et ce qu'elle veut dire.
- Menez des conversations ouvertes avec les soignants pour vous assurer que la personne peut entendre ce qui est dit et peut participer de toutes les manières possibles. Rappelez-vous que les personnes qui ne peuvent ni parler ni bouger peuvent néanmoins comprendre ce qui se passe autour d'elles et ce que les autres disent d'elles.
- Soyez attentif à la manière dont la personne souhaite communiquer. Cela peut se faire par des gestes et parfois par des émotions. Certaines personnes atteintes de déficiences intellectuelles et mentales peuvent présenter un large éventail de comportements ; c'est parfois leur façon de communiquer avec les autres. Toutefois, il est également possible de dire que vous n'avez pas compris.

2. Considérations relatives à l'implication des soignants dans l'assistance et le soutien d'une personne survivante révélant de la violence basée sur le genre.

Pour certaines personnes handicapées, les membres de la famille et les soignants peuvent aider à la communication et aux soins quotidiens, même après la révélation de la violence basée sur le genre. Dans de nombreux cas, le prestataire de services peut également avoir besoin des conseils et du soutien des aidants de la personne survivante. Les membres de la famille et les soignants peuvent être des partenaires essentiels pour aider à définir et à mettre en œuvre des stratégies de communication et d'engagement efficaces avec les personnes survivantes handicapées qui révèlent la violence basée sur le genre. Veuillez noter ce qui suit :

- Les soignants sont avant tout des personnes (le plus souvent des femmes et des filles) qui ont leurs propres perspectives, besoins et sentiments.
- La relation entre la personne survivante et l'aidant est souvent une relation durable et centrale dans la vie de la personne survivante, et il est important de se concentrer sur le soutien et le renforcement de cette relation pour la guérison de la personne survivante.

1. Les informations contenues dans cette section sont adaptées de : WRC et IRC, «Tool 8: Guide pour les travailleurs sociaux spécialisés dans la violence basée sur le genre : Applying the guiding principles when working with survivors of disabilities», dans *Building Capacity for Disability Inclusion in Gender-Based Violence Programming in Humanitarian Settings: A Toolkit for GBV Practitioners* (2015), disponible à l'adresse : www.womensrefugeecommission.org/wp-content/uploads/2020/04/GBV-Disability-Toolkit-English.pdf.

- Les soignants - en particulier les femmes et les filles - sont également exposés à la menace et à la réalité de la violence basée sur le genre, et les prestataires de services doivent également prêter attention à leurs préoccupations en matière de sécurité et à leurs possibilités de mieux contrôler leur vie.
- La prise en charge est un rôle exigeant qui peut affecter le bien-être de la personne soignante, ses autres responsabilités et la dynamique du foyer et de la famille.
- Apporter un bon soutien aux soignants est l'un des moyens les plus efficaces d'améliorer la sécurité et le bien-être des personnes dont ils s'occupent.

Il est également important d'envisager les situations dans lesquelles les soignants ne soutiennent pas la personne survivante qui révèle la violence basée sur le genre: par exemple, lorsque la personne est l'auteur de la violence basée sur le genre, lorsqu'ils protègent quelqu'un qui la pratique, ou lorsqu'ils ne croient pas la personne survivante. Consultez les liens ci-dessous pour plus d'informations sur le soutien aux personnes survivantes handicapées dans ces situations complexes.



Liens vers des informations et ressources supplémentaires

- **Renforcement des capacités pour l'inclusion du handicap dans les programmes de lutte contre la violence basée sur le genre dans les contextes humanitaires : boîte à outils sur la violence basée sur le genre pour les praticiens** (WRC et IRC, 2015). Cette boîte à outils vise à aider le personnel chargé de la violence basée sur le genre à intégrer l'inclusion du handicap dans son travail et à renforcer la capacité des professionnels à adopter une approche centrée sur les personnes survivantes lorsqu'ils fournissent des services aux personnes survivantes handicapées. Disponible en anglais : www.womensrefugeecommission.org/wp-content/uploads/2020/04/GBV-Disability-Toolkit-English.pdf.
- **Information sur la violence basée sur le genre pour les personnes handicapées** (Human Rights Watch). Cet abécédaire facile à lire, élaboré par Human Rights Watch, peut être utilisé pour apprendre aux personnes ayant certains handicaps ce qu'est la violence basée sur le genre et ce qu'elles doivent faire si elles en sont victimes. Disponible en anglais à l'adresse: www.womensrefugeecommission.org/research-resources/building-capacity-for-disability-inclusion-in-gender-based-violence-gbv-programming-in-humanitarian-settings-overview/.
- **Femmes et jeunes handicapés : lignes directrices pour une prestation de services fondée sur les droits et tenant compte de la dimension de genre pour lutter contre la violence basée sur le genre et la santé et les droits sexuels et reproductifs** (Fonds des Nations unies pour la population [UNFPA], 2018). Ces directives fournissent des conseils pratiques et concrets pour rendre les services de lutte contre la violence basée sur le genre et de santé et droits sexuels et reproductifs (SDSR) plus inclusifs et accessibles aux femmes et aux jeunes handicapés et pour cibler les interventions afin de répondre à leurs besoins spécifiques en matière de handicap. Disponible en anglais à l'adresse: www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/UNFPA-WEI_Guidelines_Disability_GBV_SRHR_FINAL_19-11-18_0.pdf.

OUTIL 9:

Collaboration avec des interprètes et des médiateurs culturels

Les prestataires de services travaillant avec des personnes réfugiées, demandeuses d'asile, migrantes et d'autres populations touchées par le déplacement et d'autres situations humanitaires devraient adhérer aux meilleures pratiques pour travailler avec des interprètes et des médiateurs culturels. Cela est particulièrement important lorsqu'on travaille avec des minorités ethniques et religieuses, y compris les femmes et les filles autochtones. Cet outil commence par une mini-activité visant à inciter les équipes à réfléchir aux défis et aux bonnes pratiques lors du travail avec des interprètes. Il fournit ensuite des conseils et des ressources pour travailler avec des interprètes et des médiateurs culturels lors des entretiens avec des personnes ayant subi de la violence basée sur le genre.

Les travailleurs peuvent utiliser cet outil comme un guide de référence pour les aider à développer leurs connaissances et leurs compétences, et les superviseurs peuvent l'utiliser pour soutenir la formation et le développement des prestataires de services pendant les sessions de supervision et de formation.



INFORMATIONS ESSENTIELLES : COLLABORATION AVEC DES INTERPRÈTES ET DES MÉDIATEURS CULTURELS

Les interprètes traduisent verbalement d'une langue à une autre. Dans le contexte de la prestation de services, ils traduisent les deux côtés d'une conversation entre des locuteurs de langues différentes.

Les médiateurs culturels facilitent la communication entre une personne ou un groupe de personnes et un(e) prestataire de services ou une institution, y compris les éléments culturels (verbaux et non verbaux). Dans le cadre de la prestation de services, ils peuvent accompagner les personnes vers les services, aider à l'accueil et aux entretiens et soutenir les deux parties en ce qui concerne les attitudes, les croyances et les comportements culturels¹.

1. WRC et UNICEF, *Supporting Survivors of Violence: The Role of Linguistic and Cultural Mediators, with a Focus on Gender-Based Violence and Sexual Violence against Men and Boys. A Training Curriculum* (2021), disponible à l'adresse: www.womensrefugeecommission.org/research-resources/supporting-survivors-of-violence-the-role-of-linguistic-and-cultural-mediators-training-curriculum/.

Activité 1 : Travailler avec des interprètes (jeu de rôle)

Ce simple jeu de rôle peut être utile pour faire réfléchir un groupe sur les bonnes et mauvaises pratiques de travail avec les interprètes. Vous trouverez ci-dessous un scénario de l'outil 1 / activité 1 à mettre en scène. Il nécessite trois (3) acteurs - idéalement (2) d'entre eux devraient être bilingues dans la langue de base plus une autre langue. Ces deux acteurs doivent jouer la personne interrogée et l'interprète. N'oubliez pas que la personne interrogée ne doit pas nécessairement être une femme.

- Les acteurs doivent lire le texte à l'avance et faire un plan rapide sur la façon dont ils vont le jouer pour l'ensemble du groupe, avec une série de bonnes et de mauvaises pratiques. Ils peuvent improviser comme ils le souhaitent.
- À la fin du jeu de rôle, l'animateur doit demander à l'ensemble du groupe d'identifier les bonnes et les mauvaises pratiques et de réfléchir à la manière dont ils peuvent améliorer leur propre travail avec les interprètes.
- Si le temps le permet, invitez d'autres volontaires à jouer la même situation différemment.
- Poursuivez la discussion en vous inspirant des conseils ci-dessous et du diagramme en iceberg " Les interprètes et la révélation profonde ".

SCÉNARIO : Visite médicale avec interprète (F_____)

F_____ est un jeune homme de 20 ans qui a fui son pays il y a quelques mois. Aujourd'hui, il s'est rendu dans un centre de santé pour demander un test de dépistage du VIH. Après un certain temps, l'infirmière appelle F_____ dans la salle d'examen et lui demande pourquoi il veut faire un test de dépistage du VIH. Il ne la comprend pas très bien, alors l'infirmière appelle un interprète. Après environ quinze minutes, M_____, l'interprète, arrive. Par l'intermédiaire de M_____, l'infirmière demande à F_____ comment elle peut l'aider aujourd'hui. F_____ explique qu'il a eu quelques problèmes avec la police après avoir participé à une manifestation d'étudiants dans son pays et qu'il aimerait également faire un test de dépistage du VIH. Il ne dit rien de plus, mais bouge inconfortablement sur son siège et regarde ses mains. M_____ en prend note et demande ensuite si F_____ prend des médicaments. F_____ dit non. M_____ continue de répondre à toutes les questions du formulaire, demandant s'il y a d'autres problèmes de santé et si F_____ souffre d'une quelconque dépendance.

Les interprètes et la révélation profonde

Rappelez-vous de l'outil 1, la révélation de la violence basée sur le genre peut avoir différentes profondeurs, comme un iceberg. Lorsqu'ils/elles travaillent dans plusieurs langues, les prestataires de services et les personnes survivantes qui s'engagent dans une révélation profonde sont également accompagné(e)s de leur interprète. Il est essentiel que les interprètes soient également formé(e)s, équipé(e)s et pris(es) en charge dans ce processus.

Les profondeurs de la révélation, revisitées :
Travailler avec les interprètes.



Avant un entretien

- Passez du temps à vous préparer et à établir un rapport avec votre interprète, si possible. Une dynamique de confiance, de confort et de compétence entre vous contribuera à mettre votre entretien à l'aise.
- Reconnaître que les interprètes et les médiateurs culturels peuvent se mettre en danger lorsqu'ils écoutent des révélations de violence basée sur le genre (par exemple, le risque d'un retour de bâton si des mesures sont prises contre l'auteur). Toujours discuter et prendre en compte les risques éventuels pour la sécurité auxquels ils peuvent être confrontés, ainsi que la sécurité de la personne survivante qui révèle la violence basée sur le genre.

- Veillez à ce que des interprètes du même sexe soient disponibles afin que les femmes et les filles ne soient pas obligées de parler de sujets sensibles, tels que la violence basée sur le genre, devant un interprète masculin. Demandez aux hommes, aux garçons et aux personnes de genre différent que vous interrogez quel est le genre avec lequel ils/elles sont le plus à l'aise.
- Veillez également à tenir compte de questions telles que la religion, l'origine ethnique, l'affiliation politique et la classe sociale lors du choix des interprètes. Il est important que les personnes interrogées se sentent en sécurité et à l'aise dans le contexte d'un interprète, car ces facteurs peuvent les aider ou les empêcher de se sentir en sécurité pour parler de la violence basée sur le genre.
- Sachez que les interprètes et les médiateurs culturels peuvent avoir leur propre expérience de la violence basée sur le genre, du déplacement et/ou d'autres expériences traumatisantes. Vérifiez avant l'entretien qu'ils sont conscients que vous pourriez aborder des sujets sensibles, notamment la violence basée sur le genre, et donnez-leur la possibilité de choisir de ne pas participer.
- Reconnaissez également que les personnes survivantes de violence basée sur le genre peuvent considérer les médiateurs culturels comme faisant partie du système des prestataires de services et se sentir plus à l'aise pour leur parler et partager des informations difficiles parce qu'ils partagent une langue, une religion ou une culture. Par conséquent, les médiateurs culturels peuvent aider les personnes survivantes à se sentir plus en sécurité pour révéler la violence basée sur le genre. Ils peuvent favoriser la révélation de la violence basée sur le genre en aidant à établir la confiance entre la personne et le prestataire de services, en rassurant la personne sur l'efficacité du service et en soutenant la personne survivante après la révélation. Il est important que les médiateurs linguistiques et culturels soient formés et préparés à cela, car ils peuvent faire partie du processus de rétablissement en appliquant les principes directeurs de la violence basée sur le genre et en fournissant les premiers secours psychologiques¹.
- S'assurer que l'interprète ou le médiateur culturel connaisse bien les principes directeurs du travail sur les cas de violence basée sur le genre, tels que la sécurité, la confidentialité, la dignité, l'autodétermination et la non-discrimination, et qu'il/elle ait reçu une formation de base sur la révélation de la violence basée sur le genre et sur les premiers soins psychologiques. La compréhension de ces principes directeurs est particulièrement importante si l'interprète ou le médiateur culturel est issu(e) de la même communauté que la personne survivante.
- Clarifiez toute directive ou attente concernant l'interprétation, notamment les points suivants :
 - Veillez à ce que toute conversation ou commentaire secondaire soit interprété pour les parties présentes dans la salle qui ne comprennent pas.
 - Interpréter directement dans les propres mots de l'orateur, y compris l'utilisation de la première personne.

1. WRC et UNICEF, *Soutenir les personnes survivantes de la violence*.

- S'abstenir de résumer ou d'expliquer les questions ou les réponses. Si nécessaire, expliquez à l'enquêteur et à la personne survivante ce que vous faites.
- Si l'interprète pense qu'il y a des malentendus, il/elle doit remarquer à l'enquêteur et à la personne survivante qu'il y a peut-être un malentendu qui doit être résolu, expliquer ce qui peut se passer et demander s'il est approprié d'aider à clarifier les choses à ce moment-là.
- Préciser les attentes en matière de confidentialité pour les interprètes et les médiateurs culturels, y compris les éléments suivants :
 - Avant l'entretien, l'interprète ou le médiateur culturel ne doit pas discuter de l'objet ou du lieu de la réunion à laquelle il participe. Clarifiez avec l'enquêteur quelles notes peuvent être prises pendant l'entretien (par exemple, peut-on noter des noms et des lieux ?) et comment elles doivent être effacées par la suite.
 - Au cours de l'entretien, l'interprète ou le médiateur culturel doit prendre le temps d'expliquer clairement les protections et la vie privée à la personne survivante et ne jamais faire référence à d'autres conversations que l'équipe a eues avec d'autres personnes. L'interprète doit suivre les conseils de prise de notes fournis par l'enquêteur.
 - Après l'entretien, l'interprète ou le médiateur culturel doit consulter la personne interrogée sur la manière de disposer des notes prises. Une confidentialité totale doit être maintenue au sujet de l'entretien après avoir quitté le rendez-vous ; cela implique non seulement de protéger le nom de la personne survivante, mais aussi de ne discuter d'aucun aspect de l'entretien avec une personne qui n'était pas présente. N'oubliez pas que les faits et les scénarios peuvent être identifiables même sans noms.
- Donnez le contexte à l'interprète ou au médiateur culturel à l'avance, si possible, et posez des questions pour vous en assurer qu'il/elle :
 - Maintienne des attitudes et des croyances sans jugement sur le genre, le sexe, la sexualité, la violence basée sur le genre et la diversité de SOGIESC ;
 - Se sente confiant(e) et compétent(e) pour discuter des termes et concepts pertinents en matière de santé et de droit ;
 - Comprenne pleinement les attentes en matière de confidentialité telles qu'elles sont décrites ci-dessus ; et
 - Se conduise avec professionnalisme, calme, empathie et fiabilité.

- Vérifiez auprès de la personne que vous allez interroger qu'elle se sente à l'aise avec l'interprète ou le médiateur culturel. Elle peut ne pas vouloir s'exprimer dans sa propre langue ou ne pas vouloir l'aide d'un interprète ou d'un médiateur culturel particulier si elle ne se sent pas à l'aise ou en confiance. Ceci est particulièrement important si l'interprète ou le médiateur culturel est de la même communauté que la personne survivante et que cette dernière craint que quelqu'un de sa communauté ne découvre ce qu'elle révèle².

Pendant et après l'entretien

- Faites attention à la disposition des sièges afin qu'il soit clair que la conversation est entre vous et la personne que vous interrogez. Maintenez un contact visuel, écoutez activement, utilisez un langage corporel ouvert et adressez-vous directement à la personne que vous interrogez, et non à l'interprète ou au médiateur culturel.
- Veillez à prévoir suffisamment de temps pour l'entretien. Il peut être plus long de développer une relation et un sentiment de sécurité en utilisant l'interprétation. En outre, si une personne survivante révèle une expérience de violence basée sur le genre vers la fin de l'entretien, il faut s'assurer qu'il y ait suffisamment de temps pour répondre de manière sûre et appropriée à cette révélation.
- Soyez conscient des différences culturelles dans la communication et l'expression de la détresse. Si vous travaillez avec un médiateur culturel, demandez-lui des précisions sur les différences culturelles en ce qui concerne les attitudes à l'égard de la violence basée sur le genre et sa révélation.
- Si vous pensez qu'il y a un malentendu, demandez à l'interprète ou au médiateur de le clarifier. Demandez l'interprétation complète des conversations annexes, y compris lorsqu'il est question de violence basée sur le genre. Ne permettez pas à l'interprète ou au médiateur culturel de répondre aux questions au nom de la personne survivante.
- Si l'interprète ou le médiateur culturel s'énerve après une révélation de violence basée sur le genre, interrompez l'entretien, emmenez-le dans un endroit où il pourra parler en privé et vérifiez qu'il peut continuer. Veillez à expliquer à la personne que vous interrogez que vous ne vous éloignez que brièvement pour consulter l'interprète ou le médiateur culturel. Si l'interprète ou le médiateur ne peut pas poursuivre l'entretien à ce stade, mettez la conversation en pause. Reprenez ou reprogrammez, si nécessaire.
- Si une personne survivante révèle une violence basée sur le genre au cours d'un entretien, rencontrez l'interprète/médiateur culturel après l'entretien pour veiller à :
 - Ne pas vous sentir bouleversé(e) ou angoissé(e) ;
 - Savoir comment obtenir du soutien si vous en avez besoin ; et
 - Identifier tout problème de sécurité pour l'interprète ou le médiateur culturel et à établir un plan pour y remédier. (Voir **OUTIL 10** pour plus d'informations sur le traumatisme vicariant et l'autosoin).

2. Une partie de ce contenu est adaptée de Traducteurs sans frontières, *Field Guide to Humanitarian Interpreting and Cultural Mediation* (2015), disponible à l'adresse: <https://translatorswithoutborders.org/wp-content/uploads/2017/06/Guide-to-humanitarian-interpreting-cultural-mediation.pdf>.



CONSIDÉRATIONS POUR TRAVAILLER AVEC DES GROUPES DIVERS

Les personnes survivantes de la traite des êtres humains peuvent avoir vécu des expériences traumatisantes importantes et peuvent avoir extrêmement peur, tant des trafiquants que des figures d'autorité et des prestataires de services. Lorsque la personne survivante et les trafiquants sont de la même culture ou de la même nationalité que l'interprète, il peut être particulièrement difficile pour ce dernier de faire face aux sentiments que cela suscite ; et la personne survivante de la traite peut être particulièrement réticente ou craintive à faire des révélations. Il est également crucial de maintenir une confidentialité totale afin de protéger la personne survivante .

Les personnes ayant des SOGIESC diverses peuvent être particulièrement réticentes à faire des révélations en présence d'un interprète ou d'un médiateur culturel de leur propre communauté, de peur que leur SOGIESC ne soit révélé à d'autres membres de la communauté et qu'elles ne subissent des répercussions, voire d'autres violences. Il est particulièrement important, dans la mesure du possible, d'offrir à la personne survivante la possibilité de choisir son interprète.

-
1. Dublin Rape Crisis Centre, *Interpreting in Situations of Sexual Violence and other Trauma: A handbook for community interpreters* (2008).



Liens vers des informations et ressources supplémentaires: collaboration avec des interprètes et des médiateurs culturels

- **Soutien aux personnes survivantes de la violence : le rôle des médiateurs linguistiques et culturels, avec un accent particulier sur la violence basée sur le genre et la violence sexuelle contre les hommes et les garçons. Un programme de formation** (WRC, 2021). Cette ressource soutient la formation visant à doter les médiateurs linguistiques et culturels des compétences de base dont ils ont besoin pour répondre et soutenir efficacement les personnes survivantes de la violence basée sur le genre et sexuelle, y compris les hommes survivants. Bien que la formation soit axée sur les médiateurs linguistiques et culturels, elle est également utile et pertinente pour les interprètes travaillant dans le cadre de la prestation de services aux personnes réfugiées et aux migrants. Disponible en anglais à l'adresse suivante: www.womensrefugeecommission.org/research-resources/supporting-survivors-of-violence-the-role-of-linguistic-and-cultural-mediators-training-curriculum/.
- **Interprétation dans les situations de violence sexuelle et autres traumatismes : manuel pour les interprètes communautaires** (Dublin Rape Crisis Centre, 2008). Cette ressource est un cours de formation et un manuel destinés aux interprètes pour les préparer et les aider à interpréter dans des situations de violence sexuelle et autres traumatismes. Les prestataires de services peuvent également trouver utile de s'informer sur le processus d'interprétation. Disponible en anglais à l'adresse: <https://www.translatorsassociation.ie/wp-content/uploads/2019/08/Dublin-Rape-Crisis-Centre-Interpreting-in-Situations-of-Sexual-Violence-and-other-Trauma.-A-handbook-for-community-interpreters-2008DRCC-Interpreting-in-situations-of-sexual-violence.pdf>.

OUTIL 10:

Gestion des traumatismes secondaires et promotion de l'autosoins

Faire face et réagir à la révélation d'une violence basée sur le genre peut être angoissant et parfois accablant. Cela est particulièrement vrai dans les situations de déplacement et autres contextes humanitaires, où les personnes survivantes peuvent subir de multiples préjudices et événements traumatiques et où il peut être difficile de leur apporter les soins, le soutien et la protection dont ils ont besoin. Cet outil fournit un bref aperçu du traumatisme vicariant et des idées d'autosoins pour aider à promouvoir le bien-être des prestataires de services et des autres aidants. Les travailleurs peuvent utiliser cet outil comme un guide de référence pour les aider à développer leurs connaissances et leurs compétences, et les superviseurs peuvent l'utiliser pour soutenir la formation et le développement des prestataires de services pendant les sessions de supervision et de formation.

Qu'est-ce qu'un traumatisme vicariant?

Le traumatisme vicariant est la charge émotionnelle qui se produit lorsqu'un individu apprend les expériences traumatiques d'une autre personne. Les prestataires de services, les professionnels et les bénévoles qui travaillent dans des organisations soutenant les personnes touchées par les déplacements et d'autres crises humanitaires peuvent être exposés à un risque de traumatisme vicariant en raison de leur exposition continue à des antécédents de violence et à d'autres expériences traumatiques. Ce risque est accru pour les personnes exposées aux récits et aux expériences des personnes survivantes de la violence basée sur le genre.

Il est important de comprendre les effets de l'exposition à des expériences traumatisantes pour les personnes survivantes de la violence basée sur le genre. La sensibilisation et la reconnaissance précoces des traumatismes vicariants sont essentielles pour promouvoir la santé, la sécurité et le bien-être des prestataires de services, ainsi que pour prévenir l'épuisement professionnel. Les signes et effets possibles d'un traumatisme vicariant peuvent être les suivants¹:

- Idéaux brisés : sentiment que ses idéaux ou sa foi dans le monde sont ébranlés;
- Cynisme ;
- Sentiment de non-appréciation ou de trahison de la part des organisations avec lesquelles vous travaillez ou du système dans lequel vous vivez ;
- Perte de motivation ;

1. Health and Human Rights Info, *Mental Health and Gender-Based Violence: Aider les personnes survivantes de la violence sexuelle dans les conflits - Manuel de formation : The Toolbox* (2019), disponible à l'adresse: www.hhri.org/wp-content/uploads/2019/09/Toolbox-EN-2019.pdf.

- Pensées grandiloquentes sur sa propre importance et son propre rôle; sentiment de pression pour « sauver » ou « secourir » les personnes survivantes;
- Comportement imprudent ;
- La négligence de sa propre sécurité et de ses besoins physiques (ne pas faire de pause, ne pas dormir, etc.) ;
- Méfiance à l'égard des collègues et des superviseurs ;
- Comportement antisocial ;
- Fatigue excessive ;
- Incapacité à se concentrer ;
- Symptômes de maladie ou d'affection ;
- Difficultés de sommeil ;
- Inefficacité au travail ou dans la vie ; et
- Consommation excessive de substances, telles que l'alcool, le tabac ou les drogues.

Stratégies d'autosoin

Stratégies individuelles

L'autocontrôle et l'autosoin peuvent favoriser le bien-être et prévenir le traumatisme vicariant et l'épuisement professionnel. Les définitions de l'autosoin varient largement selon les cultures et les contextes. Voici quelques façons de pratiquer l'autosoin :

- **Conscience:** être à l'écoute de ses propres besoins, limites, émotions et ressources.
- **Équilibre:** rechercher la stabilité entre le travail, la vie familiale, le repos et les loisirs.
- **Connexion:** établir et entretenir des relations positives avec les collègues, les amis et la famille pour obtenir du soutien et éviter l'isolement.

Les pratiques spécifiques qui permettent aux prestataires de services de parvenir à la conscience, à l'équilibre et à la connexion peuvent inclure les éléments suivants :

- Dormir suffisamment ;
- Adopter une alimentation saine et régulière ;
- Exercices physiques fréquents ;
- Participer à des activités de loisirs et récréatives ;
- Pratiquer la méditation et la relaxation ;
- Prier et tenir un journal ;

- Développer votre sens de l'humour ;
- Planifier soigneusement le travail ; et
- Chercher un soutien émotionnel.

La gestion du stress peut reposer sur cinq actions : (1) se concentrer sur ses croyances et ses priorités, (2) se libérer des facteurs de stress et des tâches, (3) agir en fonction de ses valeurs, (4) être gentil avec soi-même et (5) faire de la place pour la réflexion et la joie¹.

Stratégies collectives

La réflexion féministe sur la relation entre les soins, le soi et la communauté nous enseigne qu'il est essentiel de maintenir une vision de l'autosoins qui va au-delà des approches individuelles évoquées ci-dessus. Les stratégies visant à traiter les conséquences émotionnelles et psychologiques de la violence basée sur le genre doivent inclure des approches collaboratives et communautaires. Ces stratégies peuvent être particulièrement importantes dans les contextes où il y a une absence de soutien et de soins structurels et organisationnels.

La création de communautés de soins formelles et informelles peut offrir un espace de soutien par les pairs et d'échange d'expériences. La création d'une communauté de soutien peut être l'occasion d'aller vers les autres, de mettre en place des structures de soutien collectives et de favoriser des habitudes et des amitiés saines². Les stratégies de soins collectifs peuvent ressembler à ceci³:

- Mettre en place des horaires de travail flexibles pour permettre au personnel de s'occuper de ses besoins personnels.
- S'aider mutuellement à privilégier le temps pour « être » et faire des choses qui apportent du bonheur, de la joie et du plaisir.
- Aborder et accepter la baisse de productivité des membres du personnel qui luttent contre un traumatisme vicariant et les aider à obtenir l'aide et le soutien dont ils ou elles ont besoin.
- Se réunir pour des séances de danse, d'exercice ou d'autres séances de groupe pour aider à bouger et à libérer les émotions et l'énergie du corps.
- Faciliter les réunions de groupe et individuelles entre les organisations et les communautés pour discuter de la manière dont le personnel fait face aux traumatismes dont il peut être témoin et offrir soutien et encouragement.
- Mettre en œuvre des activités de respiration, d'ancrage et d'apaisement dans des groupes, des organisations et diverses réunions communautaires.

1. WHO, *Doing What Matters in Times of Stress: An Illustrated Guide* (2020), disponible à l'adresse: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331901/9789240003910-eng.pdf>.

2. Schulz et al, « *Self-care for gender-based violence researchers – Beyond bubble baths and chocolate pralines* », *Qualitative Research*, vol. 0, n° 0 (2022), disponible à l'adresse: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/14687941221087868>.

3. Raising Voices, *Guidance Note 3: How can we amplify self and collective care? Series on Preventing Violence Against Women During the COVID-19 Pandemic* (Kampala, Ouganda, 2020), disponible à l'adresse suivante: <https://raisingvoices.org/resources/guidance-note-2-how-can-activist-organizations-adapt-2/>.

- Mettre en commun les ressources (y compris les ressources matérielles, les fournitures, les ressources financières et les compétences au sein de la communauté) pour les redistribuer aux membres de la communauté en fonction des besoins.
- Trouver des moyens créatifs de partager des messages de réconfort et d'espoir entre les réseaux et les groupes ou de célébrer les efforts de compassion au sein de la communauté.



Liens vers des informations et ressources supplémentaires : gestion du traumatisme vicariant et promotion de l'autosoins

- **Série d'activités d'autosoins** (Réseau de prévention de la violence basée sur le genre). Cette ressource est une série de 5 guides de réflexion et d'actions pratiques, conçus pour aider les aidants et les militants à prendre conscience de leur propre bien-être, des systèmes de soutien et de l'autosoins. Disponible en anglais à l'adresse: <https://preventgbvafrica.org/wp-content/uploads/2013/09/Self-Care-Activity-Series.pdf>.
- **Le bien-être de la santé mentale dans la prévention et la réponse à la violence basée sur le genre** (Reana Thomas et al., 2021) Ce blog donne un aperçu des effets sur la santé mentale du travail de soins et de la prestation de services liés à la violence basée sur le genre sur les prestataires de soins de santé et aborde les approches visant à soutenir l'autosoins. Disponible en anglais à l'adresse: <https://knowledgesuccess.org/2022/01/04/mental-health-wellness-in-gbv-prevention-and-response/>.
- **Faire ce qui compte en période de stress : un guide illustré** (OMS, 2020). Cette ressource est un guide de gestion du stress pour faire face à l'adversité. Le guide vise à doter les gens de compétences pratiques pour les aider à gérer le stress. Disponible en anglais à l'adresse: www.who.int/publications/i/item/9789240003927.
- **Autosoins pour les chercheurs en violence basée sur le genre - Au-delà des bains moussants et des pralines au chocolat** (Schulz et al, 2022). Cette ressource décrit une approche collaborative et communautaire de l'autosoins pour les personnes exposées à la violence basée sur le genre, y compris la formation de groupes, collectifs ou réseaux de soutien par les pairs. Disponible en anglais à l'adresse: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/14687941221087868>.

MODULE 3:

Sensibilisation de la communauté

Résumé

Les personnes touchées par le déplacement et d'autres crises humanitaires ont besoin et ont le droit d'être informées sur les services et les aides disponibles concernant leur santé, leur sûreté, leur sécurité, leur bien-être et leurs droits juridiques et autres. Il s'agit notamment d'informations sur la violence basée sur le genre et sur la manière dont les personnes survivantes et leurs soutiens peuvent obtenir des soins, une assistance et une protection. Fournir de manière sensible et sûre des informations adéquates et pertinentes sur les services liés à la violence basée sur le genre aux communautés touchées par le déplacement peut les sensibiliser à ce qu'est la violence basée sur le genre, ce qui peut être fait lorsqu'elle se produit, et quels services et soutiens sont disponibles. La sensibilisation de la communauté est particulièrement importante pour les personnes survivantes « invisibles » ou marginalisés qui n'auraient pas nécessairement accès aux services, car elle peut contribuer à leur transmettre des informations importantes à distance et les aider à réfléchir à la possibilité de demander de l'aide. Ceci est particulièrement important pour les communautés difficiles à atteindre ou celles qui sont peu susceptibles de se rendre au bureau d'un(e) prestataire de services.

Il est important de reconnaître que la sensibilisation de la communauté peut aider les personnes survivantes à choisir si et à qui révéler la violence basée sur le genre. Vous pouvez également aider les membres de la communauté - tels que la famille, les amis et les autres personnes vers lesquelles les personnes survivantes de violence basée sur le genre se tournent le plus souvent pour obtenir un soutien - en les informant sur la manière de répondre à la révélation de la violence basée sur le genre d'une manière qui favorise la sécurité, la confidentialité, la dignité et le bien-être de la personne survivante.



INFORMATIONS ESSENTIELLES : MENER DES ACTIONS DE SENSIBILISATION DE LA COMMUNAUTÉ UNIQUEMENT DANS LES ENDROITS OÙ LES SERVICES SONT DISPONIBLES

La sensibilisation à la violence basée sur le genre peut amener les personnes survivantes à révéler leurs expériences de la violence. Cela peut cependant faire plus de mal que de bien lorsqu'il n'y a pas de services disponibles pour soutenir une personne survivante qui révèle de la violence basée sur le genre. Pour ne pas nuire, il n'est pas recommandé de mener des actions de sensibilisation de la communauté à la violence basée sur le genre dans des lieux où les services ne sont pas disponibles pour apporter un soutien¹. Consultez toujours les services de lutte contre la violence basée sur le genre et d'autres experts locaux bien informés sur la révélation et la réponse à la violence basée sur le genre dans votre environnement avant de vous engager dans la sensibilisation de la communauté à la violence basée sur le genre.

1. Domaine de responsabilité de la violence basée sur le genre (GBV AoR), *The Inter-Agency Minimum Standards for Gender-Based Violence in Emergencies Programming* (2019), p.49, disponible à l'adresse : www.unfpa.org/minimum-standards.

L'objectif de ce module est d'aider les organisations travaillant avec des personnes déplacées à développer des stratégies sûres et efficaces pour partager des informations avec les communautés sur les points suivants :

- Ce qu'est la violence basée sur le genre et les différentes formes qu'elle peut prendre;
- L'impact et les conséquences de la violence basée sur le genre ;
- Les droits des personnes survivantes à la sécurité, à la confidentialité, à la dignité et au bien-être ; et
- Quels sont les services disponibles en matière de violence basée sur le genre et comment et où une personne survivante peut demander de l'aide.

Ce module comprend des outils pour aider les organisations à comprendre les besoins d'information de la communauté en matière de violence basée sur le genre et à mener de manière sûre et appropriée des actions de proximité pour promouvoir des services de lutte contre la violence basée sur le genre centrés sur les personnes survivantes.

De quoi s'agit-il ?

Dans ce module, vous trouverez les outils suivants :

- **OUTIL 11:** Évaluation des besoins en information de la communauté. Cet outil fournit des conseils sur la manière d'apprendre en toute sécurité quelles informations sont nécessaires dans la communauté sur la violence basée sur le genre, les services connexes et comment ces informations peuvent être partagées en toute sécurité et de manière éthique dans ce contexte particulier.
- **OUTIL 12:** Approches de sensibilisation de la communauté. Cet outil fournit des informations sur les bonnes pratiques pour communiquer de manière sûre et efficace avec les communautés sur la violence basée sur le genre et les services disponibles.

OUTIL 11:

Évaluation des besoins en information de la communauté

Les organisations au service des personnes déplacées et des autres populations touchées par les crises humanitaires diffusent souvent des informations sur les services disponibles dans la région. En raison des questions sensibles et des problèmes de sécurité qui vont de pair avec la violence basée sur le genre, il est important que les prestataires de services se renseignent spécifiquement sur les besoins en matière d'information sur la violence basée sur le genre dans les communautés avec lesquelles ils travaillent, y compris les stratégies permettant de diffuser efficacement et en toute sécurité des informations sur les services liés à la violence basée sur le genre aux différents groupes de la communauté.

Cet outil fournit des conseils sur la manière d'apprendre en toute sécurité quelles informations sont nécessaires dans la communauté sur la violence basée sur le genre, les services connexes et comment ces informations peuvent être partagées en toute sécurité et de manière éthique dans ce contexte particulier. Il propose trois étapes à suivre et une check-list des actions clés. Le personnel chargé de l'engagement communautaire peut utiliser cet outil pour connaître les besoins en informations sur la violence basée sur le genre de la communauté si aucune autre source n'est disponible.

Il est essentiel de noter que cet outil se concentre sur l'évaluation de ce que la communauté sait actuellement de la violence basée sur le genre (y compris ce qu'elle est, ses impacts et ses conséquences, et les droits des personnes survivantes en matière de violence basée sur le genre) et si les gens sont conscients des services disponibles dans la région. Vous ne recueillez aucune information relative à la prévalence de la violence basée sur le genre dans la région ou aux expériences personnelles de violence basée sur le genre. Il n'est pas recommandé d'obtenir des données sur la prévalence et/ou les incidences de la violence basée sur le genre en raison de l'éventail des risques sécuritaires, comme le détaillent les lignes directrices du CPI sur la violence basée sur le genre (2015, p. 7)¹.

1. Voir <https://gbvguidelines.org/>.



INFORMATIONS ESSENTIELLES : AVANT D'INTERROGER LES COMMUNAUTÉS SUR LA VIOLENCE BASÉE SUR LE GENRE

Les organisations ne doivent poser des questions relatives à la violence basée sur le genre à la communauté que lorsque les informations nécessaires ne sont pas disponibles auprès d'une autre source. Ceci pour des raisons d'éthique et de sécurité, ainsi que pour réduire la charge que représente pour les personnes affectées la participation à de multiples évaluations des besoins par différents acteurs.

Avant d'entreprendre toute activité de collecte d'informations qui implique d'interroger les communautés sur la violence basée sur le genre, consultez toujours au préalable les parties qui travaillent sur la violence basée sur le genre dans votre contexte afin de vous assurer que :

- *L'activité soit nécessaire et apporte de nouvelles connaissances ;*
- *Les avantages de poser aux gens des questions relatives à la violence basée sur le genre l'emportent sur les risques ; et*
- *L'approche et la méthode de collecte des données suivent une approche centrée sur la personne survivante.*

1. Examiner ce que l'on sait actuellement de la violence basée sur le genre dans votre région

Dans la plupart des contextes, des informations seront déjà disponibles sur les expériences et les besoins des femmes, des filles et des autres groupes à risque en matière de violence basée sur le genre. Par conséquent, les prestataires de services doivent d'abord examiner toutes les informations existantes pour en avoir connaissance :

- Les formes prédominantes de violence basée sur le genre subies par différents groupes avant et pendant le déplacement.
- Les services disponibles pour fournir des soins, un soutien et une protection aux personnes survivantes de la violence basée sur le genre, y compris les services de lutte contre la violence basée sur le genre et les services de santé, de sûreté, de sécurité, de protection, psychosociaux et juridiques centrés sur les personnes survivantes qui peuvent les aider.
- Toute information déjà partagée avec les personnes concernées sur la violence basée sur le genre et les services disponibles auprès d'autres organisations et acteurs.

Les ressources utiles pour s'informer sur les questions, les besoins et les services liés à la violence basée sur le genre sont notamment les suivantes :

- Services et spécialistes de la violence basée sur le genre travaillant dans ce contexte.
- Les prestataires de services travaillant avec les personnes survivantes de violence basée sur le genre, tels que les services de santé.
- Les groupes, réseaux et organisations communautaires représentant les droits des femmes et des enfants, des personnes handicapées, des personnes ayant des SOGIESC diverses, et les droits et le bien-être des personnes réfugiées, demandeuses d'asile et migrantes.
- Littérature, recherches, rapports et données publiquement disponibles sur la violence basée sur le genre dans la communauté ou la population.



CONSEILS POUR ADAPTER CET OUTIL À DIFFÉRENTS ENVIRONNEMENTS

Dans les situations de **déplacement rapide et de grande mobilité**, les risques associés aux questions sur la violence basée sur le genre sont susceptibles d'être exacerbés. Il se peut également que les services liés à la violence basée sur le genre soient moins nombreux au niveau local. Dans ces situations, consultez étroitement les experts, les acteurs et les services locaux pour connaître la situation de la violence basée sur le genre et ne procédez à la collecte d'informations auprès des personnes concernées que si cela est absolument nécessaire et si vous pouvez fournir des informations sur les endroits où demander de l'aide en cas de révélation. Pour les personnes en déplacement, il sera nécessaire d'étudier les services de lutte contre la violence basée sur le genre disponibles pendant le transit et à destination.

2. Identifier les lacunes dans les connaissances et élaborer un plan pour apprendre en toute sécurité de la communauté

Si, après examen des connaissances actuelles, il est nécessaire d'en savoir plus sur les besoins d'information de la communauté en matière de violence basée sur le genre et de services liés à la violence basée sur le genre, identifiez une méthode sûre pour interroger les membres de la communauté sur le type d'information dont ils ont besoin. Cela comprend les éléments suivants :

- **Être clair sur ce que vous devez savoir.** Par exemple, avez-vous besoin d'en savoir plus sur les besoins en information des groupes marginalisés, tels que les adolescentes ou les femmes handicapées ? Voulez-vous en savoir plus sur la manière de partager des informations de manière sûre et éthique sans créer de réactions involontaires ? *Pour que les personnes survivantes puissent décider en connaissance de cause si elles doivent révéler la violence basée sur le genre et à qui, il est essentiel qu'elles reçoivent toutes les informations pertinentes, notamment sur des questions telles que le signalement obligatoire des cas de violence basée sur le genre et sur leurs droits et options juridiques.* Les informations nécessaires dépendront donc beaucoup du contexte ; de même, les besoins d'information des personnes en situation de déplacement rapide seront différents de ceux des personnes réfugiées en situation plus stable.
- **Déterminer comment vous allez interroger les membres de la communauté sur leurs besoins en information.** Par exemple, est-il suffisant de demander aux représentants de la communauté ou une série de discussions de groupe avec divers membres de la communauté sera-t-elle nécessaire ?
- **Identifier les outils qui seront utilisés.** Par exemple, des guides d'entretien ou de discussion doivent-ils être élaborés ou adaptés ?
- **Identifier la personne qui mènera les entretiens ou animera les discussions de groupe.** Avez-vous la formation et les compétences nécessaires à la facilitation ? Connaissez-vous une approche centrée sur la personne survivante pour répondre aux révélations de violence basée sur le genre ? Avez-vous des compétences linguistiques et de communication adéquates, par exemple pour interagir avec des participants ayant des difficultés de communication ?

- **Identifier les services existants pour répondre aux personnes survivantes qui révèlent de la violence basée sur le genre pendant ou après un entretien ou une discussion de groupe.** Même si les membres de la communauté ne sont jamais interrogés sur leurs propres expériences de violence basée sur le genre, les individus peuvent choisir de révéler leurs situations personnelles de violence. Veillez à ce qu'une stratégie soit mise en place pour répondre aux personnes survivantes qui font des révélations, y compris ceux qui peuvent se trouver dans une situation dangereuse, comme une fille ou un garçon victime d'abus sexuels ou une femme victime de la traite.



INFORMATIONS ESSENTIELLES : ÉVALUATION DE TOUS LES RISQUES POSSIBLES

À ce stade, il est essentiel **d'évaluer tous les risques liés au fait de demander aux membres de la communauté de participer à des entretiens ou à des discussions sur la violence basée sur le genre.** Par exemple, la participation à une discussion de groupe aura-t-elle un impact sur la sécurité ou le bien-être des participants ? Existe-t-il des obligations de signalement qui peuvent affecter les participants qui révèlent la violence basée sur le genre ? Une stratégie doit être mise en place pour atténuer tous les risques identifiés avant d'aller plus loin.

3. Mener des entretiens et des discussions de groupe avec des représentants de la communauté



CONSIDÉRATIONS POUR TRAVAILLER AVEC DES GROUPES DIVERS

N'oubliez pas que tous les groupes exposés à la violence basée sur le genre ne sont pas également capables de participer aux discussions sur leurs besoins d'information. Par exemple, les adolescentes, les personnes ayant des SOGIESC diverses, les femmes et les filles victimes de la traite et les personnes handicapées peuvent être particulièrement marginalisées et rencontrer des obstacles spécifiques à la participation, ainsi que des obstacles à l'accès à l'information sur les services de lutte contre la violence basée sur le genre.

Par exemple, bien que les adolescentes soient particulièrement vulnérables à la violence basée sur le genre pendant les crises, elles ne sont souvent pas spécifiquement prises en compte dans la fourniture d'informations sur les services. Étant donné leur manque de pouvoir décisionnel et leur accès limité à l'information et aux services, il convient d'accorder une attention particulière à la manière de leur fournir des informations sur les services liés à la violence basée sur le genre. Établissez des liens avec les acteurs de la protection de l'enfance afin de connaître les aides disponibles pour les enfants survivants de violences sexuelles et d'autres formes de violence basée sur le genre, et apprenez à fournir aux adolescents et aux personnes qui s'occupent d'eux des informations sur les services adaptés à leur âge.

Si cela est jugé nécessaire et sûr, rencontrez les représentants de la communauté et/ou organisez des discussions de groupe avec les personnes déplacées et les autres personnes concernées afin de déterminer le type d'informations relatives à la violence basée sur le genre dont elles ont besoin. Cela servira de base à l'élaboration et à la diffusion de matériel d'information sur les services liés à la violence basée sur le genre (voir **OUTIL 12**).

Il peut être plus approprié d'avoir des **discussions individuelles** avec des représentants de la communauté ou de groupes spécifiques, tels que les militants locaux des droits des femmes, les défenseurs des personnes handicapées et de divers SOGIESC, ainsi que des prestataires de services spécialisés dans la violence basée sur le genre.

Si vous facilitez des **discussions de groupe**, leur composition et leur contenu doivent être culturellement appropriés et refléter les besoins de diverses populations si cela est possible en toute sécurité. Par exemple, réfléchissez à la manière de demander en toute sécurité les besoins d'information des femmes plus âgées et plus jeunes, des filles, des personnes vivant avec un handicap et des personnes ayant des SOGIESC diverses. Envisagez d'organiser des discussions réservées aux femmes afin que les femmes et les filles se sentent en sécurité et libres de discuter de leurs besoins d'information en matière de violence basée sur le genre. Considérez également si et comment vous allez vous engager avec et inclure les groupes marginalisés et « invisibles»; par exemple, consultez les organisations LGBTQI+ locales pour déterminer si et comment elles vont travailler avec les personnes ayant des SOGIESC diverses pour évaluer leurs besoins d'information. Lorsque vous animez des discussions de groupe, gardez à l'esprit les bonnes pratiques suivantes :

- Les discussions de groupe doivent être animées dans des environnements confortables, privés et sûrs, avec des rafraîchissements ou des incitations en fonction des protocoles locaux.
- Reconnaissez que différents groupes au sein d'une communauté peuvent avoir des besoins d'information différents, même s'ils vivent au même endroit.
- Demandez toujours le consentement éclairé des participants aux discussions de groupe et l'autorisation d'enregistrer les conversations.
- S'il est important de documenter le processus de discussion, sachez que la prise de photos pour un reportage ou un partage plus large, par exemple sur les médias sociaux, peut mettre les participants en danger et ne devrait jamais être effectuée sans une évaluation des risques et le consentement éclairé de toutes les parties concernées.
- Informez toujours les participants que la discussion peut porter sur des sujets sensibles, que la participation est volontaire et que les participants sont libres de partir à tout moment.
- Veillez à ce que tous les participants à la discussion acceptent de respecter la confidentialité de chacun et de tout ce qui est partagé au cours de la discussion. Il est important de définir la confidentialité au début d'une discussion et de dire aux gens de ne jamais partager des informations qui peuvent être utilisées pour identifier un individu ou un groupe.
- Ne demandez jamais aux participants de parler directement de leur propre expérience de la violence basée sur le genre ou de celle des autres.

- Les filles, les garçons et les jeunes adolescents ne devraient jamais participer à des discussions de groupe ou se voir poser des questions relatives à la violence basée sur le genre dans le but de recueillir des informations sans une formation spécifique et un examen éthique très clair. Les informations sur les problèmes de violence basée sur le genre affectant les filles et les garçons doivent être obtenues auprès des parents, des soignants et des agents de protection de l'enfance.
- Les animateurs doivent surveiller attentivement les participants tout au long de la discussion et réagir de manière appropriée pendant et après la discussion si quelqu'un s'énerve. Ne facilitez pas les discussions sur la violence basée sur le genre si l'un des animateurs ou un autre membre de l'équipe n'a pas les compétences nécessaires pour répondre aux problèmes de détresse.

Les entretiens et les discussions de groupe doivent être brefs et se concentrer sur les points suivants :

1. les besoins d'information concernant les services et l'aide relatifs à la violence basée sur le genre ; et
2. les stratégies de partage de l'information.

Les questions possibles à poser sont :

Questions sur les besoins en information

- Quelles informations les gens ont-ils sur les différentes formes de violence basée sur le genre (par exemple, la violence sexuelle, la violence entre partenaires intimes, la traite des êtres humains, etc.) Quelles sont les informations manquantes ?
- Les gens disposent-ils d'informations adéquates sur les effets néfastes de la violence basée sur le genre ?
- Les gens sont-ils suffisamment conscients des droits des personnes survivantes à la sécurité, à la confidentialité, à la dignité et au bien-être ?
- Les personnes migrantes et réfugiées reçoivent-elles des informations adéquates sur les services disponibles en matière de violence basée sur le genre ?
- Quelles informations supplémentaires sur la violence basée sur le genre et les services disponibles vous seraient utiles ?
- Existe-t-il des lacunes en matière d'information ou des sensibilités spécifiques liées à la violence basée sur le genre pour certains groupes (tels que les femmes handicapées, les personnes ayant des SOGIESC diverses, les adolescentes, les hommes survivants, les minorités ethniques ou religieuses, etc.) ?

Questions sur la diffusion de l'information

- Quelles sont les méthodes les plus utiles pour partager l'information sur les services liés à la violence basée sur le genre (par exemple, documents imprimés, médias sociaux et autres canaux en ligne, réunions d'information, conversations informelles ou autres méthodes) ?

- Ces méthodes sont-elles différentes pour divers groupes (tels que les adolescentes, les femmes et les filles handicapées, les personnes ayant des SOGIESC diverses, les personnes faiblement alphabétisées, etc.) ?
- Quels sont les canaux les plus sûrs et les plus efficaces pour diffuser des informations sur les services liés à la violence basée sur le genre (par exemple, par l'intermédiaire des prestataires de services lors des consultations, par des affiches ou des dépliants dans les espaces publics des services, par les médias sociaux, par des messages dans les kits d'hygiène, par des actions de proximité dans les foyers, par des services spécialisés pour les personnes handicapées, etc.)
- Y a-t-il des risques associés au partage d'informations sur la violence basée sur le genre (y compris les formes de violence basée sur le genre, ses conséquences et les droits des personnes survivantes) et sur les services de lutte contre la violence basée sur le genre en général ? Si oui, laquelle ?
- Existe-t-il des risques associés au partage d'informations sur la violence basée sur le genre (y compris ses formes et leurs conséquences, les droits des personnes survivantes) et les services liés à ce type de violence avec des groupes spécifiques (tels que les femmes victimes de la violence entre partenaires intimes, les femmes et les filles victimes de la traite, les personnes ayant des SOGIESC diverses, etc.) ? Si oui, laquelle ?

Enregistrez les réponses à l'aide du tableau ci-dessous. Ceci peut être adapté ou ajusté si nécessaire.



Liens vers des informations et ressources supplémentaires : Évaluation des besoins en information de la communauté

- Pour plus d'informations sur les questions d'éthique et de sécurité liées à la collecte d'informations sur la violence sexuelle, voir **Recommandations en matière d'éthique et de sécurité pour la recherche, la documentation et le suivi de la violence sexuelle dans les situations d'urgence** (OMS, 2007), disponible en anglais à l'adresse: www.who.int/publications/i/item/9789241595681.
- Pour plus d'informations sur la conduite de groupes de discussion, voir **Conseils pour la conduite de groupes de discussion**, disponible en anglais à l'adresse: <https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2021/06/FGD-Tips-for-Conducting-FGD.pdf>.

CADRE POUR LE DÉBAT COMMUNAUTAIRE SUR LES BESOINS D'INFORMATION SUR LA VIOLENCE BASÉE SUR LE GENRE		
Groupe	Besoins d'information liés à la violence basée sur le genre	Préoccupations et suggestions sur la façon dont l'information est partagée
Filles, garçons, mères et pères/soignants		
Jeunes femmes et adolescentes		
Femmes adultes		
Personnes handicapées		
Personnes ayant des SOGIESC diverses		
Minorités ethniques et religieuses		
Hommes adultes et adolescents		
Autres personnes		

Check-list pour l'évaluation des besoins en information sur la violence basée sur le genre

- Consulter les points focaux en matière de violence basée sur le genre et les autres acteurs locaux pour déterminer s'il est nécessaire d'en savoir plus sur les besoins d'information des personnes concernées.
- Examiner les informations pertinentes existantes sur la violence basée sur le genre et les services disponibles en la matière.
- Évaluer et traiter les risques et les conséquences négatives potentielles liés au fait de demander aux membres de la communauté quels sont leurs besoins en matière d'information sur la violence basée sur le genre *avant de mener des entretiens ou des discussions de groupe*. Cela peut se faire de la manière suivante :
 - Arrêter l'activité si le risque de préjudice est trop élevé ;
 - Modifier l'activité pour réduire ou éliminer le risque ; et
 - Mettre en place un plan pour répondre aux risques de faible niveau.
- S'assurer que tous les membres du personnel qui facilitent les entretiens ou les discussions de groupe avec les membres de la communauté reçoivent une formation sur les questions d'éthique et de sécurité liées aux questions sur la violence basée sur le genre et sur les réponses centrées sur les personnes survivantes en cas de révélation d'une telle expérience.
- Développer un processus pour obtenir le consentement éclairé des participants à la discussion qui décrit l'objectif de la discussion, les questions à aborder et la confidentialité.
- Élaborer un plan et des protocoles pour répondre aux révélations de violence basée sur le genre pendant ou après une discussion, notamment pour répondre aux besoins de protection d'une personne survivante risquant de subir un préjudice grave, comme un enfant survivant ou une victime de la traite.

OUTIL 12:

Approches de sensibilisation de la communauté

Dans les situations de déplacement et d'autres crises humanitaires, les organisations mènent des activités de sensibilisation de la communauté à la violence basée sur le genre pour les raisons suivantes :

- La promotion des droits des personnes survivantes de la violence basée sur le genre à la sécurité, à la confidentialité, à la dignité et à l'autodétermination et le soutien aux membres de la communauté pour traiter les personnes survivantes qui leur font des révélations avec respect et compassion.
- La possibilité pour les personnes survivantes de prendre des décisions éclairées sur la recherche d'aide en informant la communauté des services disponibles et de la façon d'y accéder.
- L'apprentissage par la communauté de ses besoins et des services liés à la violence basée sur le genre.

Cet outil fournit des conseils sur les approches sûres et efficaces pour mener des activités de sensibilisation de la communauté à la violence basée sur le genre, ses formes et ses conséquences, les droits des personnes survivantes et les services disponibles pour aider à la révélation de la violence basée sur le genre. Il présente trois mesures que les organisations peuvent prendre pour informer les communautés sur les services disponibles et encourager la révélation sans risque de violence basée sur le genre parmi les communautés affectées. Il comprend également une check-list pour élaborer et mettre en œuvre des messages de sensibilisation à la fin. Le personnel responsable de la sensibilisation de la communauté peut utiliser cet outil pour s'assurer que les communautés reçoivent des informations précises sur les services liés à la violence basée sur le genre.

Cet outil se concentre sur la révélation afin de promouvoir les droits des personnes survivantes et de permettre une révélation et une recherche d'aide en toute sécurité. **Les prestataires de services et les organisations souhaitant mener des campagnes et des activités de sensibilisation à la violence basée sur le genre au-delà de celles décrites dans cet outil doivent se mettre en relation avec les acteurs de la lutte contre ce type de violence pour apprendre comment s'engager en toute sécurité dans des activités plus larges de sensibilisation et les soutenir.** En effet, les activités de sensibilisation qui ne sont pas soigneusement conçues par les personnes disposant de l'expertise pertinente peuvent, par inadvertance, causer de la détresse et des dommages.

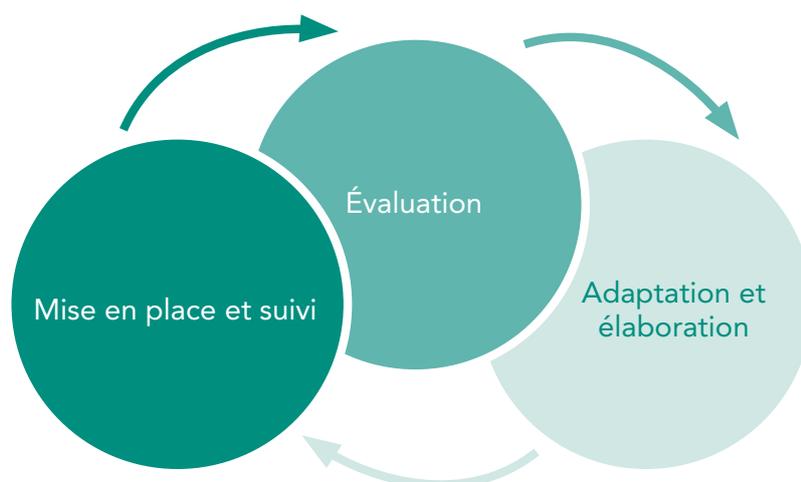


INFORMATIONS ESSENTIELLES : SE PRÉPARER À UNE AUGMENTATION DES TAUX DE RÉVÉLATION

La sensibilisation à ce qu'est la violence basée sur le genre et aux services disponibles a souvent pour résultat que davantage de personnes survivantes se manifestent pour révéler leur situation et demander de l'aide. Cela signifie que les services doivent être en mesure de répondre à l'augmentation des taux de révélation et à l'augmentation de la demande de services de soins, de soutien et de protection pour différents types de violence basée sur le genre. Par exemple, après une campagne de sensibilisation, dans les zones où la traite est répandue, les femmes et les filles victimes de la traite peuvent demander de l'aide et une protection. Il est essentiel que les services soient préparés à répondre aux révélations et à soutenir la sécurité et la protection des personnes survivantes. **Si ces services ne sont pas disponibles ou s'il n'est pas possible de fournir aux personnes survivantes des informations sur la façon de rechercher l'aide dont ils ont besoin, il est contraire à l'éthique et dangereux d'entreprendre des activités de sensibilisation communautaire.** Assurez-vous toujours que des voies de référence soient disponibles, notamment pour les personnes mobiles qui peuvent être plus exposées à la violence basée sur le genre. Voir **Module 1, OUTIL 4** pour plus d'informations sur l'établissement de voies de référence.

Les trois étapes d'une sensibilisation sûre et efficace au niveau communautaire sont les suivantes:

1. L'évaluation du matériel et des stratégies d'information existants ;
2. L'adaptation et l'élaboration de messages et d'activités de sensibilisation ; et
3. Le suivi des activités de sensibilisation de la communauté.



1. Évaluer le matériel et les stratégies d'information existants

Un bon moyen d'évaluer les supports d'information et de communication existants dans votre organisation est d'avoir une discussion avec le personnel pour (1) passer en revue les supports de communication que le service utilise déjà et (2) évaluer leur pertinence et leur efficacité dans le partage d'informations sur la violence basée sur le genre. Pour faire cela :

- **Collecter les supports de communication existants avant la discussion.** Demandez au personnel de rassembler tous les exemples de matériels d'information et d'éducation existants afin que vous puissiez les examiner en groupe.
- **Au début de la discussion, partagez les considérations de bonnes pratiques suivantes qui devraient sous-tendre les supports d'information relatifs à la violence basée sur le genre.**
 - *Penser aux diverses identités et capacités.* Les personnes touchées par les crises humanitaires ont des identités et des capacités diverses. Cela inclut la diversité en termes d'âge, d'identité de genre, d'orientation sexuelle, d'origine sociale et ethnique, de langues, de niveaux de scolarité, de composition familiale, de capacités et de handicaps, entre autres. Les informations doivent être aussi inclusives que possible et garantir que les différents groupes de femmes, de filles et de personnes exposées à la violence basée sur le genre – y compris tous les groupes d'âge, les ethnies concernées, les personnes souffrant de différents handicaps et ayant des SOGIESC diverses – sont reflétés dans les messages de sensibilisation de la communauté.
 - *Être conscient des normes sociales et culturelles liées au genre et à la violence basée sur le genre.* Les normes sociales et culturelles façonnent les croyances, les attitudes et les comportements en matière de violence basée sur le genre, de révélation et de recherche d'aide. Celles-ci peuvent différer entre les communautés d'accueil et les populations déplacées, ainsi qu'au sein d'une même communauté ou population. Les informations doivent être culturellement appropriées et favoriser des normes positives qui encouragent les croyances et les comportements centrés sur les personnes survivantes.
 - *Prendre en compte le contexte et la nature du déplacement.* Le fait que les personnes soient des réfugiés, des demandeurs d'asile, des personnes déplacées à l'intérieur de leur pays, des rapatriés, des migrants ou des personnes en transit influence leur expérience de la violence basée sur le genre, le type d'informations dont elles ont besoin et leur accès aux services. La façon dont les gens se déplacent varie en fonction du contexte et peut évoluer et changer rapidement. Par exemple, la fermeture d'une frontière ou un changement dans la politique d'un pays à l'égard des réfugiés, des demandeurs d'asile ou des migrants peut avoir un impact sur le type d'informations relatives à la violence basée sur le genre dont les gens ont besoin et sur les meilleurs moyens de les communiquer.

- *Considérer les besoins juridiques et de protection.* Les différents groupes de personnes réfugiées, demandeuses d'asile, déplacées à l'intérieur de leur pays et migrantes sont confrontés à des situations juridiques et à des insécurités sociales et économiques différentes. Cela peut influencer le choix des informations, à qui elles sont utiles et la manière de les communiquer en toute sécurité.
- *Traiter tous les risques de sûreté et de sécurité.* Les différents groupes de personnes sont confrontés à des risques différents en matière de sûreté et de sécurité et ont donc besoin d'informations adaptées à leurs besoins physiques, sociaux, juridiques et autres. Par exemple, les femmes migrantes non accompagnées peuvent être confrontées à des risques spécifiques liés à la traite des êtres humains et les personnes fuyant un conflit armé peuvent être confrontées à des risques spécifiques liés à la violence sexuelle. Ces risques et les besoins qui en découlent peuvent changer au cours des différentes phases d'une crise ou d'un déplacement et ont une influence sur les informations les plus utiles, pour qui elles le sont et sur la manière de les communiquer en toute sécurité.
- **Distribuez à chaque participant la feuille de travail sur les «Considérations lors de l'évaluation des stratégies de communication sur la violence basée sur le genre».**
- **Animer une discussion guidée.** Demander aux participants d'examiner les ressources d'information et de considérer et de noter comment ces ressources abordent les différentes considérations énumérées sur la feuille de travail. Par exemple, les ressources encouragent-elles des normes sociales saines ou néfastes concernant le genre ? Sont-elles appropriées pour les différents groupes que vous servez ? Utilisez les sujets de discussion fournis ci-dessous dans le guide de l'animateur/animateur pour susciter une discussion sur la façon dont les ressources pourraient être améliorées.

Considérations lors de l'évaluation des stratégies de communication sur la violence basée sur le genre - FEUILLE DE TRAVAIL POUR LES PARTICIPANTS			
Population et considérations contextuelles	Comment nos matériaux actuels répondent-ils à cette considération	Quels changements doivent être apportés pour que les matériaux répondent mieux à cette considération	Idées de diffusion
Identités et capacités diverses			
Normes sociales concernant la violence basée sur le genre			
Contexte et nature du déplacement			
Besoins juridiques et de protection			
Risques en matière de sécurité			

Considérations lors de l'évaluation des stratégies de communication sur la violence basée sur le genre - UN GUIDE POUR LES FACILITATEURS

Comment nos matériaux actuels répondent-ils à cette considération ?	Quels changements doivent être apportés pour que les matériaux répondent mieux à cette considération ?	Idées de diffusion	
Population et considérations contextuelles			
Identités et capacités diverses			
<p>Sont-ils appropriés en tenant compte des diverses identités et capacités, en prenant en considération l'âge, les identités sociales et ethniques, les orientations sexuelles, les identités de genre, l'éducation et les circonstances économiques, la composition de la famille, les langues, les capacités, etc. ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et utiliser les termes locaux utilisés par les différents groupes de population pour faire référence au sexe, aux parties du corps, à la violence basée sur le genre, etc. Utiliser des formes graphiques telles que des photos, des dessins animés, des cartes ou d'autres illustrations. Fournir des informations faciles à mémoriser 	<p>Qui est le public cible et comment voyage-t-il? Atteignons-nous efficacement ces groupes? Où peut-on les contacter de manière sûre et fiable? Quels alliés potentiels travaillent dans ces lieux, ces espaces?</p>	
Normes sociales concernant la violence basée sur le genre			
<p>Sont-ils appropriés à la lumière des normes sociales néfastes et saines concernant le genre, la violence basée sur le genre et la santé sexuelle et reproductive?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et utiliser les termes locaux utilisés par différents groupes pour faire référence au sexe, aux parties du corps et à la violence basée sur le genre. Aborder la violence basée sur le genre sous l'angle de la santé et du bien-être. Savoir que la violence basée sur le genre peut prendre de nombreuses formes et qu'elle n'est jamais acceptable ; par exemple, les femmes, les filles, les garçons et les hommes peuvent tous subir des violences sexuelles et celles-ci peuvent avoir des effets graves sur leur santé physique et mentale, leur sécurité et leur bien-être. Ne pas oublier que, quoi qu'il arrive à quelqu'un, cette personne n'est jamais à blâmer et a le droit d'être aidée. Inclure des services spécifiques pour les personnes ayant des SOGIESC diverses aux côtés d'autres prestataires de services et utiliser un langage sûr et affirmatif conseillé par les défenseurs. 		
Contexte et nature du déplacement			
<ul style="list-style-type: none"> Sont-ils appropriés compte tenu de la rapidité et de l'évolution des mouvements? Sont-ils appropriés compte tenu des différents profils de déplacement, les différents besoins d'information des personnes réfugiées, demandeuses d'asile, déplacées à l'intérieur de leur propre pays, rapatriées en transit et migrantes ? 	<ul style="list-style-type: none"> Présenter la violence basée sur le genre en général, en soulignant qu'elle peut prendre de nombreuses formes et n'est jamais acceptable. Résumer les droits légaux (y compris les droits de protection, de soins de santé, d'immigration, d'asile et autres). Tenir compte des lignes d'assistance nationales. Tenir compte des services disponibles ailleurs, par exemple aux points de transit et aux destinations prévues. Introduire des stratégies d'autosoin. Consulter des experts juridiques pour identifier les principales différences en matière de droits juridiques en fonction de la situation de déplacement. Examiner les droits et les recours à l'intérieur du pays et au-delà des frontières nationales. 		

Comment nos matériaux actuels répondent-ils à cette considération ?	Quels changements doivent être apportés pour que les matériaux répondent mieux à cette considération?	Idées de diffusion
Besoins juridiques et de protection		Qui est le public cible et comment voyage-t-il? Atteignons-nous efficacement ces groupes? Où peut-on les contacter de manière sûre et fiable? Quels alliés potentiels travaillent dans ces lieux, ces espaces?
<ul style="list-style-type: none"> Sont-ils adéquats au regard de l'insécurité juridique et sociale et des besoins de protection des groupes et individus concernés 	<ul style="list-style-type: none"> Traiter des droits légaux en matière de protection, de soins de santé, d'immigration, d'asile, etc. Présenter les services de lutte contre la violence basée sur le genre comme accessibles aux citoyens et aux non-ressortissants. 	
Risques en matière de sécurité		
<ul style="list-style-type: none"> Sont-elles appropriées compte tenu des risques de violence basée sur le genre et des besoins de sécurité des différents groupes ? Comment évoluent-ils pendant les phases de déplacement ? 	<ul style="list-style-type: none"> Identifier les services centrés sur les personnes survivantes, en mettant l'accent sur la confidentialité et l'autodétermination. Fournir des informations faciles à mémoriser Tenir compte des lignes d'assistance téléphonique et des services d'information et de soutien en ligne disponibles. Inclure des informations sur les services disponibles dans les transports en commun et à destination. 	

2. Adaptation et développement des messages et des activités de sensibilisation



CONSEILS POUR ADAPTER CET OUTIL À DIFFÉRENTS ENVIRONNEMENTS

*Dans les situations de **déplacement rapide et de grande mobilité**, les organisations locales et les représentants communautaires seront les mieux placés pour donner des conseils sur les stratégies les plus efficaces pour partager en toute sécurité des informations avec divers groupes sur les services de soutien disponibles en matière de violence basée sur le genre. Vérifiez toujours d'abord auprès des acteurs de la violence basée sur le genre dans votre contexte pour savoir quelles sont les activités de sensibilisation en cours. Ceci pour des raisons d'éthique et de sécurité, afin de garantir que ces activités sont conformes à une approche centrée sur les personnes survivantes et ne causent pas de préjudice involontaire.*

Utilisez les informations de l'étape 1, ainsi que les informations recueillies lors des entretiens et des discussions avec les membres de la communauté (voir l'**OUTIL 11**), pour:

- Élaborer des messages et des supports d'information appropriés ; et
- Concevoir des activités de sensibilisation de la communauté.



CONSIDÉRATIONS POUR TRAVAILLER AVEC DES GROUPES DIVERS

Dans de nombreux contextes et pour différents groupes, il existe des obstacles importants à l'accès aux informations sur la violence basée sur le genre et à leur utilisation. Pour certains individus et groupes, l'accès à l'information peut être influencé par des tiers qui peuvent soit les aider à recevoir des informations et à les mettre en pratique, soit, au contraire, les en empêcher. Par exemple, les personnes survivantes handicapées peuvent compter sur les soignants pour accéder aux informations et aux services ; de même, les enfants et les adolescents survivants peuvent également compter sur leur mère, leur père et leurs soignants. Les personnes survivantes de la traite peuvent également avoir un accès limité aux informations sur les services de lutte contre la violence basée sur le genre.

L'accès aux informations et aux services est également conditionné par les croyances et les normes de la communauté, telles que celles qui renforcent l'idée que les hommes ou les travailleurs du sexe ne peuvent pas être violés ou que les hommes ont le droit d'utiliser la violence contre leurs partenaires.

C'est pourquoi, lors de la conception d'approches de proximité, il est essentiel d'examiner attentivement comment surmonter en toute sécurité les obstacles auxquels les différents groupes de personnes survivantes de la violence basée sur le genre peuvent être confrontés pour accéder aux informations et agir en conséquence.

Développement de messages et de matériel d'information

Lorsque vous décidez des informations à communiquer sur les services de lutte contre la violence basée sur le genre pour permettre une révélation en toute sécurité, tenez compte des éléments suivants :

- *Obstacles que les différents groupes rencontrent dans l'accès à l'information.* Par exemple, les personnes survivantes handicapées ou les adolescents peuvent ne pas avoir un accès indépendant aux services ou aux espaces publics et peuvent compter sur les autres pour accéder aux informations. Consultez ceux qui ont une connaissance approfondie des expériences et des circonstances des différents groupes de la communauté en termes d'accès à l'information.
- *S'adresser à des groupes d'information autres que les personnes survivantes.* Les personnes survivantes de la violence basée sur le genre peuvent révéler et rechercher un soutien auprès des chefs communautaires et religieux, des membres de la famille, des amis et d'autres personnes en qui elles ont confiance dans la communauté. Assurez-vous de connaître et de répondre aux besoins d'information des membres de la communauté à qui les personnes survivantes peuvent révéler la violence basée sur le genre ou qui peuvent s'inquiéter qu'une personne ait été victime de violence basée sur le genre. Par exemple, il se peut que les enfants ne révèlent pas directement qu'ils ont souffert des abus, mais qu'un parent, une personne en charge de l'enfant,

un travailleur de la santé, un enseignant ou une autre personne s'inquiète du bien-être ou de la sécurité de l'enfant ; dans de telles circonstances, cette personne a besoin d'informations sur ce qu'il faut faire pour aider l'enfant à accéder aux soins, au soutien et à la protection. Il est donc très important d'informer les différents groupes de personnes de la communauté sur les réponses aux révélations centrées sur les personnes survivantes afin de favoriser des attitudes et des comportements favorables à la sécurité, à la confidentialité et à l'autodétermination des personnes survivantes de la violence basée sur le genre qui font des révélations à d'autres personnes de la communauté.

- *Test des messages et des ressources d'information à l'avance.* Il est important de pré-tester les ressources d'information avec les membres de la communauté pour s'assurer qu'elles sont pertinentes, appropriées, efficaces et sûres.

Il existe des éléments clés qui rendent les messages de sensibilisation de la communauté efficaces. Lorsque vous élaborez des supports d'information sur la violence basée sur le genre, veillez à ce qu'ils présentent les caractéristiques suivantes :

- *Clarté.* Simplicité dans la formulation et la signification du message
- *Facilité de lecture/écoute/compréhension.* Imagerie claire et culturellement appropriée ; utilisation de mots courants.
- *Pragmatisme.* Message pour aider la communauté, les femmes, les filles et les personnes survivantes de la violence basée sur le genre à savoir ce qu'elles peuvent faire pour s'aider eux-mêmes.
- *Niveau de détail.* Des détails d'instructions, comme où et comment obtenir de l'aide.
- *Positivité.* Actions et attitudes positives ; pas d'image condescendante, stigmatisante ou négative des personnes.



INFORMATIONS ESSENTIELLES : LA SÉCURITÉ EN TANT QUE FACTEUR PRIMORDIAL

La sécurité doit toujours être une considération primordiale lors de la conception des messages et des méthodes de sensibilisation de la communauté. Toujours évaluer comment certains messages peuvent être perçus par les différents membres de la communauté – et, le cas échéant, par les groupes armés – et ce que cela peut signifier pour le personnel, les femmes et les filles, et les autres. Les risques et les avantages de la diffusion de différents types d'informations sur les services liés à la violence basée sur le genre doivent être évalués les uns par rapport aux autres. Par exemple, dans certains contextes, les femmes et les filles peuvent ne pas être autorisées à se réunir en groupe ; ou il peut être plus sûr d'adapter les messages pour parler à de petits groupes de femmes plutôt que de mener des campagnes de sensibilisation plus larges. Consultez toujours les représentants de la communauté et laissez-vous guider par ceux qui connaissent bien la communauté et la diversité des expériences pour vous assurer qu'aucun risque supplémentaire n'est créé.

Conception des activités de sensibilisation

Les approches et les méthodes de sensibilisation de la communauté varient selon le contexte, la culture et le groupe cible. Lors de l'élaboration d'une stratégie de communication, il faut tenir compte du public cible, des ressources disponibles et des méthodes de diffusion des informations sur les services liés à la violence basée sur le genre.

Il est important d'examiner quelles méthodes et approches de communication sont nécessaires pour permettre à divers groupes de femmes, de jeunes filles et d'autres personnes d'accéder aux informations de la meilleure façon possible. Les approches peuvent être les suivantes :

- Placement d'affiches, de peintures murales, de brochures, d'autocollants et d'autres documents écrits ou visuels dans des lieux publics, y compris les salles d'attente des services, les bureaux ou les abris.
- Réunions en petits groupes ou discussions de groupe facilitées
- Distribution verbale d'informations sur les sites de distribution de nourriture ou d'autres ressources ou dans les salles d'attente des services, comme les cliniques.
- Incorporation d'informations sur les paquets d'articles non alimentaires, tels que les kits d'hygiène ou de dignité, le matériel sanitaire et le matériel d'hygiène menstruelle.
- Diffusion d'informations en ligne via les médias sociaux et les sites web.
- Représentations de théâtre communautaire sur les marchés et autres lieux publics.

Des idées et des exemples issus de différents contextes sont repris ci-dessous de manière non exhaustive. Nous vous encourageons à apprendre des autres et à exercer votre créativité !

Placement de matériel visuel dans les espaces publics

Les espaces où les gens se rassemblent, tels que les zones d'attente des services ou les zones extérieures où les gens logent, vivent, travaillent ou accèdent aux services, sont souvent utilisés pour fournir des informations aux personnes réfugiées, demandeuses d'asile, migrantes et aux autres populations concernées. Voici quelques exemples de la manière dont les espaces communs sont utilisés pour communiquer des informations sur la migration ou la procédure d'asile au Guatemala et au Mexique.



Peintures sur les murs des abris pour migrants dans le sud du Mexique (Casa del Caminante J'tatic Samuel Ruis, Palenque ; La 72 Shelter, Tenosique). Crédit photo : Kim Thuy Seelinger.

Les espaces publics peuvent également être des lieux efficaces pour partager des informations sur les services liés à la violence basée sur le genre. Les moyens de partager des informations sur les services liés à la violence basée sur le genre sont les suivants :

- *Création d'affiches spécifiques sur la violence basée sur le genre avec des informations sur les endroits où parler en toute sécurité de la violence basée sur le genre et demander de l'aide. Réfléchissez à la manière d'inclure des informations sur les services inclusifs, tels que ceux adaptés aux adolescents, aux personnes handicapées et à la communauté LGBTQI+.*
- *Utilisation de peintures murales.* Les peintures murales peuvent être utilisées dans n'importe quel contexte si les bons endroits et les bonnes ressources sont disponibles. Réfléchissez à la manière de représenter différents groupes de personnes et la diversité des contextes dans les différentes peintures murales.
- *Placement des brochures ou des cartes sur les services existants en matière de violence basée sur le genre dans des endroits où les personnes concernées sont susceptibles de les voir.*

Lors de l'élaboration d'affiches, de peintures murales et d'autres supports visuels destinés à être placés dans des espaces publics, il convient de tenir compte des éléments suivants :

- Les informations/messages dont les gens ont besoin et comment les communiquer au mieux ;
- Où l'on peut placer des affiches, des peintures murales et d'autres matériels visuels ;

UTILISATION DE PEINTURES MURALES À KIBERA, NAIROBI

Un exemple intéressant de sensibilisation à la violence basée sur le genre nous vient du Kenya, où le Centre for Education and Rights Awareness (CREAW) a installé des peintures murales éducatives dans tout le bidonville de Kibera, à Nairobi. Dispersées dans le quartier, les peintures murales dépeignent différents scénarios liés à la violence basée sur le genre. Le dernier panneau de chaque peinture donnait des informations, y compris des numéros de téléphone, sur les endroits où les personnes survivantes pouvaient obtenir un soutien ou faire un rapport à la police. L'approche était colorée, facile à comprendre et très visible pour tous les membres de la communauté de Kibera.



Murale réalisée par le Centre pour l'éducation et la sensibilisation aux droits (CREAW) à Kibera, Nairobi, décrivant le processus de soins et d'orientation pour un jeune homme survivant d'un abus sexuel. Crédit photo : Kim Thuy Seelinger.

- Le public et le style des supports visuels ;
- Le coût de l'élaboration et de l'affichage du matériel ; et
- Des matériels existants qui peuvent également être distribués pour soutenir la recherche d'aide, comme des dépliants ou des cartes de visite sur les services disponibles.

Animation de discussions de groupe

L'animation de discussions en petits groupes entre les membres de la communauté peut être un moyen efficace de sensibiliser à la violence basée sur le genre et aux services de soins connexes et permettre la révélation. Les discussions de groupe peuvent également aider les prestataires de services à évaluer le niveau de connaissance ou de sensibilisation à une question au sein des groupes qu'ils servent. Les discussions peuvent être animées dans des refuges, des centres d'accueil, des espaces sûrs, des hôpitaux, des cliniques et d'autres lieux.

L'utilisation d'**histoires ouvertes** peut permettre d'explorer les croyances des gens et de présenter des questions sensibles à discuter. Dans une histoire ouverte, les animateurs créent une histoire fictive qui reflète les expériences ou les réalités communes des femmes ou d'autres personnes dans le contexte. Lorsqu'ils racontent l'histoire aux participants, ils omettent le début, le milieu ou la fin du récit. Les gens discutent ensuite de la partie manquante de l'histoire, en posant des questions spécifiques si nécessaire. Cette activité est mieux animée par deux personnes : l'une est le « conteur » principal et l'autre est un « guide » qui peut poser des questions et aider les participants à combler les lacunes. Bien qu'elle soit souvent utilisée comme méthode de recherche, cette technique peut facilement être adaptée pour susciter une discussion sur des questions difficiles, sans pression et dans un esprit de collaboration. Les histoires et les questions peuvent également donner l'occasion aux animateurs de combler les lacunes en fournissant des informations importantes, ce qui permet de sensibiliser le public.

Remarque : cette activité peut causer de la détresse chez les participants et inciter à la révélation pendant ou après la session. Par conséquent, cette activité ne doit être animée que par des personnes ayant des connaissances sur la violence basée sur le genre (y compris ce qui est sûr et approprié de discuter dans un cadre de groupe) et des compétences pour gérer la détresse et la révélation. Commencez toujours cette activité en prévenant les gens que vous allez aborder des sujets sensibles qui peuvent être pénibles et donnez-leur la possibilité de se retirer ou de partir à tout moment. Assurez-vous de disposer d'informations et de ressources pour soutenir toute personne qui révèle une violence basée sur le genre.

Utilisation de spectacles communautaires ou théâtraux

En s'appuyant sur les discussions facilitées décrites ci-dessus, les activités théâtrales peuvent être un moyen efficace d'engager les membres de la communauté dans des discussions sur la violence basée sur le genre et de diffuser des informations sur les services et les aides disponibles. Les jeux de rôles peuvent être réalisés en tant qu'activité de groupe dans différents contextes, comme dans un refuge, dans une salle d'attente de services, sur un marché ou dans un autre espace public. Le théâtre peut être une approche particulièrement efficace lorsqu'on travaille avec des filles, des garçons, des personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation ou des personnes n'ayant pas accès aux outils ou ressources numériques.

Lorsqu'il s'agit de représentations théâtrales, les acteurs (généralement des membres du personnel ou des volontaires) préparent une courte pièce décrivant un thème spécifique. Après le spectacle – ou parfois pendant celui-ci – les animateurs mènent une discussion sur l'histoire et partagent le message clé pour indiquer au public où trouver plus d'informations ou de l'aide.

UTILISER LE THÉÂTRE POUR PARTAGER DES INFORMATIONS DANS UN HÔPITAL DE MONROVIA, AU LIBERIA

Afin d'éviter la stigmatisation des patients et de les sensibiliser à la violence basée sur le genre et aux services de soutien disponibles, l'équipe de la clinique spécialisée dans la violence basée sur le genre de l'hôpital Redemption a joué des pièces de théâtre dans la salle d'attente principale de l'établissement. Une fois par semaine, les acteurs se sont réunis au centre de la salle d'attente et ont joué des mini-récits qui abordaient des questions telles que la violence domestique, en prenant soin d'éviter les représentations graphiques ou choquantes de la violence, d'autant plus que des enfants étaient présents. Les personnes qui attendaient un rendez-vous ou qui rendaient visite à des proches se sont rassemblées, ont regardé la pièce et ont partagé leurs impressions par la suite, lorsqu'on leur a demandé.

Le personnel de la clinique a clôturé chaque pièce en annonçant les informations pertinentes plus ou moins comme ceci : « Si quelqu'un que vous connaissez a ces problèmes, cette personne peut avoir besoin d'une attention médicale ou d'une aide psychologique. Dites-lui qu'elle peut venir à cet hôpital et dire à la personne à l'entrée qu'elle doit voir l'équipe chargée des questions de genre. Aucun rendez-vous n'est nécessaire et la réunion est privée. »

3. Suivi des activités de sensibilisation de la communauté

Assurez toujours le suivi des activités de communication sur la violence basée sur le genre pendant et après leur mise en œuvre afin de garantir ce qui suit :

- La communication efficace des messages prévus ; et
- Qu'ils ne créent pas par inadvertance des risques ou ne causent pas de préjudice aux individus ou aux groupes.

Voir le **Module 4** pour plus d'informations sur le suivi.

Liste de contrôle pour l'élaboration et l'application des messages de sensibilisation

- Consulter les experts compétents pour s'assurer que les messages, le matériel et les activités de révélation de la violence basée sur le genre sont adaptés aux circonstances et aux besoins des différents groupes, notamment les plus marginalisés.
- Toujours tester au préalable les messages, le matériel et les activités de révélation de la violence basée sur le genre pour s'assurer qu'ils sont efficaces et qu'ils transmettent les bonnes informations.
- Vérifier que les messages, le matériel et les activités communiquent des croyances et des comportements centrés sur les personnes survivantes et ne normalisent pas par inadvertance la violence basée sur le genre ou ne blâment pas l'individu.

- Fournir des suggestions concrètes pour aider les membres de la communauté – en particulier ceux à qui les personnes survivantes peuvent révéler leur identité – à répondre aux personnes survivantes sans les juger, avec compassion et en les soutenant.
- Toujours contrôler l'efficacité du matériel d'information et des activités de sensibilisation et s'assurer qu'ils ne créent pas de risques ou ne causent pas de dommages involontaires aux individus ou aux groupes.



Liens vers des informations et ressources supplémentaires : Sensibilisation de la communauté

- Pour plus d'informations sur l'adaptation et l'utilisation du matériel d'information, d'éducation et de communication (IEC) afin qu'il soit compréhensible pour les personnes handicapées, voir **Renforcement des capacités pour l'inclusion du handicap dans les programmes de lutte contre la violence basée sur le genre dans les contextes humanitaires : Outil 7 - Matériel d'information, d'éducation et de communication (IEC) accessible** (IRC et WRC, 2015), disponible en anglais à l'adresse: <https://reliefweb.int/report/world/building-capacity-disability-inclusion-gender-based-violence-programming-humanitarian>.
- Pour plus d'informations sur la communication avec les adolescentes déplacées, voir la section 3 sur **le travail avec les adolescents survivants de la violence basée sur le genre qui sont déplacés : guide pour les prestataires de services** (UNICEF, VOICE et Response 4 Venezuelans, 2020), disponible en anglais à l'adresse: www.unicef.org/lac/media/30266/file/Working%20With%20Adolescent%20Girl%20GBV%20Survivors%20On%20The%20Move.pdf.
- Pour plus d'informations sur les bonnes pratiques en matière de matériel de communication visant à faire comprendre à la communauté les expériences des femmes en matière de violence basée sur le genre, voir **In Her Shoes** (Gender-Based Violence Prevention Network), une activité interactive qui donne aux femmes et aux hommes l'occasion de « se mettre à la place » d'une femme qui subit des violences et crée un espace de réflexion et de discussion plus approfondie sur le soutien aux survivantes et la prévention de la violence à l'égard des femmes. Disponible en anglais à l'adresse: <https://preventgbv africa.org/in-her-shoes/in-her-shoes-toolkit/>.

Suivi pour l'apprentissage

Résumé

La réflexion et l'apprentissage continus sont un élément essentiel de la mise en place de bonnes pratiques dans les capacités des organisations et des travailleurs à soutenir de manière sûre et appropriée la révélation de la violence basée sur le genre. Un processus de suivi structuré peut aider les organisations à réfléchir, à apprendre, à s'adapter et à améliorer systématiquement leurs opérations et leurs pratiques en faveur de la révélation de la violence basée sur le genre. Le suivi de la mise en œuvre des conseils et des actions de cette boîte à outils est important pour les raisons suivantes :

- Le renforcement de l'apprentissage et l'amélioration organisationnels et professionnels par la génération d'idées, d'enseignements et de recommandations des parties prenantes ;
- L'identification et le traitement des conséquences involontaires ou les risques qui peuvent découler des interventions liées à la violence basée sur le genre ;
- La promotion de la transparence et la responsabilité envers les utilisateurs des services et les autres parties prenantes ;
- La génération des preuves et des informations objectives pour permettre aux responsables et aux autres parties prenantes de prendre des décisions en connaissance de cause et d'adapter les processus et les pratiques afin de favoriser la révélation de la violence basée sur le genre ;
- La génération d'un apprentissage qui peut être partagé avec d'autres.



INFORMATIONS ESSENTIELLES : QU'EST-CE QUE LE SUIVI ?

Le suivi est une évaluation menée de manière systématique. Les activités de suivi analysent le niveau de réalisation des résultats voulus et non voulus en examinant les processus, les facteurs contextuels et la causalité. Un processus de suivi doit toujours viser à fournir des informations crédibles, utiles et fondées sur des preuves, qui alimentent les processus décisionnels de l'organisation en conclusions, recommandations et enseignements.

L'objectif de ce module est de fournir des conseils et des outils pratiques pour aider les organisations à planifier et à mettre en œuvre un processus de suivi pour l'apprentissage qui favorise la réflexion, l'apprentissage et l'amélioration continue de l'organisation et des praticiens. Ce module comprend des outils pour aider les organisations dans les domaines suivants :

- Le suivi de la planification ; et
- Un suivi structuré pour l'évaluation continue de toute la mise en œuvre des orientations et des pratiques exposées dans cette boîte à outils.

De quoi s'agit-il ?

Dans ce module, vous trouverez les outils suivants :

- **OUTIL 13: Planification d'un processus de suivi.** Cet outil fournit des informations pour aider à planifier et à établir un cadre de suivi pour la boîte à outils.
- **OUTIL 14: Création d'une grille d'évaluation pour le suivi.** Cet outil présente cinq étapes permettant d'établir un processus de suivi pour aider à garantir que les activités de l'organisation sont conformes aux normes minimales attendues et aux meilleures pratiques exposées dans cette boîte à outils.

OUTIL 13:

Planification d'un processus de suivi

Cet outil fournit des informations pour aider à établir un cadre de suivi pour la boîte à outils. vise à soutenir les responsables et le personnel de l'organisation qui seront chargés de suivre les progrès et l'apprentissage de l'organisation dans la mise en œuvre des conseils et des actions énoncés dans la boîte à outils. Comme pour les autres outils de la boîte, les informations et les conseils doivent être adaptés à la capacité et au contexte de l'organisation. Lorsque vous adaptez des outils, demandez-vous toujours : qu'est-ce qui fonctionne le mieux pour nous et les communautés que nous servons?



INFORMATIONS ESSENTIELLES : LIGNES DIRECTRICES ÉTHIQUES POUR LE SUIVI DES INTERVENTIONS CONTRE LA VIOLENCE BASÉE SUR LE GENRE ¹

Les lignes directrices éthiques sont essentielles dans la conduite du suivi et de l'évaluation des interventions en matière de violence basée sur le genre afin de minimiser le risque de préjudice pour toutes les personnes impliquées : participants, équipes de collecte de données et autres. Les principes suivants adoptent une approche centrée sur la personne survivante et donnent la priorité aux droits, aux besoins et aux préférences des participants, tout en cherchant à les autonomiser. Les principes contribuent à garantir que les processus de suivi respectent l'autonomie des personnes, leur droit et leur capacité à prendre leurs propres décisions en matière de participation et de partage des informations.

1. **Assurer la sécurité de toutes les personnes impliquées dans la surveillance** des participants au projet aux équipes de collecte de données et à la communauté dans son ensemble.
2. **Minimisation du risque et des dommages** : l'équipe doit s'assurer que les activités de surveillance ne causent aucun préjudice. Entreprendre des efforts pour analyser les risques et développer des stratégies pour les réduire.
3. **Maximisation du profit** : le processus de suivi doit viser à responsabiliser toutes les parties prenantes impliquées dans le processus à toutes les étapes et à donner la parole à leurs opinions.
4. **Assurer la vie privée et la confidentialité des participants à tout moment** et obtenir leur consentement éclairé.
5. **Sélection minutieuse de tous les membres de l'équipe** et garantie qu'ils reçoivent une formation et un soutien.

1. Adapté de War Child Canada, *Suivi et évaluation des programmes de lutte contre la violence basée sur le genre dans les environnements restreints* (2020).

6. Mettre en place des mesures de sécurité supplémentaires si les activités de suivi impliquent des personnes de moins de 18 ans.

Toujours consulter des experts et des organisations spécialisés dans la violence basée sur le genre avant de s'engager dans des activités de suivi. **Voir Liens vers des informations et ressources supplémentaires** à la fin de cet outil pour plus d'informations et de conseils essentiels sur les aspects éthiques et sécuritaires du suivi des interventions contre la violence basée sur le genre.

Pour planifier un processus de suivi, le personnel concerné et les autres parties prenantes devront considérer et se mettre d'accord sur les points suivants :

- **QUE** superviseront-ils ;
- **QUI** supervisera le processus, qui doit être impliqué et quels seront les autres acteurs clés impliqués ;
- **QUAND** la collecte de données aura lieu ; et
- **COMMENT** les données seront-elles collectées et utilisées.

Qu'est-ce qui doit être surveillé?

Il est recommandé de suivre la mise en œuvre de toutes les orientations et actions définies dans cette boîte à outils. Des check-lists pour chaque module peuvent être utilisées pour suivre des pratiques spécifiques ainsi que les progrès réalisés :

- Créer un environnement sûr et propice à la révélation de la violence basée sur le genre (les normes et pratiques suggérées pour le suivi figurent dans la check-list du **Module 1, OUTIL 5**).
- Connaissances et compétences du prestataire de services pour soutenir les personnes survivantes (les normes et pratiques suggérées pour le suivi sont énumérées dans la check-list du **Module 2, OUTIL 6**).
- Activités de sensibilisation de la communauté (les normes et pratiques suggérées pour le suivi sont présentées dans **Module 3, OUTILS 11 et 12**).

Qui doit diriger et participer au suivi?

Le processus de suivi de la boîte à outils doit avoir une personne responsable de l'équipe qui n'est pas directement impliquée dans la mise en œuvre des conseils et des actions de la boîte à outils. La personne responsable de l'équipe doit avoir une connaissance approfondie de la boîte à outils, de l'objectif et du contenu de chaque module. Les personnes chargées des activités de surveillance ne sont pas censées être des experts ou avoir une expérience préalable de la mise en œuvre d'un processus similaire ; toutefois, elles doivent avoir des connaissances et des

compétences pour travailler avec des données. Si la sélection d'un membre du personnel pour diriger le suivi peut être rentable, il est essentiel de se rappeler que le suivi génère une charge de travail plus importante. La personne responsable de l'équipe doit être soutenue par d'autres membres du personnel qui peuvent l'aider à mener des activités de suivi spécifiques.

Faire en sorte que la personne responsable de l'équipe :

- Se familiarise avec la boîte à outils, son objectif et son contenu ;
- Soit un membre permanent du personnel ou ne quitte pas son poste à court terme; cela permet d'assurer la continuité du processus de suivi et le renforcement des capacités organisationnelles ;
- Possède les compétences appropriées pour intégrer les activités de suivi dans les processus de gestion du programme de l'organisation ; et
- Comprend les dimensions éthiques de la conduite des activités de suivi, notamment la confidentialité des données, le partage éthique et sécurisé des données, entre autres questions. Pour plus d'informations, voir *Liens vers des informations et ressources supplémentaires* à la fin de cet outil.

Toutes les parties prenantes doivent être invitées à participer au suivi. Il est essentiel d'impliquer une variété de parties prenantes dès le début, car leur participation peut être déterminante pour le succès du suivi et de l'apprentissage. Envisagez d'impliquer les parties prenantes ayant une expertise spécifique, celles ayant une expérience directe ou indirecte de l'application de la boîte à outils, et celles qui peuvent avoir des recommandations ou une influence sur la manière dont les résultats du suivi sont utilisés pour influencer les opérations ou la prise de décision. Si cela s'avère sûr et approprié, réfléchissez à la manière d'impliquer les utilisateurs de services en tant que parties prenantes, car ils sont en mesure d'identifier les conditions, les besoins ou les changements nécessaires pour renforcer la programmation.

Quand les activités de suivi doivent-elles être réalisées?

Afin d'utiliser le suivi pour apprendre et s'adapter en créant une boucle de rétroaction, un processus de suivi systématique est nécessaire. Il existe un équilibre délicat entre un suivi suffisamment fréquent pour adapter continuellement les pratiques organisationnelles et un suivi trop fréquent qui fait que le personnel perçoit le processus comme un fardeau et est donc peu enclin à y participer. Les questions qui peuvent aider à définir la fréquence du suivi sont les suivantes :

- **A quelle vitesse l'organisation met-elle en œuvre les changements?** Si l'organisation a l'habitude de mettre en œuvre rapidement les changements et les adaptations, la collecte et l'analyse des données tous les quatre mois peuvent être suffisantes pour fournir la bonne quantité d'informations pour l'apprentissage et l'adaptation de l'organisation. En revanche, si les membres du personnel ont tendance à mettre plus de temps à adopter de nouvelles pratiques, envisagez de programmer le processus de suivi tous les six à douze mois.
- **Quelle est la taille de l'organisation?** La taille de l'équipe peut influencer le temps nécessaire à la réalisation des activités de suivi et peut être une variable importante pour définir la fréquence de la collecte des données.

- **Quelle est la charge de travail de la personne responsable d'équipe?** La réalisation du suivi est une fonction supplémentaire qui prend beaucoup de temps. Il est important de programmer les activités de suivi de manière à équilibrer les responsabilités et la charge de travail de la personne responsable d'équipe et des autres membres du personnel tout au long de l'année.
- **Comment l'organisation peut-elle bénéficier du calendrier des activités de suivi?** La mise en œuvre de la boîte à outils de suivi peut être programmée pour soutenir d'autres activités de l'organisation. Par exemple, si l'organisation mène des activités de suivi avant les sessions annuelles de planification stratégique, les leçons apprises et les recommandations générées par le suivi peuvent être utilisées pour soutenir la planification. En outre, les données de suivi et les enseignements tirés peuvent soutenir les processus de rapports des donateurs, annuels et autres.

Si peu d'informations pertinentes sont générées à la fin d'un cycle de suivi, la durée de collecte des données peut être prolongée. À l'inverse, les cycles de collecte de données peuvent également être raccourcis si les informations sont si nombreuses qu'elles sont difficiles à gérer. N'ayez pas peur de changer et de vous adapter.

Comment les données doivent-elles être recueillies?

Les méthodes suivantes peuvent être envisagées pour la collecte des données.

Observation: l'équipe de suivi peut utiliser cette méthode pour observer des modèles, des comportements, des changements dans les politiques et les procédures, des changements dans l'environnement et d'autres facteurs importants. Il est essentiel de garder à l'esprit que les personnes peuvent modifier leur comportement si elles savent qu'elles sont observées, les observations doivent donc être aussi discrètes que possible. Il est également recommandé à l'équipe de suivi de noter tout ce qu'elle a observé d'intéressant, de typique ou d'inhabituel. Cette méthode est adaptée au suivi des changements organisationnels, tels que ceux décrits dans les outils du **Module 1**. Cependant, il est important de se rappeler qu'il n'est jamais approprié d'observer les entretiens entre les prestataires de services et les personnes survivantes de la violence basée sur le genre. Au contraire, les compétences et les pratiques du personnel peuvent être observées lors des sessions de formation et de suivi. La mise en œuvre d'une observation efficace implique les éléments suivants :

- L'élaboration d'une check-list pour la notation des observations ;
- Le développer un système de classification ;
- Le fait d'avoir plus d'un observateur, si possible ; et
- La formation des observateurs à faire de même.

Enquêtes: les enquêtes sont utiles pour recueillir des données sur les perceptions, les opinions et les idées des gens. L'élément clé de cette approche est la définition d'un groupe échantillon. L'équipe de suivi peut envisager de développer des enquêtes structurées qui contiennent des questions formulées avec précision et un ensemble de réponses prédéterminées, ou des enquêtes semi-structurées qui contiennent des questions suggestives mais permettent des réponses plus naturelles et ouvertes.

Groupes de discussion: les groupes de discussion sont une méthodologie de recherche qualitative dans laquelle un groupe de personnes est réuni pour discuter de sujets spécifiques sous la direction qu'un animateur/une animatrice. Cette approche comporte un script ou un guide et une série de questions ouvertes préparées à l'avance. L'avantage d'un groupe de discussion est qu'il tend à obtenir plus d'informations que les entretiens individuels, car les personnes expriment des opinions différentes et engagent un dialogue entre elles. Le rôle de l'animateur/animateur est essentiel, car cette personne guide la conversation et explore les raisons et les sentiments qui sous-tendent les commentaires et les opinions des participants. Un groupe de discussion est excellent pour explorer des questions, trianguler des opinions multiples, évaluer des réactions ou des idées, explorer les impacts d'un projet sur un groupe, cocréer des étapes suivantes réalisables et découvrir du sens à plusieurs niveaux. Pour mettre en place des groupes de discussion efficaces :

- Organisez des petits groupes (six à douze personnes) ;
- Veillez à ce que l'environnement soit confortable et sûr ;
- Identifiez un animateur/une animatrice formé(e) et préparé(e) ;
- Préparez un script ou un guide détaillé pour le groupe de discussion ;
- Assurez-vous que l'animateur/animateur guide le processus, maintienne le groupe concentré et veille à ce que chacun puisse exprimer ses idées (plutôt que de laisser quelques personnes dominer la conversation) ; et
- Prenez des notes tout au long de la session pour saisir les éléments les plus essentiels discutés/partagés.

Enquêtes murales: elles permettent de recueillir des données sur place. Leurs principales caractéristiques sont qu'elles peuvent être facilement reproduites et qu'elles ne nécessitent pas les coordonnées des participants ni un accès à Internet. Une enquête murale se compose de questions à choix multiples ou à réponse unique qui sont affichées sur un tableau de conférence ou un panneau d'affichage dans une zone publique de l'organisation. Les participants peuvent répondre à l'enquête de manière anonyme à tout moment. Si certains participants ne savent pas lire ou écrire dans la langue locale, le personnel peut facilement les aider à répondre aux questions. Les enquêtes murales sont rapides et faciles à remplir et prennent environ cinq minutes par personne.



Liens vers des informations et ressources supplémentaires : Planification d'un processus de suivi

- **Recherche, suivi et évaluation de la violence basée sur le genre auprès des populations réfugiées et touchées par les conflits** (The Global Women's Institute, George Washington University, 2021). Ce manuel et la boîte à outils associée pour les praticiens forment un ensemble complet pour aider les chercheurs et les membres de la communauté humanitaire à mener des recherches, un suivi et/ou une évaluation (M&E) éthiques et techniquement solides sur la violence basée sur le genre dans les populations réfugiées et affectées par les conflits. Disponible en anglais à l'adresse: [https://globalwomensinstitute.gwu.edu/sites/g/files/zaxdzs1356/f/downloads/GWI%20manual%20ENG%20 FINAL_a11y.pdf](https://globalwomensinstitute.gwu.edu/sites/g/files/zaxdzs1356/f/downloads/GWI%20manual%20ENG%20FINAL_a11y.pdf).
- **Une boîte à outils pour le suivi et l'évaluation de la violence basée sur le genre** (Wale, Paik et Collins, 2020). Il s'agit d'un guide destiné à aider les organisations qui mettent en œuvre des activités de réponse et de prévention de la violence basée sur le genre dans des contextes à faibles ressources à améliorer et à intégrer le suivi et l'évaluation dans leur travail de manière à garantir la dignité et le respect de leurs clients. Il s'agit d'un aperçu de base des pratiques de suivi et d'évaluation et de la manière dont elles peuvent être appliquées à ce type de programmation dans des environnements restreints. Disponible en anglais à l'adresse: www.betterevaluation.org/en/resources/toolkit-monitoring-and-evaluation-gender-based-violence.

OUTIL 14:

Création d'une grille d'évaluation pour le suivi

Cet outil présente cinq étapes permettant de créer un processus de suivi pour aider à renforcer la capacité de l'organisation à soutenir la révélation sûre et appropriée de la violence basée sur le genre, en relation avec les normes minimales et les meilleures pratiques énoncées dans les check-lists ci-jointes. Ces check-lists servent de base au processus de suivi et leur utilisation aidera l'organisation à évaluer les pratiques existantes et à définir les prochaines étapes et actions. Le processus de suivi permet à l'organisation d'évaluer périodiquement si les changements prévus ont été mis en œuvre, tout en identifiant les meilleures pratiques et les recommandations pour ajuster les activités sur la base des performances et de l'expérience passées.

Examiner les bonnes pratiques énoncées dans les check-lists des Modules 1, 2 et 3

Tout d'abord, passez en revue toutes les check-lists des modules précédents qui présentent les bonnes pratiques avec lesquelles vous pouvez surveiller les processus organisationnels et les domaines à améliorer. Cela comprend les éléments suivants :

- *La Check-list de l'état de préparation de l'organisation (Module 1, OUTIL 5).* Cet outil fournit une check-list des actions pour évaluer l'état de préparation d'une organisation à répondre de manière sûre, éthique et appropriée aux révélations de violence basée sur le genre.
- *La Check-list du superviseur (Module 2, OUTIL 6).* Il s'agit d'une check-list permettant d'évaluer les connaissances et les compétences des prestataires de services pour apporter un soutien sûr et approprié aux personnes survivantes de violence basée sur le genre.
- *La Check-list pour l'évaluation des besoins en information sur la violence basée sur le genre (Module 3, OUTIL 11) et la check-list pour le développement et la mise en œuvre de messages, de matériels et d'activités de sensibilisation (Module 3, OUTIL 12).* Ces check-lists permettent d'évaluer et de suivre les besoins en matière d'information sur la violence basée sur le genre et d'assurer une sensibilisation sûre et efficace de la communauté.

Effectuer une évaluation de base

Avant de mettre en œuvre les étapes et les activités de chaque outil, il est important de recueillir des informations sur la situation actuelle par rapport à laquelle le changement peut être suivi. Il s'agit d'une évaluation « de base » qui aide l'organisation à comprendre la situation actuelle et à évaluer les changements et les progrès en matière d'amélioration sur une période définie. Utilisez le tableau ci-dessous pour créer une grille d'évaluation d'auto-évaluation basé sur les check-lists de chacun des modules.

Exemple de grille d'évaluation de référence pour le module 3: Sensibilisation de la communauté

Liste de contrôle des bonnes pratiques en matière d'approches de sensibilisation de la communauté					
Standards	Comment l'organisation l'a fait	Ce qui manque/Prochaines étapes	Qui doit être impliqué dans les prochaines étapes?	Quand les prochaines mesures seront-elles mises en œuvre?	Notes
Consulter les experts compétents pour s'assurer que les messages, le matériel et les activités de révélation de la violence basée sur le genre sont adaptés aux circonstances et aux besoins des différents groupes, notamment les plus marginalisés.	<ul style="list-style-type: none"> Est-ce que l'organisation le fait déjà ? Qu'est-ce que l'organisation fait ? Comment ? Qui est impliqué ? 	<ul style="list-style-type: none"> Les activités sont-elles conformes à toutes les directives énoncées dans l'outil? Qu'est-ce qui manque? Que peut-on faire pour rendre les actions plus complètes? Avez-vous besoin d'ajuster quelque chose pour répondre au contexte actuel? 	<ul style="list-style-type: none"> Y a-t-il quelqu'un de nouveau qui devrait être pris en considération pour les prochaines étapes ? 	<ul style="list-style-type: none"> Quel est le délai raisonnable et réalisable pour mettre en œuvre les activités? 	<ul style="list-style-type: none"> Y a-t-il d'autres notes ou idées qui devraient figurer ici?
Prétester les messages, le matériel et les activités de sensibilisation sur la révélation de la violence basée sur le genre pour s'assurer qu'ils soient efficaces et qu'ils transmettent les bonnes informations.					
Vérifier que les messages, le matériel et les activités communiquent des croyances et des comportements centrés sur les personnes survivantes et ne normalisent pas par inadvertance la violence basée sur le genre ou ne blâment pas l'individu.					
Fournir des suggestions concrètes pour aider les membres de la communauté – en particulier ceux à qui les personnes survivantes peuvent révéler leur identité – à répondre aux personnes survivantes sans les juger, avec compassion et en les soutenant.					
Contrôler l'efficacité du matériel d'information et des activités de sensibilisation et s'assurer qu'ils ne créent pas de risques ou ne causent pas de dommages involontaires aux individus ou aux groupes.					

Définissez un plan de mise en œuvre

Une fois que vous avez complété la grille d'évaluation pour le suivi, vous pouvez la transformer en un plan afin que les membres du personnel concernés sachent quelles activités ils doivent entreprendre pour améliorer les pratiques, le calendrier de mise en œuvre des activités et quand le prochain suivi aura lieu. Voici une suggestion.

Check-list des prochaines étapes										
Activités	Personne responsable	Notes	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8
Prochaines étapes de la grille d'évaluation)	(Responsable de la mise en œuvre de l'activité)	(De la grille d'évaluation)								
Processus de suivi										

Mener une séance de réflexion

Une séance de réflexion consiste à ce que plusieurs parties prenantes discutent d'une même activité à travers une série de questions. Cette étape est destinée à contrôler les activités de l'organisation définies dans les étapes précédentes afin de les aligner sur les conseils et les bonnes pratiques énoncés dans les check-lists de la boîte à outils. Ces sessions peuvent être menées sous forme de groupes de discussion, de formulaires en ligne ou d'entretiens semi-structurés, en fonction des capacités et des besoins de l'organisation.

Voici des suggestions de questions qui peuvent être posées à trois groupes de parties prenantes: le personnel, les personnes qui utilisent les services et les responsables. Idéalement, le suivi devrait collecter des données auprès de ces trois groupes. Cependant, il est également correct et approprié de collecter des informations auprès du personnel. Les questions ci-dessous doivent être adaptées si nécessaire.

Questions suggérées pour le personnel:

1. Quel a été le changement le plus important pour vous, votre travail ou votre organisation depuis l'application des conseils et des activités du ou des outils ou depuis le dernier processus de suivi ?
2. Comment l'application des conseils et des activités des outils a-t-elle bénéficié à votre travail ?
3. À votre avis, quelle a été la partie la plus facile à mettre en œuvre ? Pourquoi ?
4. À votre avis, quelle a été la partie la plus difficile à mettre en œuvre ? Pourquoi ?
5. Quels sont les facteurs qui ont facilité la mise en œuvre ?
6. Quels sont les facteurs qui ont empêché sa mise en œuvre ?
7. Qu'est-ce qui peut être amélioré ou mieux fait la prochaine fois ? Comment ?
8. Comment pouvez-vous intégrer ce que vous avez appris de l'application dans les efforts de votre organisation pour créer un environnement favorable à la révélation de la violence basée sur le genre (le cas échéant) ou dans votre travail quotidien¹?

1. Pour s'assurer que les pratiques ou l'apprentissage adoptés sont maintenus dans le temps, il est important de réfléchir à la manière de les formaliser dans le cadre des normes et des comportements attendus de l'organisation. Cela contribue à l'intégration des bonnes pratiques dans l'ensemble de l'organisation.

9. Pensez-vous qu'il soit nécessaire d'approfondir l'un des sujets présentés dans le module ou la boîte à outils ? Comment trouver ces informations

Questions suggérées aux personnes qui utilisent les services :

S'il a été jugé sûr et approprié d'obtenir un retour d'information de la part des personnes qui utilisent les services, les questions suivantes peuvent être utilisées comme guide.

1. Comment vous sentez-vous après avoir visité notre organisation par rapport à la première fois que vous êtes venu?
2. Quels éléments de votre visite dans notre organisation vous ont fait ou pourraient vous faire sentir et savoir que vous êtes dans un endroit sûr?
3. Quels éléments de votre visite à notre organisation ne vous ont pas donné un sentiment de confiance ou de sécurité?
4. Qu'est-ce qui permettrait à une personne de demander plus facilement le soutien d'un membre de notre organisation au sujet d'une expérience difficile ou douloureuse ?
5. Quelles informations vous manquaient lorsque vous êtes arrivé dans notre organisation? Avez-vous des suggestions d'informations utiles?

Questions suggérées pour les responsables :

Il est important de disposer d'un espace permettant aux managers de réfléchir d'un point de vue organisationnel. La collecte de ces données, lorsque cela est possible, peut renforcer la collaboration et améliorer la mise en œuvre de la boîte à outils. Dans de nombreux cas, l'implication des managers dans les efforts de suivi et d'amélioration continue peut conduire à des changements plus transformateurs et systématiques dans les politiques et pratiques organisationnelles. Les questions suivantes peuvent servir de guide.

1. Comment l'application de la boîte à outils (ou d'outils spécifiques) a-t-elle bénéficié à l'organisation ?
2. Qu'est-ce qui a été le plus facile à mettre en œuvre d'un point de vue institutionnel ?
3. Quels ont été les défis ?
4. Certaines étapes ou orientations des outils doivent-elles être abordées plus en détail? Lesquelles et pourquoi ?
5. Quels sont les principaux enseignements tirés de l'utilisation de la boîte à outils avec la population cible ?
6. Quelles sont les meilleures pratiques pour la mise en œuvre de la boîte à outils dans votre organisation ?

Analyser les résultats de la session de réflexion pour créer une boucle de rétroaction

Une fois les sessions de réflexion terminées, une grille d'évaluation peut être utilisée pour analyser et fournir un retour d'information sur la mise en œuvre des étapes et l'orientation des outils. Cette étape doit être recommencée chaque fois que des activités de suivi seront programmées. Le tableau suivant présente une proposition de conception d'une telle grille d'évaluation.

Résultats de la séance de réflexion

Décrivez comment et quand les séances de réflexion ont été menées et qui y a participé.

Analyse

Rédigez un ou deux paragraphes pour chacune des questions, en identifiant les tendances et en mettant en évidence les points forts (voir ci-dessous pour des conseils sur la façon d'analyser les données).

Prochaines étapes

Définir les processus ou les pratiques à renforcer ou à intensifier. En outre, essayez de trouver des moyens d'intégrer certaines des recommandations formulées lors des séances de réflexion.

Qui doit être impliqué dans les prochaines étapes?

Identifier qui doit être impliqué dans la mise en œuvre des prochaines étapes.

Quand les prochaines mesures seront-elles mises en œuvre?

Quel est le nouveau délai?

Notes

Y a-t-il autre chose qui mérite d'être mentionné?



INFORMATIONS ESSENTIELLES : ANALYSE DES DONNÉES

Lors de l'analyse des données :

1. **Cherchez des tendances dans les données.** Il est utile de se concentrer sur l'importance globale de la contribution de chaque personne plutôt que sur les détails, ce qui permet à l'évaluateur de regrouper les types de réponses et de dégager des tendances. Si de nombreuses personnes répondent de manière similaire, cela pourrait indiquer le résultat global.
2. **Diviser les tendances par type de répondants.** Cette pratique permet à l'équipe de surveillance d'identifier comment des points de vue spécifiques se rapportent aux différents profils des répondants.
3. **Trier les résultats en catégories.** Les catégories les plus courantes sont les changements dans les capacités des participants¹, les changements dans le comportement des participants², et la façon dont les changements ont été mis en œuvre³. Toutefois, adaptez-les si nécessaire en fonction de votre contexte et de vos besoins.

L'analyse des données doit permettre à la personne responsable de l'équipe d'identifier (1) ce qui a bien fonctionné ; et (2) les possibilités d'améliorer la mise en œuvre des actions et orientations définies dans la boîte à outils dans les opérations quotidiennes de l'organisation. Les deux séries de résultats peuvent être transformées en enseignements et en recommandations. Les « leçons apprises » incluent des considérations pour les activités futures liées à ce qui a fonctionné et ce qui n'a pas fonctionné. Les « recommandations » doivent être générées sur la base d'une réflexion critique afin de proposer des moyens de réaliser plus efficacement les activités futures. Une fois l'analyse terminée, définissez les prochaines étapes pour améliorer les domaines qui n'ont pas donné les résultats escomptés et qui ont été identifiés par le processus de suivi.

1. Changements dans les connaissances et les compétences des participants concernant la révélation de la violence basée sur le genre et les outils sélectionnés dans la boîte à outils.
2. Utiliser les compétences acquises pour faire quelque chose de différent au sein de l'organisation ou dans les activités quotidiennes de la personne.
3. Évaluer si ces nouvelles actions ont été mises en œuvre d'une manière qui a modifié leurs résultats/réactions ; par exemple, le fait d'effectuer un auto-audit avant un entretien a permis au personnel d'être mieux préparé à offrir un espace plus sûr et plus propice à la révélation de la violence basée sur le genre.

Une fois l'analyse terminée, un rapport de suivi peut être produit sur la base des leçons apprises, des meilleures pratiques et des résultats organisationnels. Toutes les informations générées par le suivi peuvent être documentées dans un rapport qui peut être partagé avec les personnes qui utilisent les services, la communauté, le personnel, les donateurs et les organisations partenaires.

Remerciements

Cette boîte à outils a été produite par le Centre pour les droits humains, le genre et la migration (CHRGM) de l'Institut de santé publique de l'Université de Washington.

Elle est basée sur la recherche fondamentale et l'élaboration de la boîte à outils par Kim Thuy Seelinger et Julia Uyttewaal au Mexique et au Guatemala (2018-2021, au Centre des droits humains de l'UC Berkeley et au CHRGM) ; une étude dans trois pays, le Mexique, la Grèce et le Kenya (2020-2022) ; une enquête en ligne auprès des praticiens de l'humanitaire, et une mission à la frontière entre l'Ukraine et la Pologne en juillet 2022.

Le CHRGM remercie le bureau national du HCR au Mexique et le bureau de terrain de Tapachula, où des collègues soutiennent ce projet depuis 2019. Sous la direction d'Uyttewaal et de Sofia Cardona, associée principale à la protection (VBG) du HCR, SIA Desarrollo (SIA) a mené des activités d'évaluation de la trousse à outils au Mexique. Nous remercions Ana María de la Parra Rovelo, Karen de la Parra Rovelo, María Huerta Urías et María Fernanda Valdés Herrera de SIA. Nous apprécions nos partenaires de pilotage au Mexique : Programa Casa Refugiados (PCR), Save the Children en México, Casa del Caminante Jtatic Samuel Ruiz García, Las Vanders, et Sin Fronteras IAP. Enfin, nous sommes reconnaissants à la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados (COMAR) pour son engagement et ses commentaires lors des exercices de pilotage et d'évaluation de la boîte à outils.

Pour la diffusion de l'enquête auprès des praticiens de l'humanitaire dans le monde entier, nous sommes reconnaissants à la Communauté de pratique de la zone de responsabilité de la VBG des Nations Unies ainsi qu'au Humanitarian Women's Network (groupe Facebook).

Nous remercions les collègues du HCR en Pologne d'avoir permis à l'équipe du CHRGM de s'informer sur les complications liées à la révélation dans le contexte du récent déplacement d'Ukraine. Nous remercions également les défenseurs ukrainiens des droits humains et des droits de la femme qui ont enrichi la boîte à outils de leurs idées sur les difficultés de révélation de la VBG au cours de l'été 2022.

Pour son partenariat sur l'assemblage et le développement de la boîte à outils, le CHRGM doit de profonds remerciements à VOICE www.voiceamplified.org – une organisation féministe d'avant-garde qui œuvre pour mettre fin à la violence contre les femmes et les filles dans les situations de conflit, de crise et de catastrophe dans le monde entier. Nous remercions tout particulièrement Sophie Read-Hamilton pour la rédaction et l'affinement du contenu, ainsi que Natasha Alexenko et Mendy Marsh pour la coordination générale et le soutien.

Les versions préliminaires de la boîte à outils ont bénéficié de l'apport précieux des experts en VBG Dr Julia Lopez (Université de Washington), Sofia Cardona (HCR Mexique), Eleftheria Kotsifa (Grèce), et Christine Alai, Lydia Muthiani, Nelly Warega et Leah Aoko (Utu Wetu, Kenya). Les collègues du réseau Melissa (Nadina Christopoulous, Thaleia Portokaloglou, Deemah Omari, et les femmes du Melissa Network) ont également fourni des informations essentielles. Enfin, les collègues du HCR Joanina Karugaba et Ana Belen Anguita Arjona ont inspiré et guidé ce travail depuis le début.

La conception finale de cette boîte à outils a été fournie par ¡Hola Combo ! (holacombo.com) avec un dessin de conception par Prographics. La mise en page finale du document a été réalisée par Racelle Ishak. La traduction de l'anglais a été effectuée par Enrique Pérez Rosiles.

L'étude et les résultats du projet ont été financés par le gouvernement des États-Unis (Département d'État, Bureau de la population, des réfugiés et des migrations (BPRM)), avec le soutien supplémentaire d'un donateur anonyme au Centre pour les droits humains, le genre et la migration.



 Center for Human Rights,
Gender and Migration
INSTITUTE FOR PUBLIC HEALTH AT WASHINGTON UNIVERSITY



CONSULTORÍA
PARA EL
DESARROLLO

