

Faisabilité et acceptabilité de la fourniture de services de VBG mobiles et à distance

Une étude sur les approches innovatrices dans la gestion des cas de VBG dans des cadres humanitaires hors camp.



Contexte

La violence basée sur le genre (VBG) s'intensifie souvent pendant les situations d'urgences humanitaires, en particulier lorsque les crises entraînent des déplacements.¹ De plus en plus, des personnes déplacées vivent dans des communautés d'accueil ou des campements informels, et plus de la moitié des personnes déplacées dans le monde vivent dans des zones urbaines.² En outre, les conflits et les catastrophes renforcent la plus part des VBG, telles que la violence sexuelle, la violence domestique (VPI) et le mariage précoce. Souvent, les populations les plus exposées au risque de VBG résident dans des zones difficiles d'accès, tant en termes de distance que de sécurité. Pour relever ces défis, International Rescue Committee (IRC), avec l'appui du Département d'État américain, du Bureau de la Population, des Réfugiés et des Migrations (BPRM) et des Opérations Européennes de Protection Civile et d'Aide Humanitaire (ECHO), a développé des lignes directrices pour soutenir la fourniture de services mobiles et à distance aux survivantes des VBG dans des situations humanitaires en dehors des camps. Les lignes directrices recommandent des approches et des normes minimales pour la conception et la mise en œuvre de telles approches, en matière de prestation de services, tout en respectant les principes des meilleures pratiques.

Les directives ont été élaborées sur une période de deux ans (2016-2018), au cours de laquelle IRC a mis en œuvre des projets pilotes de prestation des services mobiles et à distance en matière des VBG au Myanmar, au Burundi et en Irak. En partenariat avec des chercheurs externes à savoir Leah James PhD, LCSW et Courtney Welton-Mitchell, PhD, LPC, IRC a mené des recherches pour évaluer la faisabilité et l'acceptabilité de ces projets pilote. Dans l'ensemble, les domaines spécifiques ciblés pour les services dans chacun des trois pays représentent les besoins de la communauté et les défis associés à la prestation des services que l'on trouve généralement dans des situations humanitaires hors des camps, en particulier ceux qui résultent des conflits civils.

1 Secrétaire General des Nations Unies (2017). Rapport du Secrétaire General sur les conflits relatifs à la violence sexuelle. Tiré de <http://www.un.org/en/events/elimination-of-sexual-violence-in-conflict/pdf/1494280398.pdf>

2 Les Operations Européennes de Protection Civile et d'Aide Humanitaire (2018). Déplacement forcé: réfugiés, chercheurs d'asile et les déplacés intérieurs (ECHO) Factsheet. Tiré de https://ec.europa.eu/echo/files/aid/countries/factsheets/thematic/refugees_en.pdf



Funded by
European Union
Civil Protection
and Humanitarian Aid



Funding Provided
by the United
States Government

APERCU de la livraison des services VBG mobiles et à distance

Dans le cadre de ce projet et de cette étude, des services mobiles et à distance pour lutter contre les VBG ont été essayés dans les provinces du nord de Shan (Myanmar), de Makamba et de Bujumbura (Burundi) et de Karbala (Irak). Dans chaque site, IRC a mis en place des **services mobiles pour lutter contre les VBG**. En effet, les prestataires des services (équipes mobiles avec des assistantes sociales) se déplacent vers des sites où des populations résident, de façon transitoire, ou sont habituellement installées mais ne peuvent pas être atteintes par des services statiques. IRC a également mis en place des services d'assistance par téléphone à distance, à travers lesquels les services de prise en charge des VBG (principalement la gestion des cas) sont fournis à distance sur une base technologique (Ligne verte, chat ou SMS) plutôt que face à face.

Prestation des services mobiles pour la lutte contre les Violences Basées sur le Genre (VBG)

Deux types de prestation de services mobiles pour la lutte contre les VBG ont été mis en œuvre au cours de ce projet pilote.

Réponse rapide et à court terme pour lutter contre les Violences Basées sur le Genre.

La réponse rapide et à court terme consistait en un déploiement d'équipes mobiles de lutte contre les Violences Basées sur le Genre dans une situation d'urgence pour venir en aide aux survivantes/survivants qui font partie de ceux qui ont récemment traversé une crise humanitaire, ceux qui sont en transit ou nouvellement déplacés. Avec les réponses rapides et à court terme, la population ne va pas rester longtemps sur le site et l'équipe mobile de lutte contre les VBG peut visiter le site une ou plusieurs fois en quelques jours pour apporter une réponse, mener des activités en vue de réduire des risques et fournir du matériel et des informations sur les services disponibles.

Réponse mobile aux Violences Basées sur le Genre en cas d'un déplacement prolongé

En outre, des équipes mobiles de lutte contre les Violences Basées sur le Genre sont déployées sur un ou plusieurs sites en cas de déplacement prolongé. Les équipes fournissent des services mobiles aux VBG dans des endroits convenus et sur base rotatoire (par exemple, une fois par semaine

Au Myanmar, les équipes mobiles de IRC chargées de la réponse rapide et à court terme aux VBG ont offerts des services au cours de la réponse d'urgence qui cible des petits groupes des personnes déplacées sur une base cyclique. Ceci arrive quand des villageois fuient vers des terrains d'églises en cas de conflits entre l'armée du Myanmar et les autres groupes armés ethniques. Les équipes mobiles VBG comprennent :

- Le staff VBG de l'IRC et le staff partenaire local qui parle aisément les langues locales
- Un membre du staff médical de l'IRC qui peut fournir des médicaments pour la prévention de la grossesse et du VIH et qui peut organiser le référencement pour les survivants du viol endéans 72h.

Quand elles sont sur le site, les équipes :

- Rencontrent les femmes et les filles dans un espace sécurisé pour évaluer les besoins et les préoccupations en matière de sécurité
- Trouver des solutions aux risques liés à la sécurité
- Donner l'information à propos des services y compris une ligne verte pour les services VBG à distance
- Donner des kits de dignité s'il le faut

Les populations déplacées retournent généralement à leur village d'origine après une semaine. Ainsi, l'équipe met fin à l'appui aux groupes déplacés à moins qu'un individu continue le suivi au moyen de la ligne verte.



Vue d'une route au Burundi à partir d'un véhicule de l'équipemobile.

sur plusieurs mois dans chaque site), ceci se fait généralement après que la phase critique d'une situation d'urgence soit passée. Si les équipes mobiles apportent une réponse à plusieurs sites, chaque site nécessite une intervention unique et adaptée au contexte.

Sur chaque site, les équipes mobiles établissent un point d'entrée pour la gestion des cas en reliant les services de gestion des cas, dans un espace sécurisé, à d'autres services qui ne sont pas en rapport avec les VBG. Un point d'entrée permet aux survivantes/survivants d'accéder aux services de gestion des cas en toute confidentialité, tout en donnant l'impression de participer à d'autres services qui ne donnent pas lieu à la stigmatisation, ainsi leur statut de survivante/survivant n'est pas divulgué à d'autres membres de la communauté. Par exemple, les points d'entrée peuvent être des services de santé ou des activités de groupe dans des espaces sûrs pour les femmes et les filles. En outre, des points focaux communautaires ont été identifiés dans chaque site mobile pour mener des activités de sensibilisation, des activités de groupes d'appui dans des espaces sûrs, programmer des visites et des formations avec les équipes mobiles, et avoir à leur disposition un téléphone du programme pour gérer les demandes d'assistance et les référencement à IRC lorsque l'équipe n'est pas sur place.

Le diagramme de la page suivante représente le modèle qui a été utilisé pour mettre sur pied des services mobiles de lutte contre les VBG dans les sites en cas de déplacement prolongé dans le nord de Shan au Myanmar, dans les provinces de Makamba et de Bujumbura au Burundi et à Karbala en Irak. Les points d'entrée pour la gestion des cas étaient limités aux espaces sécurisés temporaires, identifiés dans les sites mobiles et aux services d'assistance par téléphone. Les services de santé mobiles ont été explorés comme point d'entrée au Myanmar - cependant, le manque d'espace sécurisé (et l'incapacité d'étendre l'espace réservé aux services à des endroits où des cliniques de santé sont établies) n'a pas permis la prestation des services de santé et de gestion des cas de VBG en même temps. Comme ce modèle ne permettait pas d'assurer la confidentialité requise pour les services VBG, le programme a été orienté vers une gestion des cas soit pendant des séances de groupe dans des espaces sécurisés temporaires, empruntés à la communauté, soit par l'intermédiaire des lignes directes (Hotlines) pour la lutte contre les VBG.



Une salle communautaire à Kamenge, Bujumbura a servi de point d'entrée pour la gestion des cas dans ce site mobile. Les femmes et les filles de la communauté ont organisé des activités sans rapport avec la lutte contre les VBG. L'équipe mobile d'IRC a visité le site deux fois par semaine pour sensibiliser le public sur les questions en rapport avec les Violences Basées sur le Genre et assurer la gestion des cas dans la salle voisine. C'était l'un des 4 sites que l'équipe mobile de Bujumbura visitait lors de sa rotation hebdomadaire.

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

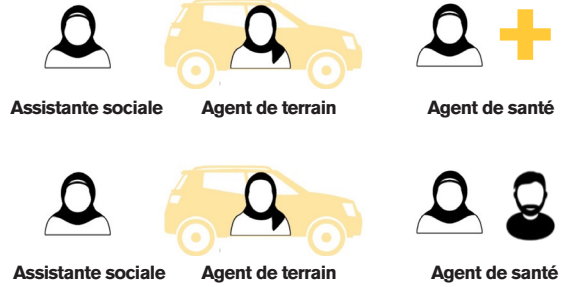
Les équipes Mobiles



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

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

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



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

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



Des abris temporaires sécurisés pour les femmes et les filles.

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



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

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



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

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

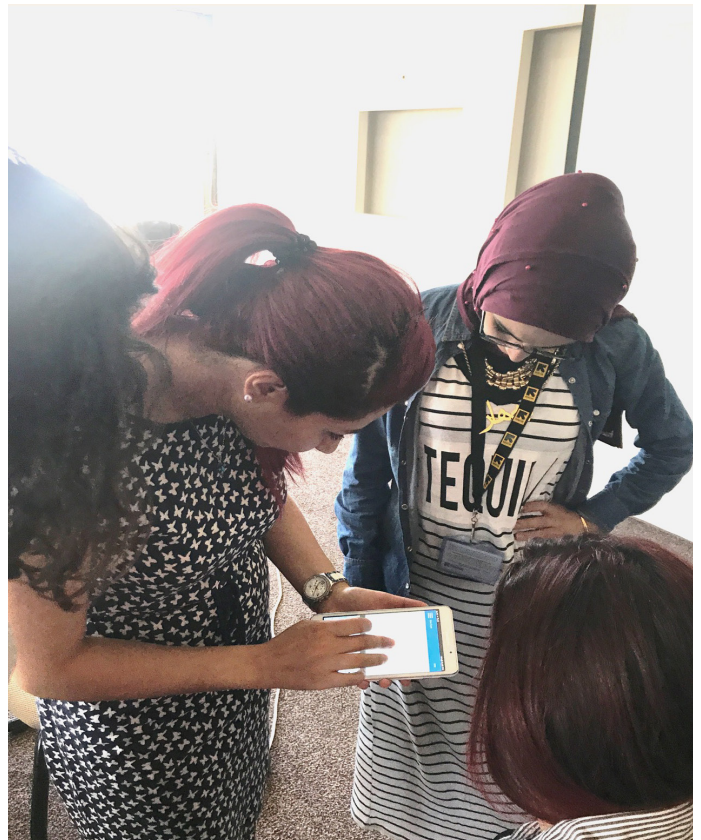


Prestation des services VBG à distance

Avec la prestation des services VBG à distance, les services sont offerts sur base technologique (ligne verte, chat ou SMS) plutôt que face-à-face. Dans chaque pays, l'intervention en cas de crise, le référencement et la gestion des cas ont été assurés au moyen d'une ligne verte. Les modèles de prestation des services à distance peuvent être particulièrement efficaces pour répondre aux besoins des populations fortement stigmatisées. Toute ligne verte au service des victimes des VBG devrait couvrir les actions essentielles suivantes : donner la priorité à la planification de la sécurité, fournir des informations précises et opportunes, appuyer la capacité de la victime à surmonter sa situation, fournir une opportunité de donner un appui émotionnel et de dialogue, d'augmenter la compréhension des VBG par celle qui sollicite de l'aide et de fournir des informations sur le référencement.

En plus d'être utilisées pour parler directement aux survivantes, les lignes vertes peuvent être utilisées pour :

- 1) maintenir des liens avec les survivantes identifiées par le biais des équipes mobiles parce qu'elles permettent potentiellement aux survivantes d'accéder aux services de suivi lorsque l'équipe mobile n'est pas présente ;
- 2) apporter de l'appui et des ressources aux points focaux communautaires et aux prestataires des services qui travaillent avec les survivantes ;
- 3) faciliter la supervision des points focaux communautaires et renforcer les capacités, ceci pour assurer une communication régulière et une analyse des connaissances et des compétences en matière des VBG.



Formation des membres de l'équipe d'IRC Iraq sur les services VBG à distance.

Au Burundi et en Irak, IRC a mis en place un numéro d'appel pour les bénéficiaires cibles concernés par la programmation mobile. Cette ligne d'appel profite à la communauté et aux survivantes lorsque que le personnel mobile d'IRC n'est pas sur place, ce qui assure un accès permanent.

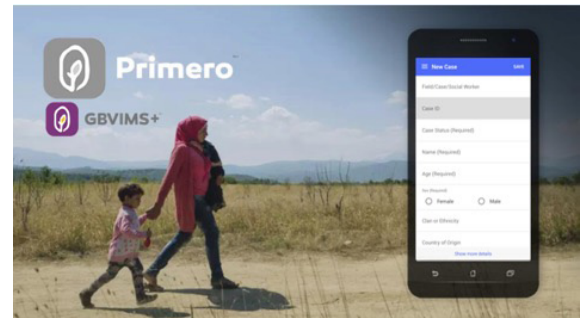
Au Myanmar, IRC a mis en place une ligne verte (hotline) (un "Centre d'Appel") avec une vaste zone cible dans le nord de l'État Shan. Une campagne de diffusion de l'information a été menée dans les communautés PDI et dans 10 communes ciblées, par l'intermédiaire de points focaux communautaires. Ensemble avec le Département de la protection sociale et par le biais d'une Ligne verte (Hotline), IRC coordonne la réception des référencements dans l'État Shan du Nord. Le Centre d'Appel est également porté à la connaissance du gouvernement, des ONG et des organisations de la société civile qui œuvrent dans le secteur de la santé afin qu'ils puissent référer les patients à la ligne verte (hotline) si une survivante est identifiée à travers des services de santé. Une formation supplémentaire est prévue pour les agences de santé et les autres prestataires de services engagés dans le processus de référencement.

Les lignes vertes (hotlines) et le "Centre d'Appel" apportent un appui aux survivantes en cas de crise, aident dans la gestion des cas et dans les référencements mais servent comme des lignes d'information pour les membres de la famille et de la communauté. Ces lignes sont également utilisées pour la supervision à distance des points focaux communautaires et des assistantes sociales des PDI afin d'assurer une couverture consistante des sites mobiles.

Améliorations technologiques

Trois améliorations technologiques innovatrices ont été créées et/ou utilisées dans le cadre de ce projet pour permettre la supervision du personnel à distance et la documentation sécurisée des données dans les sites mobiles.

L'application mobile Primero élimine le besoin d'utiliser des dossiers papier dans la prestation des services mobiles VBG, ce qui augmente la sécurité et la sûreté. Primero permet également de garder dossiers individuels et de compiler les données GBVIMS pour une analyse sûre. L'application est spécialement conçue pour répondre aux situations mobiles, elle offre aux assistantes sociales et autres membres du personnel de première ligne un moyen plus sûr de suivre les incidents, de documenter et de surveiller les efforts de gestion de cas. L'application Primero a fait l'objet d'un projet pilote en Irak.



Une deuxième amélioration technologique utilisée dans le cadre de ce projet a été CommCare, une plateforme mobile de collecte de données d'enquête. Par le biais d'approches technologiques mobiles et à distance le déploiement de cette plate-forme permet aux utilisateurs de mieux évaluer les services fournis ainsi que le niveau de satisfaction des clients. Dans la gestion des cas, CommCare a été utilisé pour les enquêtes sur la satisfaction du client et les listes de contrôle de la qualité.



Enfin, ROSA, ou Application pour l'Acquisition des Compétences et l'Évaluation à distance, est une application de supervision et de développement des compétences à distance qui a été développée pour ce projet. L'application a facilité l'évaluation des compétences et le renforcement des capacités des travailleurs de première ligne et a créé un espace communautaire pour l'apprentissage et l'encadrement par les pairs. L'application améliore les connaissances des assistantes sociales et des points focaux communautaires sur les Violences Basées sur le Genre et renforce la gestion des cas, la communication ainsi que les attitudes et les compétences centrées sur les survivants. Avec ce contenu disponible sur un appareil mobile (tablette, Smartphone) via une application, le personnel peut y accéder dans des contextes où la connexion est faible ou inexistante.



Conception et Méthodologie de l'Étude

Cette étude a utilisé des approches méthodologiques mixtes pour évaluer la faisabilité et l'acceptabilité de la prestation des services mobiles VBG au Myanmar, au Burundi et en Irak. Les méthodes ont consisté en des entretiens individuels structurés et ouverts avec 181 femmes et filles bénéficiaires et 21 membres du personnel de l'IRC.

Au total, 29 discussions en focus groupes ont également été organisés avec les parties prenantes dans chaque pays, y compris les femmes adultes et les adolescentes, le personnel d'IRC, les points focaux d'IRC, les prestataires de services qui n'appartiennent pas à IRC, les leaders communautaires et les hommes adultes (membres de la communauté). Enfin, tous les participants, membres du personnel et les points focaux, ont été invités à répondre à une enquête écrite après leur entretien ou leur Discussion en Focus Groupe.

Des textes pour les interviews et les Discussions en Focus Groupes (FDG) pour tous les participants ont été élaborés grâce à la collaboration entre les conseillers en recherche et le staff d'IRC chargé de la protection et de l'autonomisation des femmes, avec la participation des équipes des programmes nationaux et des membres des équipes locales de recherche. Les formations, les interviews et les discussions en focus groupes ont été menées dans les langues préférées du staff et des participants (Myanmar/Birmanie, Jinghpaw, Ta'ang et anglais au Myanmar ; Kirundi et français au Burundi ; arabe et anglais en Irak). Tous les documents de recherche ont été traduits dans les langues préférées.

Interview and FGD scripts for all participants were developed through collaboration among research advisor consultants and IRC Women's Protection and Empowerment staff, with input from country program teams and local research team members. Trainings, interviews and focus groups were conducted in staff and participants' preferred languages (Myanmar/Burmese, Jinghpaw, Ta'ang, and English in Myanmar; Kirundi and French in Burundi; Arabic and English in Iraq). All research materials were translated into preferred languages.

	Myanmar	Burundi	Iraq
<i>Interviews avec les femmes et les filles bénéficiaires</i>	73	72	36
<i>Interview avec le personnel de l'IRC</i>	10	3	8
<i>Enquêtes écrites auprès du personnel de l'IRC</i>	27	6	6
<i>Enquêtes écrites auprès des points focaux</i>	10	20	4
<i>Discussions en Focus Groupes de femmes et filles bénéficiaires</i>	0	0	2
<i>Discussions en Focus Groupes du STAFF</i>	3	1	1
<i>Discussions en Focus Groupes au niveau des Points Focaux</i>	1	2	1
<i>Discussions en Focus Groupes des prestataires de services qui ne sont pas d'IRC</i>	6	2	2
<i>Discussions en Focus Groupes des leaders communautaires</i>	1	2	1
<i>Discussions en Focus Groupes des membres de la communauté masculine</i>	2	2	0

Les conclusions principales

Les bénéficiaires sont satisfaits des services mobiles et à distance, mise à part quelques réserves, et souhaitent davantage de services.

Les bénéficiaires des activités de groupe dans tous les pays se sont dits généralement satisfaits de la convivialité et de la fiabilité du staff, de la manière dont ils se sont montrés dignes de confiance, de la sécurité et de l'intimité de l'espace prévu pour les activités de groupe et pour la gestion de cas. Les bénéficiaires au Burundi et en Iraq ont également indiqué que, sur le plan logistique et physique, il était facile d'accéder à la ligne verte (hotline) et que celle-ci permettait de choisir le

meilleur moment pour une plus grande confidentialité.³ Bien que la prestation des services mobiles et à distance vise à accroître l'accès par ce moyen, l'étude a montré une demande claire pour des services encore plus intensifs et constants. Les bénéficiaires ont cité certains défis liés aux horaires, au transport et à l'emplacement comme étant des obstacles permanents à l'accès. Les bénéficiaires et le staff ont tous émis le souhait d'accroître le nombre, les endroits et la diversité des activités. En plus, les bénéficiaires étaient impatients de voir s'accroître la disponibilité de la ligne d'assistance par téléphone (hotline) à travers la prolongation des heures d'ouverture pendant la semaine et le week-end. Une telle extension des services VBG mobiles et à distance nécessiterait une plus grande disponibilité du staff (p. ex. garder la ligne verte (hotline) ouverte ; passer plus d'heures sur chaque site mobile ; visiter les sites mobiles plus souvent) en comparaison avec celui qui est normalement affecté aux interventions mobiles d'urgence.

Les activités de groupe et les interactions individuelles avec le staff qui ne sont pas associées aux Violences Basées sur le Genre sont très importantes dans la gestion discrète des cas.

Au cours des interviews, on a demandé aux bénéficiaires dans les trois pays si une femme vue individuellement en train de parler à un membre du personnel serait perçue comme une survivante par la communauté. Au Myanmar, 61 % des bénéficiaires adultes estimaient qu'elle serait considérée comme une survivante, tandis que 20 % au Burundi et 53 % en Irak ont donné la même réponse. La réponse qualitative du personnel et des bénéficiaires met en lumière une raison potentielle pour laquelle ce nombre est plus faible au Burundi : la perception communautaire des espaces et des équipes mobiles est qu'ils aident différentes femmes, pas seulement les survivantes. Le staff a souligné le rôle des activités SSP dans la réduction de la stigmatisation liée à la recherche d'aide auprès de l'IRC et dans l'augmentation de la confidentialité et de la sécurité pour ceux qui recherchent et fournissent des services centrés sur les Violences Basées sur le Genre. Un membre du personnel a expliqué : " Quand la communauté ou les auteurs voient des gens qui fréquentent nos centres, ils pensent qu'ils viennent pour des activités de broderie ou de vannerie. Cela garanti aussi la sécurité des activistes. Avant la mise en place des centres d'écoute, les auteurs pouvaient menacer nos activistes."

"Ils savent que différentes personnes avec différents problèmes viennent au centre, même chanter et danser"

Bénéficiaire adulte au Burundi

"Aucune personne ne pourrait penser que c'est un endroit pour les services sur la violence basée sur le genre ou pour la gestion de cas ; nous ne faisons que parler aux femmes en général et c'est ce que nous publions dans la communauté."

Personnel de l'IRC, Irak

Pour assurer la gestion des cas dans la discrétion, le staff en Irak pose souvent des questions sur d'autres besoins pour normaliser les interactions individuelles avec les femmes et les filles bénéficiaires. Cependant, en faisant cela, il est possible qu'ils suscitent des attentes quant à l'aide qu'ils peuvent apporter, ce qui cause de la frustration. Une femme adulte en Irak a dit : "ils posent des questions sur les besoins mais n'y donnent pas de suite." Ces interactions sont manifestement importantes pour pouvoir fournir davantage d'appui sur des questions plus sensibles, mais le staff humanitaire doit veiller à ne pas susciter des attentes au-delà de ce qu'il est en mesure de fournir.

3 Au Myanmar, seuls deux des participants adultes et un adolescent ont rapporté qu'ils ont utilisé la ligne verte /le centre d'Appel .Etant donné ce nombre minime, les expériences des participants utilisateurs ne sont pas rapportés ici. Cependant, les données du monitoring indiquent que ceux qui ont fait recours à ce service étaient satisfaits

Les services liés à la violence domestique (partenaires intimes) font objet des demandes de gestion de cas les plus courantes.

Les parties prenantes ont identifié la violence entre partenaires intimes (IVP) comme étant le type de VBG le plus courant au sein des femmes et les filles dans les sites pilotes. Le travail de recherche et les données du monitoring ont mis en évidence qu'il y a des appels d'urgence sur la ligne verte /hotline pendant que la violence est active, des rapports selon lesquels les maris refusent aux femmes et aux filles l'accès à des services, ce qui exige que le personnel ait une connaissance approfondie de la dynamique de la Violence entre Partenaires Intimes et de comment y répondre en toute sécurité. Aussi, les bénéficiaires demandaient continuellement que les programmes leur donnent des moyens de subsistance afin d'être indépendants par rapport aux partenaires violents.

Les points focaux communautaires sont très importants dans l'appui des équipes mobiles.

Comme le staff d'IRC passe moins de temps dans chaque site, au cours d'une intervention mobile, que celui passé sur un site statique, cette prestation de services dépend fortement des points focaux communautaires pour appuyer les équipes mobiles lorsque celles-ci ne sont pas présentes. Au cours des activités de recherche et de suivi dans les trois pays, les bénéficiaires ont identifié les points focaux communautaires comme leur point d'entrée dans les activités de groupe, dans la gestion de cas vis-à-vis et dans les services d'assistance par téléphone (hotline). Les points focaux eux-mêmes ont également indiqué que ce rôle les a aidés personnellement en leur offrant des connaissances par rapport à leur propre sécurité et à leur accès aux services.

Renforcer la supervision et l'appui à tout le staff et aux points focaux.

L'étude a montré qu'il ya un besoin urgent pour un niveau plus élevé de supervision technique à distance et de formation en ce qui concerne les limites et la sécurité. Les rapports des bénéficiaires, du staff et des points focaux eux-mêmes ont souligné plusieurs problèmes de sécurité associés à ce projet pilote : la famille (généralement les maris) des femmes qui travaillent en tant que points focaux sont curieux au sujet de leur travail, ce qui peut compromettre la confidentialité et la sécurité de la survivante, le staff et les points focaux voyagent seuls sur de grandes distances ou pendant la nuit dans, ils se rendent chez les survivantes et parfois même accueillent les survivantes dans leurs propres maisons.

Comme les points focaux communautaires sont choisis en raison de leur leadership au sein de la communauté et de leur attitude vis-à-vis des survivantes, il est compréhensible qu'ils veuillent aider les survivantes dans toute la mesure du possible. Cependant, pour les cas de violence conjugale active (VPI), le staff ou les points focaux ne devraient pas se rendre au domicile de la victime, car cela peut exposer la victime et le staff à un grand danger. C'est particulièrement le cas pour les points focaux communautaires qui vivent au sein de la communauté. Avec ce type d'approche, il faut mettre un grand accent sur les besoins en formation sur les limites et l'auto-prise en charge. Comme le personnel de gestion et technique ne sont présents sur les sites mobiles que pour une durée limitée (environ une journée par semaine), il est difficile de mettre en œuvre les moyens traditionnels pour l'observation du travail des points focaux dans leur environnement. Par conséquent, il est nécessaire d'apporter des méthodes supplémentaires de supervision à distance, par exemple un centre d'appel (hotline) ou une application mobile développée dans le cadre de ce projet, comme par exemple ROSA. Les premiers tests de ROSA se sont déjà révélés utiles d'après les commentaires du staff.

“Chaque fois que j'ai besoin d'en savoir plus sur la gestion des cas, je vais directement à l'application Rosa.”

Staff d'IRC, Iraq

Le staff des trois pays a également soulevé la question du stress lié à leur travail. Dans certains cas, cela était lié au besoin d'un staff supplémentaire et de plus de supervision dans la gestion, mais ils ont également mentionné le besoin d'avoir plus d'occasions d'accroître leurs expériences, de se relaxer et de pratiquer des exercices de relaxation.

Les fausses idées au sujet des services offerts constituent un obstacle à l'accès.

Tout au long des découvertes, beaucoup de commentaires ont mis en lumière le manque de cohérence entre la compréhension du staff et celle des bénéficiaires quant aux services offerts et à l'accès à ces derniers. (P. ex. les bénéficiaires croient qu'il y a des limites d'âge, que les services coûtent de l'argent, etc.) et ceci devrait être pris en compte. Cela peut être particulièrement important dans la prestation des services mobiles parce qu'il y a souvent des obstacles liés à l'accès aux services dans les communautés d'accueil (p. ex. les frais de services). Les bénéficiaires peuvent associer par erreur ces mêmes obstacles aux services mobiles parce qu'ils opèrent dans la même zone géographique. Il est également possible que le staff et les points focaux ne comprennent pas clairement quand et comment les survivantes peuvent avoir accès aux services et sont donc incapables de répondre aux préoccupations des bénéficiaires et d'encourager l'accès pour toutes les survivantes. Il sera donc essentiel de clarifier ces politiques et d'avoir des messages clairs afin d'accroître l'acceptabilité de la prestation des services VBG mobiles et à distance.

Les services de référencement dans la prestation des services mobiles et à distance exigent beaucoup de ressources.

Les acteurs dans la lutte contre les violences basées sur le genre ne peuvent pas répondre à l'ensemble des besoins des survivantes sans faire recours à d'autres services, comme la santé, le droit, la protection et la sécurité. Bien que la cartographie des services soit toujours importante dans la réponse aux violences basées sur le genre, elle exige du temps et des efforts supplémentaires de la part du staff en charge de la prestation des services mobiles. Tandis que les services statiques opèrent dans un espace unique avec des limites définies (comme un camp de réfugiés), les équipes mobiles se déplacent vers un large éventail de sites qui n'ont pas toujours des frontières claires. Pour fournir des services de gestion de cas, les équipes mobiles doivent faire la cartographie des services dans chaque site où elles opèrent, ce qui signifie qu'une équipe mobile qui se rend sur quatre sites doit faire quatre fois la cartographie des services plus qu'une équipe statique. De même, comme toute personne qui possède un numéro de téléphone peut appeler sur la ligne verte, il devient difficile de délimiter une zone spécifique pour effectuer la cartographie des différents services de prestation à distance. Par conséquent, pour vraiment répondre aux besoins de référencement, les équipes qui s'occupent des services à distance doivent cartographier la plus grande partie possible de la région environnante, ce qui exige beaucoup de temps et d'efforts de la part du personnel. Il est également important d'avoir une cartographie des partenaires de référencement qui sont accessibles par téléphone afin de connecter les bénéficiaires aux services à distance. De plus, comme bon nombre de ces contextes changent régulièrement à cause de nouveaux déplacements et de nouveaux intervenants, il est nécessaire de recueillir continuellement des informations sur ces services. Pour garantir l'accès aux services locaux ou gouvernementaux il faut des budgets plus élevés pour la gestion des cas, car les frais associés aux services sont plus élevés que dans les camps des réfugiés ou des déplacés traditionnels. En plus, les systèmes de coupons avec les partenaires de référencement, peuvent potentiellement réduire les obstacles liés à l'accès pour les survivantes dans les sites mobiles éloignés.

Les services basés sur la technologie suscitent de l'intérêt, bien qu'il existe certains obstacles à l'accès.

Les demandes à propos de l'augmentation des heures allouées aux activités de la ligne verte (hotline) montrent que les bénéficiaires sont intéressés et capables d'accéder aux services à distance. Cependant, toutes les survivantes n'ont pas accès au téléphone. Bien que les réseaux des points focaux aient été utiles pour mettre les téléphones à la disposition des femmes et des filles dans la communauté, certains intervenants ont souligné la nécessité de renforcer et de faire de la publicité pour de tels systèmes (par exemple, établir plus de points focaux et mettre sur pied d'autres "détenteurs de téléphone" officiels pour des zones particulières ; sensibiliser davantage les gens sur le lieu et la disponibilité des téléphones). Pour des endroits qui disposent de lignes vertes (hotlines), il est nécessaire d'accroître la sensibilisation sur ce service. Dans tous les contextes, de nombreux intervenants (bénéficiaires et autres parties prenantes) ont indiqué qu'ils n'étaient pas au courant de l'existence des services d'assistance par téléphone (hotline). Même si certains programmes ont

utilisé des méthodes créatives pour faire la publicité de la ligne verte(hotline) (par exemple, via Facebook (Irak et Myanmar) ; la distribution de brochures (Myanmar), l'organisation de concours de dessins qui communiquent sur la ligne verte(hotline) (Irak) ; et des discussions dans des espaces sûrs (tous les pays), ces méthodes peuvent atteindre certaines populations et pas d'autres. Des méthodes supplémentaires sont nécessaires, par exemple, la publicité à la radio, la sensibilisation par l'intermédiaire d'organisations partenaires, la diffusion d'informations lors d'événements publics (par exemple, lors des activités sportives), des réunions qui rassemble un grand nombre de leaders communautaires et d'autres groupes spécifiques de parties prenantes.

Les réponses des participants mettent également en évidence des réactions généralement positives par rapport à l'usage des Tablettes, mais des défis liés à un service d'Internet/téléphonique médiocre et à des réactions culturelles négatives ou mixtes quant à l'utilisation du téléphone et de l'Internet par les femmes et les filles demeurent.

Recommandations par rapport à la livraison DES SERVICES GBV mobiles et à distance.

Les recommandations suivantes, par rapport à la prestation de services VBG mobiles et à distance, s'appuient sur les conclusions principales relatives à la faisabilité et l'acceptabilité.⁴

Recommandations à l'intention des professionnels:

Structure du programme:

- Les points d'entrée dans la gestion des cas doivent être des espaces sécurisés et confidentiels et qui organisent des activités ou des services qui ne sont pas liés aux services VBG afin de réduire la stigmatisation des survivantes qui cherchent de l'aide. Cela réduit également la probabilité que le staff et les points focaux communautaires soient associés à la prestation des services VBG, ce qui contribue à leur sécurité dans la communauté. Les modèles comprennent des espaces temporaires sûrs, pour les femmes et les filles, où des activités SSP de groupe et des services de gestion des cas sont offerts dans une salle privée reliée à d'autres services statiques ou mobiles du secteur, par exemple des services de santé.
- La cartographie des services dans chaque site mobile exige beaucoup de temps de la part du personnel afin d'élaborer des voies de référencement systématiques qui tiennent compte de la nature changeante de ces contextes. Il est nécessaire de renforcer la coordination et le plaidoyer pour le soutien des partenaires de référencement. Les politiques et procédures de référencement devraient être claires, documentées, basées sur les lignes téléphoniques et mises à jour régulièrement.
- Améliorer la sensibilisation ciblée des groupes vulnérables, y compris l'élaboration des messages de sensibilisation appropriés, qui tiennent compte du contexte culturel, afin de s'assurer que les survivants masculins de la violence sexuelle et les survivants LGBTI masculins et féminins savent qu'il existe des services pareils.
- Veiller à ce qu'il y ait des mécanismes pour recueillir régulièrement les réactions des bénéficiaires, des points focaux et des leaders communautaires afin que l'équipe mobile puisse s'adapter à l'évolution des besoins de la communauté et que les bénéficiaires aient une idée claire de la portée de la prestation des services et de la manière dont ils peuvent y accéder.
- Faciliter l'extension réfléchie de la ligne verte (hotline) et d'autres technologies, avec une conscience des défis en rapport avec les limitations technologiques et les normes sociales qui peuvent décourager ou générer des risques associés à l'utilisation du téléphone et de l'Internet par les femmes et les filles. Envisager l'utilisation des

⁴ Le rapport d'étude complet ainsi que les résultats détaillés seront publiés sur www.GBVresponders.org

programmes de lignes vertes (hotlines) pour les groupes vulnérables confrontés à une stigmatisation particulière dans la recherche d'aide, comme par exemple les hommes, les garçons ou les populations LGBTI.

- Planifier la durabilité par l'implication des partenaires locaux dès le début de la programmation. Envisager des mécanismes qui permettent de transférer systématiquement l'appropriation des activités et des espaces aux points focaux et aux groupes communautaires, notamment en donnant aux membres de la communauté les moyens de développer leurs propres activités et d'utiliser les espaces comme ils le souhaitent. Si le plan prévoit le transfert éventuel aux organisations locales, s'engager dans le renforcement continu des capacités, y compris les formations techniques et le développement organisationnel.

Mis en place du staff :

- Il faut plus de staff pour la programmation mobile en général, mais en particulier un staff affecté aux services d du centre d'appel pour assistance.
- La composition du staff et des points focaux communautaires devrait refléter la communauté (p. ex. représentation des groupes ethniques et des langues des bénéficiaires).
- Il faut davantage de supervision technique et d'encadrement continu pour le staff et les points focaux communautaires, par des entretiens vis-à-vis et par l'intensification de la supervision à distance (p. ex. lignes vertes (hotlines) et les applications pour la gestion des cas, basées sur le Web).
- Le staff doit recevoir une formation approfondie sur la dynamique de la Violence domestique, les moments où les survivantes sont exposées à un risque accru de violence, sur la planification de la sécurité et la façon de répondre aux besoins des survivantes, étant donné les lacunes importantes dans les services disponibles dans un cadre mobile, mais aussi sur les réponses appropriées que doivent les assistantes sociales, les acteurs du secteur de la sécurité et d'autres prestataires de services donner par rapport à la violence domestique continue.
- Les approches d'appui du staff et d'auto-prise en charge sont importantes pour le staff et les points focaux.

La composante du point focal communautaire

- Des Mémoires d'Entente et des descriptions des tâches claires, quant au rôle du point focal, sont nécessaires, en particulier pour clarifier les limites des rôles des points focaux en ce qui concerne la fourniture des services directs.
- Les points focaux devraient recevoir une formation approfondie sur les stratégies de sensibilisation et s'impliquer pour que toutes les populations concernées aient accès aux services.
- Les Mémoires d'Entente, la formation et la supervision des points focaux doivent accorder la priorité à la confidentialité et aux protocoles de sécurité en rapport avec la sensibilisation et à l'engagement de la communauté.

Ressources financières et infrastructure :

- Viser à établir un équilibre entre les différentes priorités (coût, emplacement, prestataires de services et contrôle de la communauté) lors de la sélection des espaces pour la fourniture des services mobiles.
- Envisager des lignes budgétaires pour un appui adéquat en matière de transport pour le staff, les points focaux et les bénéficiaires (y compris pour les personnes handicapées), la satisfaction des besoins fondamentaux des survivantes (par exemple, nourriture d'urgence, IFN), la sécurisation des espaces sûrs pour la prestation de services, la mise en place et l'entretien de la ligne verte (hotline), et d'un équipement de communication et de technologie de l'information (TIC).

Recommandations à l'intention de ceux qui mènent des études et des professionnels du suivi et de l'évaluation :

- Inclure les points de vue des membres de la communauté qui n'utilisent pas les services afin de mieux comprendre les besoins et les obstacles à l'engagement dans les services mobiles et à distance.
- Inclure les points de vue de ceux qui sont en situation de déplacement à court terme.
- Recueillir de l'information sur quels types de programmation, quant à l'argent liquide, peuvent aider les survivantes qui ont des besoins économiques et quels programmations liée aux moyens de subsistance pourraient être réalisables et bénéfiques dans le cadre des programmes mobiles
- Mener d'autres projets pilotes pour des programmes innovateurs, comme la prestation des services à distance au moyen de la technologie (SMS, chat, etc.), la programmation mobile avec des bons ou de l'argent liquide, associée à la gestion des cas, ainsi que les déploiements sectoriels services mobiles conjoints.

Recommandations à l'intention des décideurs des politiques et aux donateurs :

- Pour les donateurs, la prise en compte des besoins liés au staff et au budget décrits ci-dessus est très importante.
- En rapport avec ce qui précède, considérer que les populations de la communauté d'accueil auront également accès à la programmation, en particulier si les services VBG n'existent pas dans les zones d'accueil (éloignées ou non).
- Les agences des Nations Unies, les donateurs et les autres parties prenantes devraient donner la priorité au plaidoyer pour des options de référencement plus consistantes.
- Les donateurs devraient faciliter et exiger une planification pour une durabilité et un transfert responsable aux partenaires locaux et inclure des fonds suffisants pour le renforcement des capacités.



Pour plus d'informations, veuillez contacter :

Amy Neiman (amy.neiman@rescue.org) or Betsy Laird (betsy.laird@rescue.org). Des informations supplémentaires sur les modèles du programme VBG de l'IRC, la recherche et le plaidoyer sont disponibles à l'adresse : www.gbvresponders.org