

Communications et amélioration de l'accès aux services

Terminologie et messages inclusifs¹

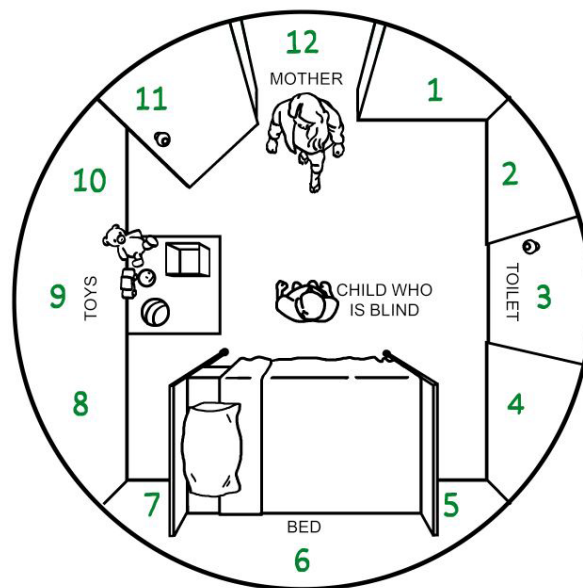
La terminologie utilisée pour s'adresser aux survivantes avec un handicap ou pour parler d'elles dans les documents peut soit les diminuer, soit les renforcer.

- Utilisez d'abord la terminologie qui commence par une personne (p. ex. "enfant avec un handicap", pas "enfant handicapés"; "une fille malvoyante" ou "fille ayant une déficience visuelle" plutôt que "une fille aveugle").
- N'utilisez pas des termes qui ont une connotation négative, tels que la souffrir, souffrance, victime ou handicapé. Dites "utilisateur de fauteuil roulant" plutôt que "en fauteuil roulant" ou "confiné à un fauteuil roulant".
- Utilisez "personnes vivant avec un handicap" plutôt que "normales" ou "régulières".
- N'utilisez pas d'acronymes pour désigner les enfants ou les personnes avec un handicap.
- Utilisez la terminologie appropriée pour différents types de handicap : handicap physique, visuel/visuels, auditifs, intellectuel et psychosocial.
- Reflétez la diversité de la communauté par des images des femmes, des filles, d'hommes et de garçons avec un handicap dans l'information sur la protection de l'enfant, qu'elle soit liée ou non au handicap.
- Représenter les personnes ayant différents types d'handicap parmi les groupes d'enfants plutôt que par elles-mêmes ou séparées du groupe.
- Représenter des survivants handicapés participant activement à des activités (p. ex. assister à des activités dans des lieux sécurisés, des espaces d'apprentissage temporaires, etc.).

Communiquer avec les survivantes vivant avec un handicap²

- Dans la mesure du possible, parlez à la survivante avec un handicap et essayez d'obtenir de l'information directement auprès d'elle, et pas seulement par l'intermédiaire de la personne qui prend soin d'elle au quotidien.
- Soyez patient. Ne faites pas de supposition. Confirmez la compréhension de ce que la personne a exprimé.

- Demandez la permission si vous aimeriez guider ou toucher la personne ou ses appareils, comme un fauteuil roulant ou une canne blanche.
- Les personnes malentendantes (sourdes ou malentendantes) utilisent souvent le langage des gestes. Si la survivante ou la personne qui l'aide au quotidien ne connaît pas le langage des gestes, utilisez le langage corporel, des aides visuelles ou des mots clés, et parlez lentement et clairement.
- Lorsque vous parlez à une personne qui sait lire sur les lèvres, gardez un contact visuel et ne couvrez pas votre bouche.
- Pour les personnes ayant une déficience visuelle (aveugles ou malvoyantes):
 - Décrivez l'environnement (par exemple, un espace adapté aux enfants) et présentez les personnes présentes.
 - Utilisez la " méthode de l'horloge " (voir la figure 1 ci-dessous) pour aider les personnes à localiser les personnes et les objets (par exemple, " les toilettes sont à trois heures " si elles sont directement à leur droite ou " les jouets sont entre huit et dix heures " si elles sont à gauche).



- Si la personne a de la difficulté à communiquer ou à comprendre les messages, utilisez une communication verbale claire et réfléchissez aux points suivants:
 - Utilisez des objets qui représentent différentes activités pour appuyer la compréhension de la personne et sa capacité d'anticiper sur ce qui va suivre et l'aider à prendre une décision.
 - Aidez les personnes à développer un livre, un tableau ou des cartes avec des images ou des dessins liés aux sentiments et qui répondent aux questions. Ceci peut être utilisé pour

communiquer sur des sujets tels que la santé, la nourriture ou le jeu.

Adapter l'information aux survivantes vivant avec un handicap³

Il faut produire des informations sur les VBG sous différents formats. Ceci aidera les survivantes et les tuteurs ayant un handicap physique, intellectuelle, auditive et visuelle puissent à avoir accès à l'information et la comprendre.'

- Les formats accessibles aux personnes ayant une déficience visuelle (aveugles et malvoyants) comprennent les gros caractères, les messages texte sur les téléphones (la plupart des smart phones intelligents ont des applications de voix hors champ gratuites), le braille, les annonces radio et audio.
- Les personnes qui ont un logiciel de lecture d'écran sur leur ordinateur peuvent également accéder à de l'information électronique (p. ex., courriels, formats de mots).
- Les formats accessibles aux personnes malentendantes (sourdes et malentendantes) comprennent l'information imprimée, les messages texte, les légendes et l'interprétation en langage gestuel pour les réunions ou les annonces télévisées.
- Les formats accessibles aux personnes ayant une déficience intellectuelle comprennent un langage simple et des signes visuels, tels que des pictogrammes, des dessins, des images et des photos sur des documents imprimés

Des infrastructures accessibles⁴

Ces conseils sur l'accessibilité visent à identifier et à surmonter les obstacles physiques au niveau de l'environnement et de l'infrastructure.

- L'accessibilité est fondée sur le principe RECU : les personnes vivant avec un handicap de tout ordre peuvent atteindre, entrer, circuler et utiliser toute infrastructure pour la protection de façon permanente (p. ex., sans se heurter à des obstacles).
- Utilisez un langage simple, des images, des contrastes de couleurs, des pictogrammes et des éléments tactiles.
- Effectuez des vérifications de l'accessibilité des espaces amis des enfants et de toutes les infrastructures pour la protection de l'enfant.
- Faites participer les survivantes avec un handicap aux vérifications de l'accessibilité. Circulez dans l'environnement et les infrastructures avec des personnes ayant différents types d' handicap afin d'identifier les obstacles et d'obtenir leurs suggestions pour amélioration.

Scénario

Scenario⁵ : Une femme célibataire a de la difficulté à déménager et ne peut pas trouver un emploi décent / obtient un petit de revenu en vendant du

plastique recyclé. Un jour, un homme vient la voir et lui offre son aide. Il lui donne de la nourriture et de l'argent. Au bout d'une semaine, il dit qu'il ne l'aidera plus à moins qu'elle n'ait des rapports sexuels avec lui. A ce moment-là, elle a des rapports sexuels avec lui.

Questions:

- "Est-ce que les survivantes vivant avec un handicap partagent de telles expériences avec d'autres personnes ? Qu'est-ce qui leur rend la tâche difficile ?"
- Où cette personne pourrait-elle aller pour recevoir une aide appropriée ? Quel genre d'aide et d'appui la survivante pourrait-elle recevoir ?"
- "Est-il probable que cette survivante demanderait une telle assistance ? Qu'est-ce qui pourrait l'empêcher de demander et de recevoir de l'aide ?"
- Que peut-on faire pour éliminer ces obstacles et faciliter l'accès à l'information?"

Étude de cas- Sabeen ⁶

Sabeen a 13 ans et a un handicap intellectuel. Sa mère dit qu'elle est "super active". Elle aime danser et dessiner et va toujours rendre visite à ses voisins. Elle veut toujours apprendre quelque chose de nouveau. Sabeen avait l'habitude d'aller à l'école, mais maintenant elle ne peut pas trouver quelqu'un pour aller avec elle. Sabeen aime sortir même quand il fait nuit. Il y a un mois, Sabeen est allée chez sa voisine et quand elle est revenue, sa mère a remarqué qu'elle était différente. Sa mère a demandé à Sabeen ce qui s'était passé et elle lui a expliqué que des garçons avaient enlevé son caleçon. Les garçons ont dit que la prochaine fois qu'ils allaient jouer " le mari et la femme". Sa mère a maintenant empêché Sabeen de visiter des voisins où il y a des hommes et des garçons, parce qu'elle pense que Sabeen fera tout ce que ces gens lui demandent de faire. Sabeen est allée à une réunion de groupe avec sa mère où, avec d'autres femmes, on a parlé de la violence, mais elle n'a pas semblé faire attention - elle a préféré pratiquer son dessin.

** Voici un exemple de plan d'action initial pour Sabeen. Les assistantes sociales doivent utiliser tous les outils de planification de l'action et de suivi habituels des organisations lorsqu'elles travaillent avec les survivantes et les personnes à risque des VBG.*

PLAN D'ACTION DE CAS

But / Point pour action	Qui	D'ici quand
Déterminer si Sabeen a besoin et souhaite un suivi médical: ▪ Avoir beaucoup de rencontres avec Sabeen et sa mère - séparément et ensemble - pour établir un climat de confiance et en apprendre davantage sur l'incident, sur la façon de mieux communiquer avec Sabine et sur les autres intérêts qu'elle a. ▪ Si Sabeen a été violée, discutez des problèmes de santé possibles et du type de services médicaux qui pourraient lui être offerts. ▪ Identifier les besoins en appui psychosocial pour Sabeen et de sa mère. ▪ Avec le consentement de l'intéressée, l'orienter vers les services de santé et d'appui psychosocial appropriés. ▪ Rencontrer les prestataires à l'avance pour s'assurer que l'on ne pose pas des questions inutiles à Sabeen. ▪ Identifier si Sabeen aimerait que vous alliez avec elle à ces premiers rendez-vous.	Les assistantes sociales chargées de cas	Au cours de la première semaine
Sabeen sensibilise le public sur les VBG: ▪ L'assistante sociale chargée des cas et les activistes communautaires participent à l'élaboration d'une séance de sensibilisation adaptée à la violence liée au genre - en	La travailleuse sociale dirige les actions avec les travailleurs	Dans les trois semaines

travaillant individuellement avec Sabeen dans le but de l'aider à mieux comprendre la différence entre les bons et les mauvais contacts et à identifier les personnes de confiance auxquelles elle peut s'adresser pour poser des questions ou exprimer ses préoccupations. ▪ L'assistante sociale continue de rencontrer régulièrement Sabeen et sa mère pour élaborer et renforcer les leçons clé (p. ex. comment atténuer les risques, qui sont les personnes en qui elle peut et ne peut pas avoir confiance, à qui elle va dire qu'elle a un problème, etc...)	communautaires et Sabeen L'agent chargé de cas dirige les actions de Sabeen	Hebdomadaire jusqu'à 8 semaines
Sabeen veut participer à des activités avec d'autres adolescentes: ▪ Identifier les activités des adolescentes locales et emmener Sabeen à chacune d'elles pour en apprendre davantage - elle peut alors décider laquelle elle préfère. ▪ Travailler avec Sabeen pour identifier une amie de confiance qui pourrait également assister à ces activités avec elle. ▪ Déterminer les options de transport sûres. ▪ Informer les animatrices de groupes d'adolescentes sur les compétences et les capacités de Sabeen - ce qu'elle aime et ce qu'elle n'aime pas. ▪ Transition dans le groupe - Monitoring et suivi.	Travailleur de cas L'assistante sociale et la mère de Sabeen Assistants sociaux et animateurs Assistante sociale, mère de Sabeen et animatrices Assistants sociaux en charge du cas	Dans trois semaines

Sabeen va à l'école: ▪ L'assistante sociale et la mère de Sabeen assurent la liaison avec l'école locale pour aider à élaborer un plan d'accompagner Sabeen à l'école - expliquer à la direction de l'école l'importance de son inscription et établir des réseaux de pairs plus solides.	Assistante sociale et mère de Sabeen	Dans deux mois
La communauté est plus engagée dans la promotion de la sécurité et l'atténuation des risques de protection pour les enfants de la communauté: ▪ Les activistes communautaires dans la zone prévoient des séances de sensibilisation à la violence liée au genre qui ciblent spécifiquement les adolescentes de la communauté. ▪ Des organisations des personnes vivant avec un handicap sont engagées dans des actions de sensibilisation sur les droits des personnes ayant un handicap intellectuel.	Activistes communautaires OPH	Dans deux mois Dans deux mois

Références et Ressources

- IRC/WRC (2015a) [*"Je vois que c'est possible " Renforcer les capacités pour l'inclusion des personnes vivant avec un handicap dans les programmes de lutte contre la violence basée sur le genre dans les situations de crise humanitaire.*](#)
- IRC/WRC (2015b) [*Renforcement des capacités pour une programmation qui tient compte de l'inclusion du handicap dans les VBG en situations humanitaires - Une boîte à outils pour les praticiens en matière de VBG.*](#)
- WRC (2018) [*Guidance Directives sur l'inclusion du handicap a l'intention des partenaires VBG au Liban : Gestion des cas des survivantes, les femmes, les enfants ainsi que les jeunes à risque avec un handicap.*](#)

- WRC (2016) [Kit d'outils sur la violence liée au genre à l'égard des enfants et des jeunes vivants avec un handicap](#)
- UNICEF (2017) [Inclure les enfants vivant avec un handicap dans l'action humanitaire - Protection de l'enfant](#).
- Consortium sur l'Age et le Handicap (2018). [Normes d'inclusion humanitaire pour les personnes âgées et les personnes vivant avec handicap](#).

¹ Tiré de UNICEF (2017) Inclure les enfants vivant avec un handicap dans l'action humanitaire - Protection de l'enfant

² Tiré de UNICEF (2017) Inclure les enfants vivant avec un handicap dans l'action humanitaire - Protection de l'enfant

³ Tiré de UNICEF (2017) Inclure les enfants vivant avec un handicap dans l'action humanitaire - Protection de l'enfant

⁴ Tiré de UNICEF (2017) Inclure les enfants vivant avec un handicap dans l'action humanitaire - Protection de l'enfant

⁵ Tiré du Kit GBV et Handicap <https://gbvresponders.org/response/disability-inclusion-2/>

⁶ Tiré de Directives sur l'inclusion du handicap à l'intention des partenaires VBG au Liban : Gestion des cas des survivantes, les femmes, les enfants ainsi que les jeunes à risque avec un handicap, <https://www.womensrefugeecommission.org/populations/handicaps/research-and-resources/1587-disability-inclusion-gbv-lebanon-case-management>

