



Sécurité du personnel qui travaille dans le domaine VAWG et de la gestion des cas



Comment ce travail peut-il être potentiellement nuisible pour le personnel?

Travailler avec les survivantes de la violence faite aux femmes et aux filles (GTVF) peut être dangereux pour le personnel chargé des cas de GTVF, surtout si elles font partie de la communauté et sont connues dans la communauté. Des menaces à la sécurité du personnel peuvent survenir pendant et en dehors des heures de travail et des lieux de travail. Les agresseurs du VAWG, généralement des hommes, ont tout intérêt à s'assurer que les assistantes sociales ne réussissent pas dans leurs tentatives d'aider les survivantes et, par conséquent, eux et leurs partisans peuvent représenter une menace pour les assistantes sociales. Les agresseurs et les autres membres de la collectivité ou de la famille (qui appuient ou ne condamnent pas le recours à la violence par l'agresseur) peuvent chercher à entraver et à frustrer le soutien des assistantes sociales aux survivantes de plusieurs façons. Voici quelques exemples de cas dans lesquels le personnel engagé dans ce travail peut être lésé dans l'exercice de ses fonctions.

Types de préjudices/abus:

- Physique - un acte de violence physique. Exemples : frapper, pousser, poignarder, gifler, donner des coups de pied ou d'autres attaques qui causent de la douleur ou des blessures.
- Harcèlement sexuel/violence sexuelle - Le personnel de VBG peut être victime de harcèlement sexuel ou être à risque de violence sexuelle sur le lieu de travail et dans la communauté.
- Verbal - infliction de douleur mentale ou émotionnelle. Exemples : menaces verbales de violence physique, menaces contre des membres de la famille ou des amis, intimidation, humiliation ou tout autre acte de nature menaçante.
- Social - le fait d'imposer l'isolement ou de refuser des services ou des privilèges ou l'accès à des activités ou à des espaces sociaux ou communautaires. D'autres exemples incluent : le blocage de l'accès à la sécurité/au soutien par les références, la propagation de rumeurs nuisibles ou des discussions intentionnellement menaçantes pour porter atteinte à la réputation des gens. D'autres exemples comprennent : le

refus d'avoir la possibilité d'acheter des biens sur le marché ou d'avoir accès à des magasins/boutiques, le refus d'être encouragé à ne pas participer à des comités communautaires ou l'intimidation ou la pénalisation du travailleur social ou de leurs enfants.

- Economique - refus d'accès à des ressources ou à des biens économiques ou pénalisation économique de toute autre manière. Il peut s'agir, par exemple, d'un refus d'accès au VSLA ou au crédit, d'une demande de paiement d'un taux plus élevé pour des biens ou d'une pression pour payer des amendes de justice communautaire pour la sécurité des survivantes.

Les traumatismes secondaires associés à ce travail sont importants, y compris l'impact psychologique de la violence physique, verbale et sociale décrite ci-dessus, qui peut avoir une incidence sur le sentiment de sécurité générale des assistantes sociales. Ce traumatisme peut être aggravé par l'absence ou l'insuffisance de gestion des cas et de supervision du travail, le manque d'engagement organisationnel ou institutionnel à l'égard des soins du personnel et l'absence de pratique d'auto prise en charge par la personne. Il est important de reconnaître ce préjudice psychologique potentiel et de demander l'aide de votre superviseur, de vos pairs, de vos amis et de votre famille en qui vous avez confiance qui peuvent vous aider à vous protéger contre d'autres préjudices et à obtenir du soutien. Pour de plus amples renseignements à ce sujet, veuillez consulter les sections sur les aspects pratiques d'auto-prise en charge et sur la supervision de la gestion des cas.

Comment planifier la sécurité

Il est clair que le personnel qui travaille dans des programmes VAWG (Violence Contre les Femmes et les Filles) et dans la gestion des cas fait un travail précieux pour soutenir les survivantes des VAWG et que toute menace à leur sécurité doit être prise au sérieux et traitée en temps opportun. Les organisations doivent identifier et réfléchir aux situations susceptibles de mettre une assistante sociale en danger et mettre en place des politiques claires sur la façon dont l'organisation aidera le personnel à atténuer les risques, y compris décider quand un cas doit être transféré en raison du risque qu'il présente pour un membre du personnel. Il est essentiel de consulter régulièrement les assistantes sociales afin de comprendre leurs besoins et leurs préoccupations, les obstacles auxquels elles se heurtent lorsqu'il s'agit d'appuyer les femmes et les filles et les risques/menaces auxquels elles sont confrontées, et de déceler les changements dans le contexte ou l'environnement opérationnel qui pourraient influencer sur leur sûreté et leur sécurité.

Bien qu'il soit essentiel de faire accepter par la collectivité les programmes visant à répondre aux besoins des femmes et des filles, il est important que les employeurs aillent au-delà de cette stratégie pour protéger leur personnel. Ils devraient être proactifs et apporter leur soutien en cas

d'incident. Le personnel devrait également savoir clairement ce qu'il doit faire s'il se trouve dans une situation préjudiciable, quels sont ses principaux points focaux de soutien et être encouragé à demander de l'aide (sans risque de recours) à ces points focaux le plus tôt possible, une fois dans les situations à risque.

Tout au long du cycle du programme, il existe plusieurs occasions clés de planifier et d'organiser de façon proactive afin d'optimiser la sécurité et la sûreté du personnel. Ces occasions se présentent : 1) lors de la phase de démarrage des activités de programmation en matière de VBG ou de l'introduction d'un nouveau site (cela peut inclure la consultation du personnel pour élaborer des plans d'atténuation des risques et assurer un budget adéquat pour ces activités) ; 2) lorsque les services sont déplacés ; 3) lorsque les services ou l'éventail des activités sont élargis ; 4) lorsque les services sont progressivement supprimés ou fermés ; ou 5) lorsque les survivantes sont interrogées sur les services reçus. Il s'agit là d'étapes cruciales du projet où il y a un risque pour le personnel et la possibilité d'atténuer les risques auxquels il est confronté.

Possibilités d'atténuation des risques:

- Eviter les situations de travail solitaires en vous assurant qu'il y a plus d'un employé qui travaille dans un même lieu. Veiller à ce que le personnel sache qu'il dispose d'un soutien de la direction pour s'entraider et qu'il se sente capable de se demander mutuellement de l'aide plutôt que d'y aller seul.
- Veiller à ce que des politiques et des procédures soient en place pour soutenir le personnel victime de harcèlement et d'abus sexuels. Les organisations de réponse/prévention de la GBV doivent s'assurer que les rapports/dénonciations honnêtes et transparents sont respectés et qu'ils se produisent sans répercussions négatives pour le rapporteur et la victime. Il devrait également y avoir des répercussions ou des sanctions visibles pour le personnel masculin qui commet des abus et encourager une culture de prise de parole des femmes et des hommes au sein de l'organisation.
- Eviter les visites à domicile. Les visites à domicile doivent être évitées pour la sécurité du personnel et des survivantes. Si votre personnel est connu pour fournir des services de prise en charge des VBG ou pour parler de la violence basée sur le genre dans la communauté, vous compromettez immédiatement la confidentialité de la victime en lui rendant visite à son domicile. Dans de telles situations, les assistantes sociales mettent également leur vie en danger à cause des agresseurs et/ou des membres de la communauté.
- Ne pas tenir des séances de médiation.
- Prévoir des ressources pour le personnel et veiller à ce qu'il y ait une supervision régulière de la gestion des cas pour le personnel lorsque les questions de sécurité du personnel sont régulièrement discutées.

- Veiller à ce que le personnel ait accès à des appareils de communication (p. ex. téléphones mobiles avec crédit ou téléphones satellites dans des endroits éloignés) pour appeler en cas d'urgence susceptible de menacer sa sécurité.
- S'assurer que l'on envisage des modes de transport qui atténuent les risques (p. ex. ne pas marcher seul si la marche est la seule option ; garder le conducteur avec le véhicule du projet à proximité lorsqu'il accompagne les survivantes pour accéder aux services de référencement).
- Déterminer une stratégie d'entrée dans la collectivité qui transmet des messages clairs et cohérents au sujet des activités du projet VAWG et des raisons pour lesquelles elles sont utiles à la collectivité pour favoriser l'acceptation communautaire et favoriser le soutien des programmes et la sécurité du personnel.
- Veiller à ce qu'une politique de non-représailles soit en place pour signaler les manquements aux politiques et procédures de sûreté et de sécurité ou pour signaler les incidents de sûreté ou de sécurité (y compris les quasi-accidents).
- Favoriser une culture organisationnelle où le personnel peut demander de l'aide et soulever des préoccupations liées à sa sécurité et à son bien-être, sans crainte de représailles.
- S'assurer que le personnel sait à qui s'adresser en cas d'urgence. Par exemple, mettez en place une chaîne téléphonique pour communiquer clairement au personnel qui appeler en cas d'urgence ou qui les appellera pour les alerter en cas d'urgence.
- Surveiller les sites sur le terrain pour déceler les problèmes de sécurité du personnel et le respect des politiques et des protocoles.
- Assurer la mise en œuvre des plans de sécurité et de sûreté sur le terrain. Il s'agit notamment de la fourniture d'équipements de sécurité (extincteurs et kits PEP) dans les bureaux extérieurs à l'usage du personnel en cas d'urgence.
- Consacrer des ressources financières à la sécurité et au bien-être du personnel et veiller à ce qu'elles soient systématiquement ajoutées aux budgets des projets – Prendre soin de ceux qui prennent soin des autres ne devrait pas être facultatif!

Pour de plus amples informations sur les visites à domicile ou la médiation, voir les directives connexes.

Appui institutionnel à la sécurité du personnel

Chaque contexte et chaque organisation aura des circonstances uniques dans lesquelles ils travaillent. En général, cependant, toutes les organisations ont le devoir de diligence d'assurer la sécurité de leur personnel et de fournir des ressources adéquates à cette fin. Les politiques et les protocoles sont un moyen de systématiser la prise en compte de la sécurité du personnel et certains exemples sont mentionnés ci-dessus. En cas d'incident de sécurité,

suivez les politiques et procédures de l'organisation et demandez l'aide d'une source fiable pour votre sécurité et votre bien-être.

En outre, la supervision de la gestion des cas, lorsqu'elle est mise en œuvre régulièrement et efficacement, est également une forme d'appui institutionnel à la sécurité du personnel, puisqu'elle permet notamment de faire le monitoring et de gérer le stress du personnel et offre un espace de réflexion sur les valeurs, les croyances et les comportements personnels des employés et sur la façon dont ils influencent leur travail avec les survivantes. Ces deux aspects peuvent favoriser une discussion sur les niveaux de sécurité du personnel et les risques pour la sécurité du personnel afin de permettre la résolution des problèmes et l'atténuation des risques si nécessaire.

Toutes les organisations qui assurent la prise en charge des cas de violence basée sur le genre devraient avoir au moins un responsable de cas, chargé de veiller à ce que le personnel soit formé et préparé à son rôle de gestion des cas, et qui fait régulièrement le monitoring des pratiques des assistantes sociales et leur apporte le soutien nécessaire pour leur permettre de fournir des soins de qualité. Les superviseurs de cas devraient également être sur place pour des consultations en cas d'urgence. De façon idéale, les responsables des cas sont des personnes ayant plusieurs années d'expérience directe dans le travail sur les cas de violence basée sur le genre.

Apporter un soutien au personnel en situation de crise

Lorsque le personnel est en crise en raison d'une expérience professionnelle ou personnelle qui peut avoir une incidence sur son travail, les éléments suivants peuvent être importants:

- Créer des occasions pour le personnel de partager les expériences et les facteurs de stress (p. ex., par la supervision).
- Être à l'affût des assistantes sociales qui peuvent souffrir en silence et leur tendre activement la main.
- Connecter les assistantes sociales aux sources de soutien - par exemple, si elles souffrent d'impacts psychologiques, connecter régulièrement le personnel aux professionnels de la santé mentale (si disponibles dans la région)

Jeu-questions à choix multiplesⁱ

1. **A quelles étapes du projet les organisations peuvent-elles appuyer la sécurité du personnel?**
 - a) A l'étape du démarrage, lorsque l'on songe à mettre en œuvre les services VAWG
 - b) A tous les stades du projet, les organisations ont le devoir de diligence pour assurer la sécurité de leur personnel

- c) Aucune. Il est de la responsabilité des membres du personnel de se protéger.

2. Le personnel attaché au programme VAWG devrait:

- a) Procéder à une médiation avec les survivantes et les auteurs de violences pour assurer leur sécurité
- b) Effectuer des visites à domicile auprès des survivantes et des membres de leur famille pour assurer leur sécurité
- c) S'assurer qu'un collègue les accompagne, au centre communautaire ou dans un endroit sécuritaire ou sur le terrain pour assurer leur sécurité

3. Le personnel GTVF, lorsqu'il essaie de faire son travail, peut subir les types de préjudices ou de mauvais traitements suivants

- a) Physique, psychologique, verbal, social et économique
- b) Physique et verbal
- c) Physiques et économiques

¹ B; C; A

