

Comment assurer la gestion des cas lorsque les services sont de mauvaise qualité ou n'existent pas

Scénario 1 : La prise en charge des cas de violence basée sur le genre et des services spécialisés de référencement sont disponibles, mais la capacité du personnel est faible

Facteurs et dynamiques possibles

- Les agents chargés de la prise en charge des VBG et les agents communautaires n'ont pas d'expérience ou connaissances préalables en matière des VBG, de prévention ou de réponse à la violence, d'autonomisation des femmes et des filles, de gestion de cas ou des domaines connexes tels que la protection ou l'éducation des enfants.
- Les niveaux élevés de changements au sein des agents de prise en charge de la violence basée sur le genre et des activistes communautaires, à cause de la concurrence d'autres organisations ou du personnel d'aide humanitaire, en provenance des communautés affectées ou qui subissent des déplacements/conséquences de la crise.
- Manque de compréhension et/ou de respect des standards et principes d'intervention en matière des VBG, même parmi les organisations qui mettent en œuvre des programmes spécifiques VBG.
- Il existe des préjugés sociaux et culturels, des discriminations ou des hiérarchies de pouvoir entre les communautés qui sont engagées comme prestataires de services et les communautés touchées par la crise (par exemple, les communautés d'accueil dans les pays voisins versus les communautés des réfugiés), ce qui peut conduire à une dégradation de la qualité et de la prestation des services.
- Les niveaux de barrières linguistiques et de communication entre les survivantes/communautés affectées, le personnel de première ligne / de gestion des programmes VBG et les prestataires de services d'orientation en matière de VBG peuvent conduire à une dégradation de la qualité et de la prestation des services.
- Les prestataires de services de référencement VBG, tels que les services médicaux/cliniques, juridiques, psychosociaux et d'hébergement, n'ont pas d'expérience ou d'antécédents dans les

approches basées sur les survivantes, la prévention de/la réponse à la violence ou dans les domaines techniques spécifiques à leur rôle (par exemple, la gestion clinique du viol pour les référencement en matière de santé).

Mesures recommandées

Faire une cartographie complète des services et des ressources en matière de référencement en matière des VBG, y compris les appuis communautaires / informels.

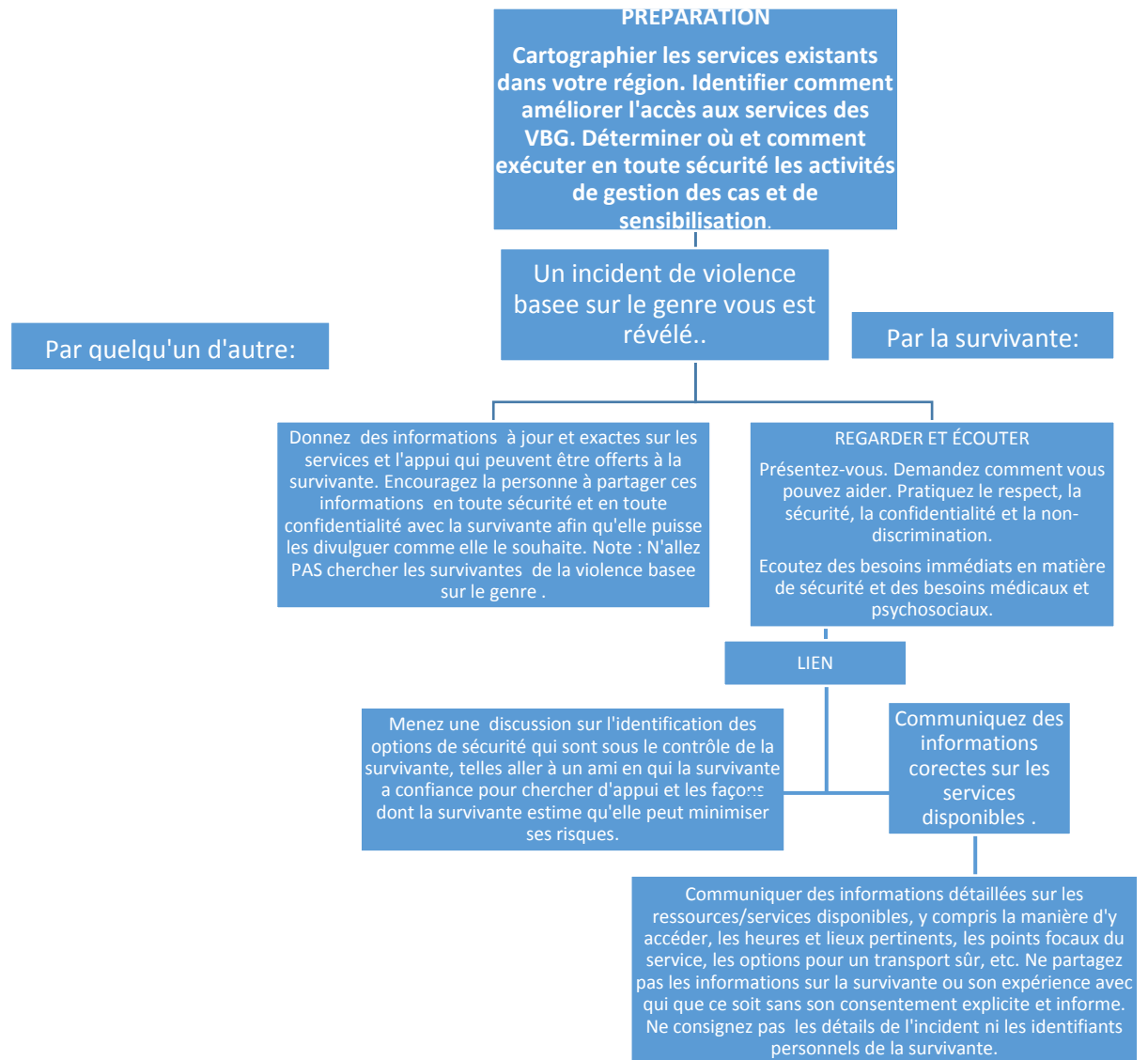
- Déterminer la qualité et l'accessibilité des services disponibles pour communiquer clairement les options aux survivantes.

Faciliter une évaluation complète des capacités de prise en charge des VBG.

- Dans le cadre d'un plan de renforcement des capacités, cibler les efforts de supervision et de formation des gestionnaires de cas de VBG sur la prestation de la prise en charge psychologique de premier secours de qualité, guidée par des principes basés sur les survivantes. Concentrez-vous sur : (1) la mise en place des liens avec des services non liés à la violence basée sur le genre qui répondent à des besoins immédiats et (2) l'aide aux survivantes pour qu'elles déterminent leurs options en matière de sécurité.
- Réduire les processus de documentation des dossiers de cas afin que les assistantes sociales puissent se concentrer sur la prestation de services aux survivantes.
- Renforcer/amplifier la supervision fréquente et le débriefing pour contrôler la qualité.
- Mettre l'accent sur la qualité de l'engagement entre les assistantes sociales et les survivantes avec un appui guidé sur comment établir des liens avec les services de référencement en matière des VBG.
- Identifier clairement et communiquer avec les assistantes sociales chargées des cas les structures où les survivantes peuvent recevoir des services/appui spécialisés supplémentaires en matière de violence basée sur le genre (si possible, par exemple, des centres pour femmes et filles ou des espaces sécurisés).

Identifier des mécanismes et des stratégies sûres pour communiquer et diffuser clairement l'information et la sensibilisation sur les services disponibles pour les survivantes de la violence basée.

Organigramme de prise de décision pour les Superviseurs et les assistantes sociales des VBG ¹



Exemples de scripts²

Regardez et écoutez

- "Je suis désolée que cela vous est arrivé."
- "Ce qui s'est passé n'était pas de ta faute."
- "Comment puis-je vous aider?"
- "Tout ce dont nous allons parler restera nous. Je ne partagerai rien sans votre permission." (*Les assistantes sociales doivent connaître et informer les survivantes des exigences de la dénonciation obligatoire avant la divulgation).

- "Je vais essayer de t'appuyer autant que je peux. Je peux partager toutes les informations dont je dispose sur l'appui disponible pour vous."
- "S'il vous plaît, partagez avec moi tout ce que vous voulez partager. Vous n'avez pas besoin de me parler de votre expérience pour que je vous fournisse de l'information sur le soutien qui vous est offert."

Lien

- "Je peux vous fournir les informations que j'ai. Certaines personnes/organisations peuvent vous fournir un certain appui, à vous et/ou à votre famille. Voulez-vous en savoir plus ?"
- Voici les détails du service, y compris le lieu, les heures d'ouverture, le coût (Si nécessaire), les options de transport et le nom de la personne à qui vous pouvez parler."
- Y a-t-il quelqu'un en qui vous avez confiance et à qui vous pouvez vous adresser pour obtenir de l'aide, peut-être un membre de votre famille ou un ami ? Voudriez-vous utiliser mon téléphone pour appeler quelqu'un dont vous avez besoin en ce moment ?"
- "Pour les étapes prochaines, ce que vous voulez et ce qui vous met à l'aise, voilà ce qui est plus important.»
- "Ne vous sentez pas obligé de prendre des décisions maintenant. Vous pouvez penser à des choses et toujours changer d'avis dans le futur."
- "Je ne peux parler à personne en votre nom pour essayer de résoudre la situation. Mais ce que je peux faire, c'est de vous appuyer pendant notre conversation et d'écouter vos préoccupations."
- "On dirait que vous avez un plan de ce que vous aimeriez faire à partir de maintenant. C'est une bonne étape."

Scénario 2 : Il existe des services de prise en charge des cas de violence basée sur le genre et des services de référencement spécialisés, mais les difficultés opérationnelles affectent la qualité des services

Facteurs et dynamiques possibles

- Le contexte opérationnel et environnemental de l'intervention est vaste, rural et/ou difficile à atteindre, ce qui se traduit par:
 - Le manque d'espaces sécurisés, confidentiels et privés pour les entretiens avec les survivantes ;
 - Le manque d'options d'abris sûrs et équipés pour les survivantes et les personnes à leur charge, souvent des enfants ;
 - Difficultés de transport vers les services de référencement ou de gestion de cas de violence basée sur le genre, ce qui peut accroître le risque ou les préjudices pour les survivantes ;
 - Manque de communications constantes ou fiables dans la zone d'intervention.

- Les contraintes et les défis liés à l'infrastructure, aux opérations et à l'approvisionnement se traduisent par un manque d'uniformité dans la disponibilité des fournitures et du matériel pour mettre en œuvre des services de haute qualité (p. ex. accès aux fournitures pour la Gestion Clinique du Viol, à la médication et au matériel pour les entretiens).
- L'insécurité et/ou les violations de l'accès humanitaire empêchent les services d'atteindre les communautés affectées ou augmentent le risque du danger pour les travailleurs humanitaires et les survivantes elles-mêmes.

Mesures recommandées

- Faire une cartographie complète des services et des ressources de référencement en matière de VBG, y compris les appuis communautaires et informels. Déterminer la qualité et l'accessibilité des services disponibles pour communiquer clairement les options aux survivantes.
- Renforcer la capacité des prestataires des services de prise en charge des VBG pour qu'ils puissent aider les survivantes à accéder et à utiliser les services de référencement, en particulier pour les besoins immédiats et imminents. Explorer la capacité d'améliorer la qualité des services de référencement ou d'insérer des mesures de protection pour les survivantes.

Scénario 3 : Il n'existe pas de services spécialisés de prise en charge des cas de violence basée sur le genre et de référencement vers des services spécialisés

Facteurs et dynamiques possibles

- Les services humanitaires existants n'ont pas le personnel nécessaire pour être centrés sur les survivantes, ceci comprend le maintien de la confidentialité des voies de référencement /de la chaîne de communication, les compétences des prestataires des services, etc. Une violation de la confidentialité pourrait conduire à plus de préjudice et de violence pour la survivante et pour le personnel des VBG.
- Les services humanitaires existants manquent de fournitures et d'infrastructures de qualité pour répondre aux besoins des survivantes, comme le manque de chambres privées pour la prise en charge clinique en cas d'agression sexuelle (CCSAS), le manque de médicaments et d'équipements stérilisés pour les CCSAS, le manque d'options d'abri sûr pour les survivantes et leurs personnes à charge/survivantes vivant avec un handicap/survivantes qui s'identifient comme LGBTQ etc.

- Des acteurs et des spécialistes spécialisés dans les GBV sont disponibles dans le pays, mais pas dans le domaine d'intérêt de la réponse.

Mesures recommandées

- Au niveau national ou sous-national, adapter les directives du *Guide de Poche* à l'intention des acteurs VBG qui ne sont pas des spécialistes afin d'appuyer les survivantes de la violence basée sur le genre dans les régions où il n'existe pas de services ou d'acteurs en la matière.
 - Assurer une coordination avec les secteurs spécialisés et les parties prenantes non-GBV pour identifier les lacunes et les opportunités de renforcement des capacités.
 - Faciliter/se convenir sur des processus qui identifient les protocoles et les procédures de coordination multisectorielle si nécessaire, les scénarios pour les référencement des cas extrêmes/urgents, des dénonciations et la communication.
- Élaborer une stratégie de plaidoyer pour accroître la capacité des spécialistes nationaux de la violence basée sur le genre à intervenir dans les zones où il n'y a pas de services de lutte contre la violence basé sur le genre .
- Explorer diverses modalités de prestation de services, y compris les services mobiles.

Exemples de script

Regardez et écoutez

- "Je suis désolée que cela vous est arrivé.»
- "Ce qui s'est passé n'était pas de ta faute."
- "Comment puis-je vous aider ?"
- "Tout ce dont nous allons parler restera nous. Je ne partagerai rien sans votre permission." (*Les assistantes sociales doivent connaître et informer les survivantes des exigences de la dénonciation obligatoire avant la divulgation).
- "Je vais essayer de vous aider autant que je peux. Je peux partager toutes les informations dont je dispose sur l'appui disponible pour vous."
- "S'il vous plaît, partagez avec moi tout ce que vous voulez partager. Vous n'avez pas besoin de me parler de votre expérience pour bénéficier de l'information sur l'appui disponible pour vous."

Scénario 4 : Comment soutenir les survivantes de la violence liée au sexe lorsqu'il n'y a pas d'acteur dans votre région

Mesures recommandées

- Référez-vous au Guide de poche sur les VBG. Le Guide de poche est conçu pour être une ressource pratique lorsqu'une survivante divulgue

son expérience à un praticien humanitaire. Il comprend un organigramme facile à lire, une référence rapide aux choses à faire et à ne pas faire ainsi qu'une navigation rapide vers une liste d'actions, étape par étape, qui suit le schéma : préparer, regarder, écouter et relier. Le Guide de poche comprend des considérations pour les enfants et les adolescents, les minorités sexuelles et genres/LGBTQI, les survivantes vivant avec un handicap ainsi les survivants masculins. Le Guide de poche est conçu pour les personnes qui ne sont pas des spécialistes de la violence basée sur le genre et qui sont sur la ligne de front dans les services aux communautés touchées, notamment les promoteurs de l'hygiène, les agents de santé communautaires, les gestionnaires de camps, les points focaux de la protection, etc. Vous pouvez y accéder à l'adresse www.gbvguidelines.org ou le télécharger sur Google Play ou dans la boutique iTunes. Rechercher "Guide de poche sur la violence basée sur le genre."

¹ Adapté à partir du Guide de poche sur la violence basée sur le genre ; avec des messages clés tirées des Lignes Directives inter agences sur la prise en charge des cas de violence basée sur le genre, www.gbvguidelines.org

² Adapté à partir du Guide de Poche sur les GBV

