

Communication avec les communautés sur la PEAS



Outils

- Outil 1 : Messages clés sur la PEAS à l'intention des membres des communautés
- Outil 2 : Techniques d'élaboration d'un plan de communication sur la PEAS
- Outil 3 : Exemple de plan de diffusion d'informations sur la PEAS
- Outil 4 : Méthodes de communication pour diffuser les informations relatives à la PEAS
- Outil 5 : Supports d'information, d'éducation et de communication (IEC) sur la PEAS, adaptés au contexte
- Outil 6 : Dialogue communautaire sur la PEAS (avec modèle de questionnaire)

Public



Points focaux
PEAS/sauvegarde/
protection



Personnel du
programme

Introduction

Le module *Communication avec les communautés sur la PEAS* propose des outils et des stratégies pour interagir avec les communautés sur la question de la protection contre l'exploitation et les abus sexuels (PEAS). Le module vise à présenter le sujet de façon accessible et non menaçante pour tous types de groupes (enfants, personnes en situation de handicap, etc.) et de manière adaptée au contexte et à la culture locale pour pouvoir aborder les tabous et la stigmatisation associés à la PEAS.

Les recommandations présentées ici sont basées sur des normes internationales officielles et sur les bonnes pratiques tirées du projet de renforcement des capacités des partenaires en matière de protection contre l'exploitation et les abus sexuels au travers de la protection transversale, SPSEA (*Strengthening Partners' Protection against Sexual Exploitation and Abuse through Protection Mainstreaming*), mis en œuvre par CRS.

Pour qui ?

Ce guide s'adresse à des organisations nationales et locales. Il peut servir aux équipes programme qui travaillent auprès de communautés par l'intermédiaire de leaders à l'échelle des provinces ou des communes et via des groupes ou plateformes communautaires : travailleurs de santé communautaires, groupes de soutien communautaires et autres comités à l'échelle de la communauté. Ce guide peut aussi s'avérer utile au personnel dirigeant et aux managers chargés notamment de la PEAS/Protection, ainsi qu'aux équipes de communication.

Pourquoi ?

Interagir avec les communautés et diffuser des informations sur la PEAS sont des actions clés dans le cadre de la PEAS et constituent une norme minimale opérationnelle de PEAS telle que définie par le Comité permanent interorganisations (CPI ou IASC ci-après). Cette norme est considérée comme l'une des normes internationales les plus répandues en matière de PEAS.

Les organisations doivent s'assurer que les communautés avec lesquelles elles travaillent ont accès à des informations pertinentes, appropriées, adaptées au contexte et en temps opportun au sujet des comportements attendus et proscrits du personnel du programme et au sujet des mesures et mécanismes disponibles pour traiter les signalements d'EAS commis par les travailleurs humanitaires.

Contexte

Pourquoi ?

Dans certaines communautés où il existe des tabous autour de certains sujets, la question de l'exploitation et des abus sexuels (EAS) est très peu abordée. Pourtant, la sensibilisation à la PEAS est fondamentale pour empêcher des membres du personnel de nuire aux communautés, et pour permettre aux organisations de répondre à des allégations de mauvaise conduite. Ces activités permettent également d'accroître la sensibilisation des communautés à la problématique des violences basées sur le genre et de promouvoir la responsabilité collective en matière de PEAS chez les acteurs humanitaires au sein de la communauté. Une communication efficace passe obligatoirement par une bonne compréhension de la communauté et du contexte d'intervention.

La sensibilisation à la PEAS est fondamentale pour empêcher des membres du personnel de nuire aux communautés, et pour permettre aux organisations de répondre à des allégations de mauvaise conduite.

Quand ?

Idéalement, une analyse du contexte est menée lors de la phase de conception. Toutefois, elle peut être menée n'importe quand au cours du cycle du programme et modifiée pendant la mise en œuvre du projet pour tenir compte de toute évolution du contexte.

Quoi ?

Il est important de comprendre et de dresser l'état des lieux des éléments suivants :

- Les normes et valeurs en vigueur ;
- Les dynamiques de genre, les perceptions et les pratiques autour des violences basées sur le genre ainsi que les manquements en matière d'EAS ;
- Les barrières et les biais culturels, traditionnels et religieux susceptibles d'influencer la perception au sein de la communauté vis-à-vis de l'EAS ;
- La honte, la stigmatisation et la peur des représailles dont une personne peut être victime si elle signale des faits d'abus.

Des groupes sectoriels de protection à l'échelle du pays, des groupes de travail sur la PEAS ainsi que d'autres acteurs spécialisés dans la protection peuvent être contactés pour savoir si des informations spécifiques à l'EAS ont déjà été collectées et analysées. De plus, vérifiez si les communautés ont déjà été consultées afin de vous assurer que les mêmes questions ne leur sont pas posées plusieurs fois, et ainsi éviter toute frustration.

Messages clés et méthodes de communication

Pourquoi ?

Les participants au programme et les membres de la communauté jouissent du droit d'accéder et de recevoir des informations. Il est essentiel de fournir aux communautés des messages cohérents, exacts et clairs sur la PEAS. Les participants au programme et les membres de la communauté doivent au moins pouvoir comprendre :

Il est essentiel de fournir aux communautés des messages cohérents, exacts et clairs sur la PEAS.

- Que l'assistance proposée est toujours gratuite et ne doit jamais être obtenue en échange d'un avantage sexuel, financier, social ou politique ;
- Que l'organisation applique une tolérance zéro vis-à-vis de l'inaction face à des faits d'EAS ;
- Ce qui relève d'un comportement attendu de la part des travailleurs humanitaires, et ce qui relève d'un comportement interdit ;
- Comment dénoncer un comportement inapproprié.

Quand ?

Les organisations doivent élaborer des messages clés sur la PEAS et une stratégie de communication lors de la phase de conception de leurs programmes, puis procéder à la révision de ceux-ci à titre périodique :

- Avant le début des activités clés telles que le ciblage, l'identification et l'enregistrement des participants au programme. Il est crucial d'intégrer des messages clés sur la PEAS à l'ensemble des informations (critères de sélection, détails de l'assistance, services disponibles, etc.) que reçoivent les participants au programme ;
- Avant d'apporter tout changement au programme ;
- Lorsque de nouveaux risques d'EAS sont identifiés ;
- Pour réaliser le suivi des résultats et de l'impact.

Comment ?

Les organisations doivent élaborer et adapter leurs plans et supports de communication en matière de PEAS au contexte et au public cible, et veiller à impliquer autant de parties prenantes que possible. Cela permettra d'assurer que les messages sont adaptés, sensibles et susceptibles de communiquer des informations clés de manière efficace. Reportez-vous aux exemples de supports d'information, d'éducation et de communication fournis à l'[Outil 5](#). Pour diffuser ces messages importants, les organisations peuvent :

- **Résumer les messages clés** formulés par les normes internationales en matière de PEAS et les politiques de l'organisation, dont les communautés doivent avoir connaissance ([Outil 1](#)) ;
- **Décider comment ces messages clés** seront diffusés à la communauté de façon pertinente, accessible, sensible et adaptée à la culture locale ([Outil 2](#) et [Outil 3](#)) ;
- **Utiliser les supports de communication existants comme modèles** pour élaborer des supports plus adaptés ([Outil 4](#) et [Outil 5](#)).

Outils recommandés

Outil 1	Messages clés sur la PEAS à l'intention des membres des communautés
Outil 2	Techniques d'élaboration d'un plan de communication sur la PEAS
Outil 3	Exemple de plan de diffusion d'informations sur la PEAS
Outil 4	Méthodes de communication pour diffuser les informations relatives à la PEAS
Outil 5	Supports d'information, d'éducation et de communication (IEC) sur la PEAS, adaptés au contexte

Interactions avec les communautés

Pourquoi ?

Instaurer un dialogue actif, inclusif et régulier avec les membres des communautés est essentiel pour sensibiliser davantage sur les risques d'EAS et garantir les droits des participants aux programmes et ceux des membres de la communauté à bénéficier d'une assistance sans encourir le risque d'être victimes d'EAS.

Il n'est pas toujours facile d'initier et d'animer une discussion avec les membres d'une communauté. Cela peut être une expérience troublante. Les organisations doivent instaurer une confiance et permettre une communication à double sens avec la communauté sur tous les aspects de la PEAS. Elles doivent aussi utiliser des outils d'interaction pour assurer l'inclusion active de groupes vulnérables, surtout les plus susceptibles d'être victimes d'EAS. Il est crucial de vérifier que le personnel du programme possède l'expérience et les compétences adéquates pour animer ces discussions.

Les organisations doivent instaurer une confiance et permettre une communication à double sens avec la communauté sur tous les aspects de la PEAS.

Quand ?

La communication et l'interaction avec les communautés sur la PEAS doivent être une priorité pour tous les acteurs humanitaires et ce, à toutes les étapes du cycle du programme :

- **Interagir le plus tôt possible** avec les communautés, dès l'évaluation des besoins ou l'analyse des risques, puis tout au long de la mise en œuvre des activités, permet aux organisations de récolter et de diffuser des informations sur la PEAS et d'impliquer les communautés dans un dialogue utile autour des questions de PEAS. Cette communication doit avoir lieu avant le début des activités, dont le ciblage, l'identification et l'enregistrement des participants au programme. Il est crucial d'intégrer des messages clés sur la PEAS à l'ensemble des informations (critères de sélection, détails de l'assistance, services disponibles, etc.) que reçoivent les participants au programme.
- **Chaque interaction** avec la communauté (réunions, session de lancement du projet, etc.) constitue une opportunité pour les organisations de diffuser des informations sur leurs politiques et systèmes en matière de PEAS, mais aussi de solliciter l'avis des membres de la communauté sur la meilleure façon d'élaborer ces politiques et outils et de les adapter (grâce, par exemple, à des groupes de discussion, des entretiens avec les informateurs clés et des visites de contrôle). C'est d'autant plus important lors de la mise place des mécanismes de feedback, de plaintes et de réponse (MFPR), lors de la conception de supports de communication sur la PEAS et lors de l'identification de parcours d'orientation. Il est important également de tenir la communauté au courant des actions qui sont prises suite à des plaintes (tout en veillant au respect des protocoles de confidentialité en vigueur).
- **Avant d'apporter tout changement** au programme.
- **Lorsque de nouveaux risques ont été identifiés** en rapport avec l'EAS.

La PEAS doit s'inscrire dans le cadre d'une stratégie plus globale d'interaction avec les communautés. Les organisations doivent veiller à maintenir le dialogue concernant la PEAS ouvert avec les communautés tout au long du programme.

Comment ?

Une série de méthodes participatives peuvent être utilisées pour garantir un dialogue communautaire actif et inclusif en matière de PEAS :



Groupes de discussion

Pensez à organiser des discussions collectives séparées pour les personnes ayant des besoins spécifiques et les personnes les plus vulnérables face à l'EAS.



Entretiens avec les informateurs clés

Pensez à organiser des réunions séparées pour les personnes ayant des besoins spécifiques et les personnes les plus vulnérables face à l'EAS.



Plans de discussion et guides

pour animer le dialogue communautaire.



Jeux de rôles

Les jeux de rôles constituent un moyen de participation créatif et percutant pour impliquer les membres de la communauté.



Consultations accessibles et adaptées aux enfants

organisées avec l'aide de parties prenantes et d'acteurs spécialisés dans la protection de l'enfance.

Il peut être utile d'aborder ce point en amont avec le réseau Protection/PEAS pour vérifier si des consultations de ce type ont déjà eu lieu et, si ce n'est pas le cas, s'assurer que la stratégie adoptée est appropriée et sûre.

Outil recommandé

Outil 6

Dialogue communautaire sur la PEAS (avec modèle de questionnaire)

Outil 1 : Messages clés sur la PEAS à l'intention des membres des communautés

Cet outil est basé sur la publication du IASC *Minimum Operating Standards: Protection from Sexual Exploitation and Abuse by Own Personnel* (2012).

Aperçu	
Objectif	La PEAS est un sujet complexe et sensible. Cet outil propose un résumé des messages clés sur la PEAS dont les participants au programme et les membres de la communauté doivent avoir connaissance. L'outil vise aussi à simplifier ces messages clés pour qu'ils soient plus accessibles.
Quand utiliser cet outil	En début de projet, pour élaborer de nouveaux supports de communication et/ou briefer de nouvelles recrues.
Qui impliquer	Les équipes du programme ou les équipes de terrain, le personnel RH, les équipes de communication (s'il y en a).

Quelles informations clés de base les communautés devraient-elles recevoir au sujet de la PEAS ?

Au minimum, les participants au programme et les membres des communautés doivent recevoir les informations suivantes de la part de l'organisation et de son personnel :

- **L'assistance est toujours gratuite** : les communautés ont le droit de bénéficier de l'assistance humanitaire sans être sujettes à l'EAS. L'assistance ne doit jamais être fournie en échange d'avantages sexuels, financiers, sociaux ou politiques.
- **Définition de l'EAS** : voir ci-dessous.
- **Normes de conduite pour les travailleurs humanitaires** (personnel, volontaires et associés, dont les contractuels) telles qu'établies par les politiques des organisations en la matière (ex. : la [politique de sauvegarde de CRS](#)), notamment sur les comportements attendus et les comportements interdits.
- **Comment et quand porter plainte** : pour signaler un problème lié au comportement d'un membre du personnel, notamment lié à un cas d'abus sexuel. Doivent être incluses les informations suivantes :
 - Le droit des membres de la communauté à donner leur avis ou à porter plainte sans que leur accès à l'assistance humanitaire ou leur participation au projet soit affecté ;
 - Les canaux de signalement disponibles : numéros de téléphone, adresse e-mail des points focaux pour les questions liées à la protection/sauvegarde et à la PEAS ;
 - Les mesures que l'organisation prendra pour garantir la sécurité, l'anonymat et la dignité des plaignants, et les informations sur la façon dont les plaintes seront traitées ;
 - Les délais auxquels une personne qui se sert d'un des mécanismes de signalement peut prétendre avant de recevoir une réponse ;
 - Les rôles et les responsabilités des personnes impliquées et les éventuelles restrictions (liées à la confidentialité par exemple, lorsqu'il est question de protéger une personne).
- **Orientation** : les services d'aide disponibles pour les victimes de violence, et comment celles-ci peuvent y accéder.
- **Responsabilité à l'échelle de l'organisation** : tous les acteurs ont l'obligation de prévenir et de répondre à de tels actes et de protéger les témoins, les victimes et les personnes survivantes.

Définition : Qu'est-ce qui constitue un abus sexuel ou de l'exploitation sexuelle¹ ?

Abus sexuel : toute atteinte sexuelle commise avec force, contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, la menace d'une telle atteinte constituant aussi l'abus sexuel. Par, exemple : un employé d'une ONG locale qui touche une fillette de 6 ans de façon inappropriée lors d'un jeu dans le cadre d'une intervention psychosociale.

Exploitation sexuelle : le fait d'abuser ou de tenter d'abuser d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, y compris mais non exclusivement en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique. Par exemple :

- Le directeur d'une école, recruté par une ONG, qui ne veut admettre dans son établissement un enfant déplacé interne que si la mère de l'enfant accepte d'avoir un rapport sexuel avec lui ;
- Un conducteur employé par une agence internationale qui propose aux écoliers du village de les conduire à l'école du quartier avoisinant dans un véhicule officiel, en échange de la possibilité de prendre des photos d'eux, dénudés ;
- Avoir recours aux services d'une prostituée.

Quel est le comportement attendu des travailleurs humanitaires² ?

Six principes fondamentaux

1. L'exploitation et les abus sexuels constituent des fautes graves et sont par conséquent des motifs de mesures disciplinaires, y compris de renvoi sans préavis³.
2. Les relations sexuelles avec des enfants (personnes de moins de 18 ans) sont interdites, quel que soit l'âge de la majorité ou l'âge du consentement au niveau local. Une erreur sur l'âge d'un enfant ne constitue pas un argument de défense.
3. L'échange d'argent, d'emploi, de biens ou de services contre des relations sexuelles, y compris des faveurs sexuelles ou autres formes de comportements humiliants, dégradants ou d'exploitation, est interdit. Cet échange inclut aussi l'échange de l'assistance due aux bénéficiaires.
4. Toute relation sexuelle entre les personnes fournissant une aide et une protection humanitaires et une personne bénéficiant de cette aide et de cette protection humanitaires qui implique une utilisation abusive du rang ou du poste est interdite. De telles relations nuisent à la crédibilité et à l'intégrité du travail d'aide humanitaire.
5. Lorsqu'un membre du personnel pressent ou soupçonne un acte d'exploitation ou d'abus sexuels de la part d'un collègue, quel que soit l'employeur de ce collègue, il ou elle doit signaler de telles préoccupations via les mécanismes de signalement établis par l'agence.
6. Les travailleurs humanitaires ont l'obligation de créer et d'entretenir un environnement qui prévient l'exploitation et les abus sexuels et qui promeut la mise en œuvre de leur code de conduite. Les responsables, à tous niveaux hiérarchiques, ont une responsabilité particulière pour ce qui est d'appuyer et de concevoir des systèmes qui préservent cet environnement.

1. Cette définition officielle est tirée de la [Circulaire du Secrétaire général : Dispositions spéciales visant à prévenir l'exploitation et les abus sexuels](#), Nations Unies (2003).

2. Les six principes fondamentaux du Comité permanent interorganisations (IASC) concernant l'exploitation et les abus sexuels ([IASC updated Six Core Principles Relating to Sexual Exploitation and Abuse, 2019](#)) (version mise à jour).

3. En fonction du contexte, considérez des mesures disciplinaires autres que le renvoi.

Exemples de messages clés à l'intention des ADULTES



- L'assistance humanitaire est gratuite.
- Toute assistance fournie par une organisation humanitaire est basée sur des besoins identifiés.



- Vous avez le droit de recevoir des informations sur les services humanitaires proposés dans votre région et de connaître les critères de sélection.



- Un système de plaintes a été mis en place à [groupe sectoriel/organisation/lieu]. Contactez [coordonnées] pour obtenir de l'aide et des conseils à ce sujet. Toutes les plaintes sont tenues confidentielles.
- Si vous estimez avoir été victime d'un préjudice ou de discrimination en raison de votre sexe, de votre ethnicité, de votre religion, de votre âge ou de vos associations politiques, ou si une personne employée par une organisation humanitaire vous a demandé de faire quelque chose d'inapproprié en échange de services, signalez l'incident via [mécanisme de signalement].
- Vous avez le droit de signaler tout comportement inapproprié, toute exploitation ou tout abus commis par un travailleur humanitaire. Si le comportement d'un travailleur humanitaire vous préoccupe, signalez-le via [mécanisme de signalement]. Vous êtes peut-être la seule personne à oser en parler et donc la seule personne capable de protéger la victime.
- Toutes les plaintes seront reçues, traitées, gardées en sécurité et tenues en toute confidentialité. Votre sécurité est notre priorité !



- Le travail des organisations humanitaires et de leur personnel est basé sur les principes d'humanité, d'impartialité et de respect.
- Vous ne devez jamais vous trouver dans une situation où vous devez échanger des faveurs sexuelles contre de l'assistance, un emploi, des biens ou des services.
- Tout abus de pouvoir, quel qu'il soit, à l'encontre des populations locales est interdit.



- Les travailleurs humanitaires doivent signaler toute inquiétude ou suspicion d'exploitation ou d'abus sexuels commis par un autre travailleur humanitaire, qu'il soit issu ou non de la même organisation qu'eux.
- Ces règles s'appliquent à tous les individus (personnel des Nations Unies et des ONG internationales, partenaires ; consultants, contractuels des Nations Unies et des ONG internationales).

Exemples de messages simplifiés à l'intention des ADOLESCENTS



- L'assistance est toujours gratuite. Les travailleurs humanitaires ne doivent jamais vous demander de leur donner quelque chose ou de faire quelque chose en échange de leur aide.



- Chacun peut émettre son avis sur l'assistance ou l'aide qu'il reçoit et sur la manière dont elle est dispensée et ce, quel que vous soyez, quel que soit votre âge et d'où vous venez, et quel que soient vos convictions. Votre opinion permettra à [nom d'organisation(s)] de s'améliorer et de garantir les biens et services qui répondent aux besoins de votre communauté.



- Chaque personne a le droit d'être protégée de tout mauvais traitement ou abus, quel qu'il soit, quel que soit son âge, son origine ou ses convictions. Si vous êtes inquiet pour la sécurité d'un enfant ou si vous avez vu ou entendu parler d'un travailleur humanitaire qui ne se comportait pas de façon appropriée, vous devez le signaler via [mécanisme de signalement]. Vous êtes peut-être la seule personne au courant et donc la seule personne en mesure de protéger cet enfant.
- Toutes les organisations doivent fournir une assistance et un soutien dans des conditions sûres et de façon adéquate à toutes les personnes avec qui elles travaillent, en les traitant avec dignité et respect. Si vous êtes inquiet de la façon dont certaines organisations mènent leurs activités au sein de votre communauté ou de la manière dont un travailleur humanitaire se comporte, vous devez le signaler via [mécanisme de signalement].
- Nous recevrons votre témoignage, nous l'écouterons et nous agirons. Nous mènerons une enquête concernant tout abus, sans exception, que vous nous signalerez et nous veillerons à ce que les personnes à l'origine de ces actes soient tenues pour responsables. Nous partagerons avec vous autant d'informations que possible sans mettre quiconque en danger, et nous vous tiendrons informé des avancées dès que nous le pourrons.



- Les travailleurs humanitaires doivent toujours vous traiter de façon juste et bienveillante, avec dignité et respect, quel que vous soyez. Si un travailleur humanitaire vous a fait du mal, vous a contrarié ou demandé quelque chose en échange de son aide, il est important de nous le signaler via [mécanisme de signalement].



- Toutes les plaintes seront reçues, traitées, gardées en sécurité et tenues en toute confidentialité. Votre sécurité est notre priorité !

Exploitation et abus sexuels et COVID-19 : exemples de messages

- La pandémie de COVID-19 affecte notre vie à tous. En raison des mesures de distanciation sociale, il se peut que vous ne puissiez pas aller voir un adulte en qui vous avez confiance, ou vous rendre dans un lieu où vous vous sentez en sécurité. Si vous êtes inquiet qu'un membre de votre communauté est en danger, vous devez contacter [mécanisme de signalement].



L'assistance est toujours gratuite !

Personne n'a le droit de te demander de faire quelque chose en échange de l'aide que les travailleurs humanitaires te donnent. Cette aide peut être de la nourriture, de l'eau, des cahiers, des jeux, tout ! Dis-le à tes camarades !



Messages simplifiés sur la PEAS à l'intention des enfants



Nous serons toujours là pour t'écouter ! Dis-nous si quelqu'un qui travaille avec nous, ou un autre travailleur humanitaire, te fait du mal, te rend triste ou mal à l'aise, ou te touche d'une façon que tu n'aimes pas. Ne pense pas que c'est de ta faute. Ce n'est jamais de ta faute ! Viens nous voir et nous t'aiderons. Ce qui nous importe, c'est que tu sois en sécurité ! Dis-le à tes camarades !



Les travailleurs humanitaires doivent faire en sorte que tu sois heureux et que tu te sentes en sécurité. Ils doivent toujours te traiter avec gentillesse, respect et dignité.



Ils ne doivent jamais te faire du mal, te crier dessus, te toucher là où tu ne veux pas être touché, te rendre triste ou te demander de garder un secret.

- Des masques, des gants, du savon et du gel désinfectant peuvent être distribués par un travailleur humanitaire pour vous protéger du COVID-19. Ces fournitures sont gratuites et ne doivent jamais être proposées en échange d'avantages sexuels ou pécuniaires. Si une personne vous demande de faire quelque chose en échange de ces articles, vous devez le signaler via [mécanisme de signalement].
- Nous passons toutes et tous plus de temps sur internet à parler avec nos amis, à travailler ou à s'éduquer. S'il se passe quelque chose qui vous contrarie ou si une personne vous demande de faire quelque chose que vous n'avez pas envie de faire, signalez-le via [mécanisme de signalement].
- Nous devons tous veiller à la sécurité des uns et des autres pour empêcher la propagation du COVID-19. Si vous passez du temps avec d'autres personnes, faites attention à garder une distance de 2 mètres entre vous, évitez de vous toucher et tousser dans votre coude.

Outil 2 : Techniques d'élaboration d'un plan de communication sur la PEAS

Basé sur la ressource CRS *Boîte à outils de communication : Guide pratique pour aider les gestionnaires de programmes à améliorer la communication avec les participants et les membres de la communauté* (2013).

Aperçu	
Objectif	Étapes clés pour élaborer un plan de communication sur la PEAS approprié et adapté à la culture locale.
Quand utiliser cet outil	En début de projet/programme.
Qui impliquer	Équipes du programme, équipes de communication (s'il y en a).

Étape 1 : Identifiez vos objectifs (pourquoi)

Utilisez les questions qui suivent pour vous aider à définir vos objectifs :

- Quel est le but de diffuser des messages clés sur la PEAS ? Quel résultat cherchez-vous à atteindre ?
- Pourquoi est-il important que les participants au programme comprennent leurs droits en matière de PEAS ?
- En quoi le fait d'avoir des informations exactes et rapides sur la PEAS améliore-t-il la sécurité et la dignité des participants au programme et leur accès à l'assistance ?
- Quelles zones géographiques ou communautés sont les cibles de vos messages sur la PEAS ? Existe-t-il des sensibilités au sein de ces zones ou communautés qui doivent être prises en compte avant d'adapter et de diffuser les messages sur la PEAS ?

Étape 2 : Identifiez votre public cible (qui)

- Cernez votre/vos public/s :
 - Considérez le sexe, l'âge, l'état d'incapacité, la langue, le taux d'alphabétisation et l'ethnicité au sein de votre population cible.
 - Par quels moyens les différents groupes au sein d'une même communauté diffusent-ils et reçoivent-ils des informations fiables ?
 - Quelles sont les personnes de confiance au sein de la communauté (c'est-à-dire des membres de la communauté qui sont respectées et écoutées, comme les anciens, les leaders religieux, les professionnels de santé, etc.) qui peuvent diffuser vos messages auprès des différents groupes ? Et qui est en mesure de se déplacer en sécurité pour diffuser ces messages ?
 - Quelles personnes sont le plus à risque d'être victimes d'EAS ?
- Ciblez tous les membres de la communauté. La méthode de diffusion des informations sur la PEAS doit être adaptée à la communauté et destinée à tous les membres de celle-ci afin que tout le monde soit sensibilisé à la PEAS en détail. Ne vous contentez pas juste de choisir les membres les plus influents pour diffuser les messages.
- Les modalités de communication varieront selon les différents groupes⁴ :
 - Réfléchissez à la manière dont les personnes analphabètes, issues de communautés où la communication écrite n'est pas répandue, ou encore en situation de handicap, peuvent accéder aux messages sur la PEAS.
 - Utilisez différentes méthodes de communication (écrite, orale, imagée) pour atteindre différents groupes de personnes, tels que les jeunes enfants, les personnes plus âgées, les personnes en situation de handicap, les personnes illettrées ou marginalisées, etc. Dans la mesure du possible, utilisez des formats de communication accessibles (braille et caractères de grande taille, langue des signes, vidéos, enregistrements audio, doublage, sous-titres, etc.).

4. L'expression « différents groupes » peut, par exemple, désigner les femmes, les hommes, les filles, les garçons, les adolescents, les personnes plus âgées, les personnes en situation de handicap, mais aussi les minorités ou groupes ethniques de façon générale ([Norme humanitaire fondamentale, CHS](#)).

Étape 3 : Élaborez vos messages clés sur la PEAS (quoi)

- Veillez à consulter les communautés et les différents groupes ; chacun peut avoir sa propre conception du mal, de l'exploitation, de l'abus et de la maltraitance. Il est possible d'utiliser des signes, des symboles ou des expressions pour montrer une inquiétude. Vos messages doivent tenir compte de ces spécificités.
- Aidez-vous des questions ci-dessous pour concevoir des messages sur la PEAS qui sont appropriés et adaptés au contexte :
 - Quels sont les principaux messages que vous souhaitez communiquer à chaque public sur la PEAS ?
 - Quels programmes sont actuellement en train d'être mis œuvre par l'organisation ? Quels risques peuvent-ils représenter ? Quelles informations sont nécessaires pour prévenir ces risques ?
 - Lors de visites sur le terrain, quelles questions relatives à la PEAS les membres de la communauté posent-ils au personnel ?
 - Pour atteindre un niveau de tolérance zéro face à l'EAS, que doivent comprendre les membres de la communauté ?
 - Si vous étiez vous-même un membre de la communauté, que voudriez-vous savoir sur le comportement du personnel, notamment d'un point de vue sexuel ?
 - Comment les communautés perçoivent-elles le mal, l'exploitation, l'abus et la maltraitance ?
 - Au vu du contexte, existe-t-il certaines informations qui ne devraient pas être communiquées ou qui devraient être communiquées différemment pour réduire les risques (sécuritaires notamment) ?
 - Si un potentiel incident d'EAS est signalé et que la victime a besoin d'une assistance immédiate, vers quels services les communautés auraient-elles tendance à l'orienter ?
 - Comment les communautés encouragent-elles les membres de cette communauté à dénoncer ?
- Rapprochez-vous de réseaux ou de collègues spécialisés en PEAS/protection pour essayer de savoir si des consultations ont déjà été menées avec les communautés, et ainsi garantir que certaines conversations délicates n'aient pas à avoir lieu deux fois.

Étape 4 : Identifiez vos méthodes de communication (comment)

- Identifiez les activités mises en œuvre dans la communauté ciblée qui pourraient servir de porte d'entrée à une sensibilisation à la PEAS.
 - Quelles activités du programme pourraient être utilisées pour diffuser des messages ? Par exemple, si le programme comprend une distribution de nourriture et d'articles non alimentaires, pensez à distribuer des prospectus sur la PEAS avec les kits de nourriture, ou proposez des représentations théâtrales sur la PEAS pendant que les bénéficiaires font la queue.
 - Quels canaux de communication sont déjà en place au sein de la communauté ? Par exemple : les émissions de radio, le bouche-à-oreille, les panneaux d'affichage sont-ils des méthodes de communication courantes au sein de la communauté ? Le théâtre de rue est-il employé pour communiquer des messages importants ?
- Analysez l'efficacité des campagnes de communication et de sensibilisation à la PEAS menées par d'autres parties prenantes (agences onusiennes, ONG internationales, ONG locales) dans le même contexte.
- Faites appel à d'autres réseaux et collègues œuvrant dans le domaine de la PEAS ou de la protection pour voir si des supports de communication ont déjà été élaborés et quelles méthodes ont bien fonctionné.

■ Garantisiez l'accessibilité, la visibilité et l'opérabilité de la communication d'informations sur la PEAS :

- Les informations doivent être diffusées dans différents formats, dans différentes langues et via différentes modalités de communication. Proposez une version écrite (affiches, prospectus, SMS, etc.), une version verbale (mégaphones, bureaux d'informations, visites d'agents de liaison, représentations théâtrales, réunions communautaires, interventions porte-à-porte par des animateurs communautaires, etc.) et une version illustrée pour les enfants et les personnes analphabètes (affiches, vidéos, dessins animés, etc.).
- Les informations peuvent être statiques ou mobiles (mégaphones, panneaux d'affichage pouvant être déplacés, etc.).
- Le fait de choisir un lieu pour centraliser les informations (place du marché, par exemple) peut augmenter le nombre de personnes touchées. Assurez-vous que les personnes ayant une mobilité réduite peuvent également accéder aux informations.

■ Veillez à ce que la communication d'informations sur la PEAS tienne compte du contexte et soit culturellement appropriée.

- Étudiez l'analyse initiale des normes, des valeurs, des dynamiques de genre, des perceptions et de la stigmatisation autour de l'EAS. Voir la section *Contexte* ci-dessus.
- Par exemple, vérifiez que la formulation du message est adaptée au contexte et que les images utilisées sont appropriées. Être trop explicite dans la formulation et la présentation (images) des messages peut être problématique pour les destinataires des messages et les personnes ayant survécu à des actes d'EAS. Il est essentiel de comprendre les euphémismes utilisés dans la langue locale pour désigner les termes sensibles. L'ONG Traducteurs sans frontières peut vous aider à traduire certains concepts et termes délicats en matière de PEAS et de protection. Veillez à ce que la diffusion des informations sur la PEAS soit menée par la communauté elle-même. Pour cela :
 - Assurez-vous que vous réunissez des représentants de différents groupes, notamment des représentants des autorités étatiques, pour contribuer à la conception du plan de communication et pour aider à élaborer les messages sur la PEAS. Si nécessaire, collaborez avec votre équipe MEAL et vos collègues spécialisés dans la protection (y compris le groupe sectoriel et les groupes de travail de protection s'il en existe) pour aller à la rencontre des groupes communautaires (groupes de femmes, par exemple) et organiser des consultations avec eux.
 - Envisagez de demander aux membres de la communauté de concevoir les supports de communication étant donné qu'ils sont les mieux placés pour créer des messages qui seront bien reçus au sein de la communauté. Par exemple, envisagez de demander aux enfants de concevoir des affiches.
 - Identifiez des points focaux et des comités (comités locaux, groupes, etc.) en mesure de participer activement au travail de sensibilisation et de fournir du feedback. Attention toutefois à ne pas surcharger les membres de la communauté de trop de tâches, et assurez-vous que vous disposez des ressources nécessaires pour répondre à toute inquiétude en matière de PEAS.

[Glossaires de Translators Without Borders](#), comportant notamment des termes en lien avec la protection et la pandémie de COVID-19. Disponibles en plusieurs langues.

■ Veillez à bien considérer tout résultat non souhaité à l'égard de la communication des messages et à prévenir tout risque potentiel. Les méthodes de communication que vous avez choisies représentent-elles un risque pour le personnel ou les membres de la communauté ? Veillez à toujours prendre en considération la sécurité des personnes chargées de communiquer les messages, de manière à éviter de les exposer à tout risque, de représailles notamment.

Voir également [Outil 4 : Méthodes de communication pour diffuser les informations relatives à la PEAS](#).

Étape 5 : Déterminez une durée (*quand*)

- À tous les stades du projet, et même au début d'une intervention, des informations basiques sur la PEAS doivent être diffusées auprès des populations affectées pour les aider à comprendre quelle sorte de comportement est attendue du personnel, et comment signaler une inquiétude.
- Collaborez avec les équipes MEAL tout au long du cycle du programme pour vérifier si les informations parviennent aux populations cibles et si elles sont assimilées par ces dernières. Les messages sur la PEAS peuvent être diffusés et contrôlés lors de chaque interaction avec la communauté : réunions, distributions, visites de contrôle, évaluations, etc.

Étape 6 : Établissez un budget

- Combien pensez-vous que votre plan va coûter ? Quel est votre budget ? De nombreuses méthodes de communication sont peu coûteuses : diffuser les informations lors de réunions, créer des affiches basiques, travailler avec les comités communautaires, etc.
- Comment l'organisation peut-elle faire en sorte d'inclure le plus de personnes au sein de la communauté que possible avec le budget à disposition ?
- Les coûts peuvent-ils être intégrés aux budgets du programme à mesure qu'ils sont établis ?

Étape 7 : Mettez en œuvre le plan de communication

- Avant le lancement du plan de communication, testez les messages avec différentes parties prenantes, notamment des groupes marginalisés et des enfants, pour être sûrs que les messages sont adaptés à la culture et à l'âge du public. Modifiez les messages si nécessaire.
- Vous aurez peut-être besoin de réaliser des activités pour mettre en œuvre votre plan de communication sur la PEAS : activités ponctuelles, périodiques ou constantes.
- Réfléchissez à l'ordre dans lequel différents groupes de personnes auront besoin d'être informés. Veillez à former le personnel, les volontaires et les partenaires à la PEAS avant de diffuser les informations auprès des leaders communautaires, auprès d'autres groupes communautaires et auprès de la population au sens large. Il vous sera par ailleurs utile de vous entraîner, notamment par le biais de jeux de rôle, à communiquer les messages et à répondre aux questions difficiles qu'il est possible d'anticiper.
- Déterminez si des groupes cibles spécifiques (groupes les plus vulnérables, leaders communautaires, etc.) ont besoin d'être informés avant les autres.
- Qui sera chargé :
 - De gérer le plan de communication et de soutenir la stratégie ?
 - D'élaborer les supports de communication ?
 - De diffuser des messages auprès des communautés et de réunir du feedback, de communiquer avec d'autres parties prenantes (autorités étatiques, ONG locales, ONG internationales) et de réaliser une évaluation de l'efficacité de la stratégie de communication ?

Étape 8 : Analysez les résultats et recherchez des voies d'amélioration

- Dressez le bilan de votre plan de communication pendant et après sa mise en œuvre. Explorez des façons de l'améliorer et abandonnez les éléments du plan qui n'ont pas fonctionné. Il peut vous être utile de vous poser les questions suivantes :
 - Les populations ont-elles bien reçu notre message sur la PEAS ? Ont-elles compris les messages clés ? Comment ont-elles réagi ?
 - Avons-nous ciblé les bonnes personnes ? Avons-nous réussi à les toucher ?
- Avant de mettre en œuvre le plan, déterminez quand et comment vous en ferez le bilan. Mettez-vous d'accord sur :
 - Les méthodes que vous utiliserez pour décider de l'efficacité de chaque méthode de communication : visites de terrain, réunions communautaires, entretiens avec des informateurs clés, groupes de discussion, enquêtes, etc.
 - Qui sera chargé d'élaborer les critères d'évaluation et de procéder à l'évaluation elle-même ?
- Les points suivants peuvent vous être utiles pour évaluer l'efficacité d'une méthode de communication sur la PEAS :
 - Les membres de la communauté reçoivent les informations nécessaires pour comprendre ce à quoi ils doivent s'attendre en termes de comportement du personnel. *Les communautés ont-elles reçu des informations sur ce qui constitue un comportement professionnel approprié et, dans le cas contraire, un comportement professionnel inapproprié ? Les communautés savent-elles comment signaler un comportement inapproprié ?*
 - Des moyens de communication adaptés au contexte et au public cible sont utilisés. Les informations sont présentées de façon adaptée à la culture locale, dans différents formats (écrit, oral, illustré, etc.) et dans la langue locale afin que les messages parviennent même aux personnes les plus marginalisées.
 - Il est avéré que tous les groupes ciblés reçoivent des informations adaptées, rapidement, et qu'ils en comprennent la langue et les formulations employées par le personnel et dans les supports de communication. *Les informations sont-elles exactes et diffusées en temps opportun auprès des communautés ?*

Outil 3 : Exemple de plan de diffusion d'informations sur la PEAS

Basé sur le modèle *Information sharing template* de, Caritas Internationalis (2018).

Aperçu				
Objectif	Cet outil propose un exemple du type d'informations sur la PEAS qui doivent être diffusées auprès de différents groupes.			
Quand utiliser cet outil	En début de projet.			
Qui impliquer	Équipes du programme/personnel de terrain, personnel RH, équipes de communication (s'il y en a).			

QUELLES informations sur la PEAS prévoyez-vous de diffuser ?	QUI avez-vous l'intention de toucher avec ces informations ?	COMMENT prévoyez-vous de toucher différents groupes ? Quelle méthode prévoyez-vous d'utiliser ?	OÙ prévoyez-vous de diffuser les informations ?	QUAND prévoyez-vous de diffuser les informations auprès des différents groupes dans chaque zone ?
Normes de conduite pour les travailleurs humanitaires : Qu'est-ce qui constitue un comportement acceptable ou inacceptable ?	Mères avec de jeunes enfants	Réunions communautaires	Communautés X et Y	Lundi (matin), mercredi (après-midi), vendredi (matin)
	Femmes et hommes adultes	Débats radio	Districts X et Y	Chaque semaine pendant 2 mois
	Adolescentes et adolescents	Festivals/ événements communautaires (théâtre et affiches)	Communautés X et Y	5 et 11 août
	Femmes et hommes plus âgés	Annonces au sein des églises et mosquées	Communauté Y	Deux fois par jour, du 1er au 5 août
Plaintes : Comment signaler un problème ou une inquiétude concernant la mauvaise conduite du personnel, notamment des incidents d'abus sexuel, et comment déposer plainte	Adolescentes et adolescents	Groupes scolaires (affiches, supports IEC)	Écoles A, B et C	Tous les jeudis
	Minorités ou groupes ethniques spécifiques	Porte-à-porte	Communautés X et Y	Lundi et mardi (toute la journée)
	Femmes et hommes plus âgés et en situation de handicap	Porte-à-porte	Communautés X et Y	Lundi et mardi (toute la journée)
	Femmes et filles	En personne aux points d'eau	Points d'eau X, Y et Z	Lundis, mercredis et vendredis

* Voir également [Outil 4 : Méthodes de communication pour diffuser les informations relatives à la PEAS](#).

Outil 4 : Méthodes de communication pour diffuser les informations relatives à la PEAS

Basé sur la publication *Raising PSEA awareness amongst affected population: Best practices for Central Rakhine state*, Groupe de travail sur la PEAS, Sittwe, état du Rakhine (décembre 2018).

Aperçu	
Objectif	Cet outil propose plusieurs méthodes de communication pour adapter les informations sur la PEAS au contexte et au public cible.
Quand utiliser cet outil	En début de projet/programme et/ou à la phase de conception du plan ou de la stratégie de sensibilisation à la PEAS.
Qui impliquer	Équipes du programme, équipes de communication (s'il y en a).

Il est fortement recommandé de diversifier les méthodes de communication et d'intégrer les messages sur la PEAS à autant de plateformes que possible pour :

- Être sûr de toucher autant de personnes que possible ;
- Prendre en considération les différents besoins des différents groupes : personnes en situation de handicap, mères avec des enfants, personnes plus âgées ;
- Prendre en compte les barrières linguistiques et le niveau d'alphabétisation des communautés ciblées.

Pour connaître les avantages et les inconvénients de chaque méthode de communication ainsi que des recommandations, consultez le tableau sur la page suivante.

Méthode	Avantages	Inconvénients	Recommandations
Groupes de discussion	■ Opportunités de dialogue pour aborder certaines questions et clarifier des doutes ■ Adaptables au public (en utilisant une approche qui convient aux enfants, par exemple) ■ Conviennent aux personnes pour qui il est difficile de se déplacer (personnes vivant dans des zones éloignées, personnes plus âgées, personnes en situation de handicap, etc.) ■ Permettent de soulever des plaintes plus sensibles qu'en utilisant d'autres méthodes ■ Utiles dans les communautés où le taux d'alphabétisation est faible ■ Relativement peu coûteux en ressources humaines et financières	■ Les participants peuvent se sentir mal à l'aise de parler dans un contexte de groupe ■ Les auteurs des faits et les personnes ayant survécu aux actes risquent d'être identifiés publiquement ■ Ne conviennent pas pour les plaintes d'EAS anonymes ou confidentielles	■ Former les animateurs pour offrir un environnement confortable et confidentiel dans un lieu privé ■ Veiller à ce que les animateurs et les participants soient conscients des exigences en matière de confidentialité et des limites à celle-ci ■ Veiller à ce que le personnel dispose des compétences d'animation et relationnelles adéquates ■ Définir des règles claires pour s'assurer que les auteurs ou personnes survivantes ne soient pas identifiés dans un contexte collectif ■ Organiser des groupes de discussion séparées pour les femmes, hommes, garçons, filles, adolescentes, adolescents, et avec des animateurs femmes ou hommes ■ Former les animateurs pour qu'ils sachent si ou quand réorienter les cas d'EAS (perpétrés par du personnel de l'organisation ou du personnel extérieur à l'organisation) et veiller à ce qu'un système d'orientation soit disponible pour référer ces cas ■ Assurer des visites de suivi en personne quelques jours après le groupe de discussion
Réunions communautaires publiques/ événements communautaires	■ Possibilité de sensibiliser plus de personnes en moins de temps ■ Permettent de toucher des personnes qui ne participent pas au programme ■ Utiles dans les communautés où le taux d'alphabétisation est faible ■ Adaptables au public (en utilisant une approche qui convient aux enfants, par exemple) ■ Peu coûteux en termes de ressources humaines et financières	■ Ne conviennent pas pour les plaintes d'EAS anonymes ou confidentielles ■ Ne conviendront peut-être pas dans des contextes plus conservateurs ■ La discussion peut être limitée si certaines personnes exercent un rapport dominant sur le reste du groupe	■ Assurer une représentation paritaire femmes-hommes au sein du personnel ■ Définir des règles claires pour s'assurer que les auteurs ou personnes survivantes ne soient pas identifiés dans un contexte collectif ■ Veiller à ce que le personnel dispose des compétences d'animation et relationnelles adéquates
Visites porte-à-porte	■ Peuvent permettre des conversations plus intimes et confidentielles ■ Plus accessibles aux personnes à mobilité réduite ■ Opportunités de dialogue pour aborder certaines questions et clarifier des doutes	■ Peuvent entraîner une perte de confiance chez les participants au programme si l'auteur d'un incident participe aux visites ■ Coût élevé en termes de ressources humaines et financières	■ Assurer une représentation paritaire femmes-hommes et diversifiée au sein du personnel pour susciter plus de confiance et surmonter les obstacles (langues, etc.) ■ Former le personnel pour qu'il sache comment présenter les messages clés de façon non menaçante et conformément aux principes de confidentialité et d'anonymat ■ S'assurer que le personnel sait comment traiter les cas soulevés lors de visites porte-à-porte ■ S'assurer que les animateurs connaissent les exigences en matière de confidentialité ainsi que les limites à celle-ci

Méthode	Avantages	Inconvénients	Recommandations
Incorporation de la communication dans des programmes existants	■ Peut conduire à une meilleure compréhension et adoption des messages clés ■ Opportunité de dialogue pour aborder certaines questions et clarifier des doutes ■ Adaptable au contexte et au public ■ Utile dans les communautés où le taux d'alphabétisation est faible	■ Peut exiger l'implication de plus travailleurs humanitaires ■ Certains membres du personnel peuvent se sentir mal à l'aise de parler de la PEAS ou alors estimer que la PEAS ne relève pas de leur responsabilité	■ S'assurer que le personnel est suffisamment équipé et formé en matière de programmation sûre et de protection transverse ■ S'assurer que le personnel inclut la PEAS dans la conception et la mise en œuvre du programme ■ Intégrer les messages clés sur la PEAS au sein de programmes et activités existants (en intégrant des messages à la programmation relative aux Espaces Amis des enfants)
Bannières, affiches, tracts, panneaux d'affichage communautaires, vidéos, supports visuels (T-shirts, blocs-notes, emballages alimentaires, etc.)	■ Visibles à tout moment et servent de rappels ■ Visibles à grande échelle s'ils sont installés dans des lieux très fréquentés ■ Peu/moyennement coûteux en termes de ressources humaines et financières	■ Communication impersonnelle qui risque de ne pas susciter la confiance ■ Non accessible aux personnes analphabètes ou isolées ■ Les représentations graphiques ne communiquent pas toujours avec succès les messages avec la sensibilité nécessaire ■ Ne permettent pas aux personnes de poser des questions ■ Ne permettent pas de signaler des faits de façon anonyme ou confidentielle	■ Impliquer les communautés tout au long du processus et tester les messages pour voir si les populations comprennent les informations que les images entendent faire passer ■ S'assurer que tous les groupes sont représentés dans les illustrations (enfants, femmes, hommes, personnes plus âgées, personnes en situation de handicap, etc.) pour que toute la communauté se sente concernée par le message ■ Éviter d'utiliser des photos d'individus pour ne pas présenter les personnes qui y figurent comme des survivantes d'EAS et ainsi éviter de les mettre en danger ou de les exposer à des représailles ou à toute stigmatisation ■ Éviter de renforcer les stéréotypes ■ S'assurer que les messages sont placés dans des lieux stratégiques ■ Accompagner ces messages statiques de séances animées en présentiel ■ Installer dans des lieux collectifs si possible
Plateformes de réseaux sociaux (WhatsApp, Telegram, Facebook, etc.)	■ Peuvent toucher une population étendue si le réseau internet est bon ■ Possibilité de traiter des plaintes d'EAS anonymes/confidentielles si le compte utilisé n'indique aucune information permettant d'identifier la personne	■ Susceptible d'exclure de nombreux groupes ■ Nécessite un réseau internet qui fonctionne bien et un accès à un smartphone ou à un ordinateur ■ Configuration et utilisation nécessitant une maîtrise moyenne voire élevée des technologies ■ Peut générer une quantité importante de feedback et soulever beaucoup de questions, représentant une charge supplémentaire excessive pour le personnel ■ Risque de rencontrer des problèmes de protection en ligne	■ Avant la mise en œuvre, mener une évaluation complète des risques pour s'assurer de ne mettre personne en danger ■ Former le personnel et les membres de la communauté à l'utilisation de la plateforme choisie ■ S'assurer qu'il existe un mécanisme intégré ou un autre mécanisme disponible pour expliquer aux utilisateurs comment faire part de leurs inquiétudes

Méthode	Avantages	Inconvénients	Recommandations
Campagne annuelle	■ Peut engendrer une dynamique plus large ■ Peut toucher un vaste public	■ Certains membres du personnel peuvent être mal à l'aise à l'idée de participer à une campagne publique	■ Adapter les supports de communication au public ■ Mettre en place dans un lieu collectif s'il y en a un
Conversation directe avec des leaders communautaires de confiance	■ Peut toucher un vaste public ■ Peu/moyennement coûteux en termes de ressources humaines et financières	■ Peut exclure certains groupes ou individus qui ne se sentiraient pas à l'aise	■ Passer du temps à former les leaders à la PEAS pour s'assurer qu'ils sont en mesure de faire passer les messages dans des conditions sûres et respectueuses
Émission radio	■ Peut toucher un vaste public, surtout si la radio est un moyen de communication utilisé par tous ■ Utile dans les communautés où le taux d'alphabétisation est faible ■ Peut impliquer une communication bilatérale dans le cas où des personnes pourraient appeler pour poser des questions ■ Peut aussi être anonyme et donc utile pour les questions délicates qui, lorsqu'elles sont posées en personne, peuvent entraîner un sentiment de honte	■ Ne permet pas de toucher les personnes malentendantes	■ Adapter les supports de communication au public ■ S'assurer d'avoir un créneau à une heure stratégique de la journée, lorsque votre message est le plus susceptible d'être entendu par votre public cible (par exemple : lorsque les enfants sont à l'école mais pas lorsque les femmes quittent le foyer pour aller chercher de l'eau, ni pendant les temps de prière)
Théâtre/musique de rue	■ Méthode dynamique de diffuser des informations ■ Peut toucher un vaste public ■ Adaptable au public ■ (par exemple : approche adaptée aux enfants)	■ Ne conviendra peut-être pas aux contextes plus conservateurs ■ La discussion peut être limitée si certaines personnes exercent un rapport dominant sur le reste du groupe	■ Impliquer les membres de la communauté dans l'élaboration du contenu, et tester les messages avec eux ■ S'assurer que le contenu est pertinent par rapport au contexte et adapté au public cible ■ S'assurer que le contenu est traduit dans les langues locales

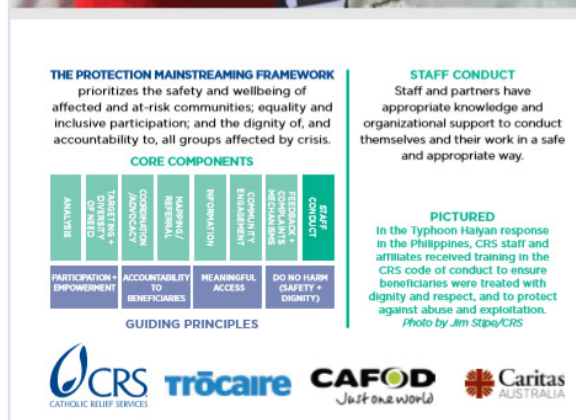
Outil 5 : Supports d'information, d'éducation et de communication (IEC) sur la PEAS, adaptés au contexte

Aperçu	
Objectif	Cet outil propose des conseils pour évaluer le contexte communicationnel et fournit des exemples de supports d'information, d'éducation et de communication (IEC) élaborés par les partenaires du projet SPSEA et d'autres parties prenantes pour des contextes spécifiques.
Quand utiliser cet outil	En début de projet ou de programme et/ou lors de la conception des supports de communication sur la PEAS.
Qui impliquer	Équipes du programme, équipes de communication (s'il y en a).

Exemples de supports d'information, d'éducation et de communication sur la PEAS

1. Supports IEC génériques

Affiches, cartes postales et tracts





FEEL SAFE AND RESPECTED

You always have the right to feel safe and respected in a CRS classroom



It is **OK** for someone to give you a respectful compliment when you do well in class

It is **OK** to ask an adult you trust to be present if you need to talk to another adult one-on-one



It is **OK** for someone to listen to you if you have a concern

It is **OK** for you to say "no" if you don't want your photograph taken



It is **OK** for you to expect to feel safe and respected when you are in class

It is **NOT OK** for someone to shout at you

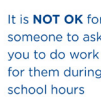


It is **NOT OK** for someone to hit or slap you

It is **NOT OK** for someone to touch you in any way that makes you feel uncomfortable



It is **NOT OK** for someone to call you rude names or swear in front of you



It is **NOT OK** for someone to ask you to do work for them during school hours



It is never your fault if you are touched, spoken to or treated in a negative way. If anyone treats you in a way that makes you feel uncomfortable, afraid or disrespected, talk to an adult you trust, such as a parent, your teacher, a *shura* member or a CRS staff member.

To get help, you can ask an adult to call 0729008888 or 0764008888.



CRS has been supporting community-based education since 2008. CRS is committed to creating and maintaining an environment that protects the unique needs of children.

HOW TO CONTACT CRS?



Question?

Request?

Complaint?

Feedback?



CALL-US---Toll-Free-Lines

CRS-Toll-Free-line: **0800-300256**---Languages-available: English

UNHCR-Toll-Free-line: **0800-323232**---Languages-available: All

Opening-hours: Monday-through-Friday, 8a.m.-to-1p.m.—2p.m.-to-5p.m.



TALK-TO-US

CRS Staff, UNHCR, OPM-everyone-and-everywhere

Monday-through-Friday, 8a.m.-to-1p.m.-& 2p.m.-to-5p.m.

Languages-available: All



SHARE-WITH-US

Community-meetings-for-planning-and-information-with-CRS-staff,

UNHCR, OPM, Protection-Partners

Languages-available: All



SUGGEST-TO-US

Suggestion-boxes-at-CRS-field-offices-and-Reception-centers-for-privacy

CRS-MEAL-staff-to-open-suggestion-boxes-every-Thursday-afternoon.

Languages-to-write-in: English



WRITE-TO-US

Letter-Forms-to-be-dropped-off-at-CRS-field-offices-during-office-hours

OR-placed-in-suggestion-boxes.

Languages-to-write-in: English



Funded by European Union
Civil Protection
and Humanitarian Aid



UNHCR
The UN Refugee Agency



CATHOLIC RELIEF SERVICES



KARITÄT AUSTRIA
CARITAS ATHENS

RESPECT AND DIGNITY

CRS and Caritas staff are dedicated to providing all services related to cash programming at this site. In order for us to provide these services without disruption we need our staff members and residents to be safe and secure. If any staff member is threatened, in any way, they will be forced to evacuate the site and not be able to return until the organizations feel secured that the teams will be safe. This will mean delays in programming support at the site and possible delays in your cash grant for the following month.



Treat each other with dignity and respect.

Display patience, kindness, and understanding towards each other.



BE RESPECTFUL OF EACH OTHER'S TIME

Staff members will arrive on time and **MUST** leave on time without exception.



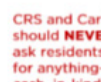
Make sure to seek assistance at least 30 minutes before the scheduled departure time.



No acts of violence — verbal, psychological, or physical will be tolerated.



Residents and staff should immediately contact the police and evacuate when threatened in any way.



CRS and Caritas should **NEVER** ask residents for anything—cash, in-kind, or favors, in return of assistance.



Residents should **NEVER** offer to any Caritas staff cash, in-kind, or favors for any reason.

For questions, reports, and complaints, please call the GCA HelpLine at **2103300170** or send a Viber message to the numbers below:



LANGUAGE	Arabic	Farsi, Dari, Pashto	French	Urdu, Panjabi, Hindi	Kurdish, Turkish, English
(Messages only)	+30 694 4514441	+30 694 0716099	+30 690 7793469	+30 690 9542761	+30 690 7793468



No acts of violence — verbal, psychological, or physical will be tolerated.

Residents and staff should immediately contact the police and evacuate when threatened in any way.



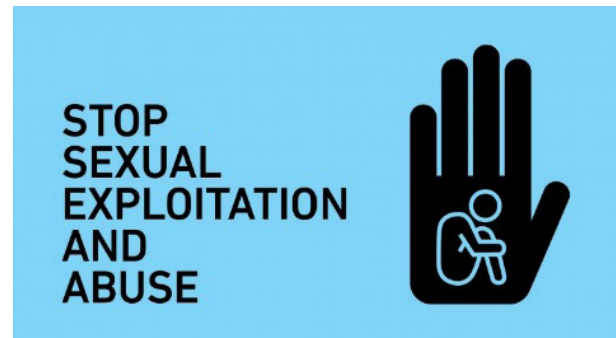
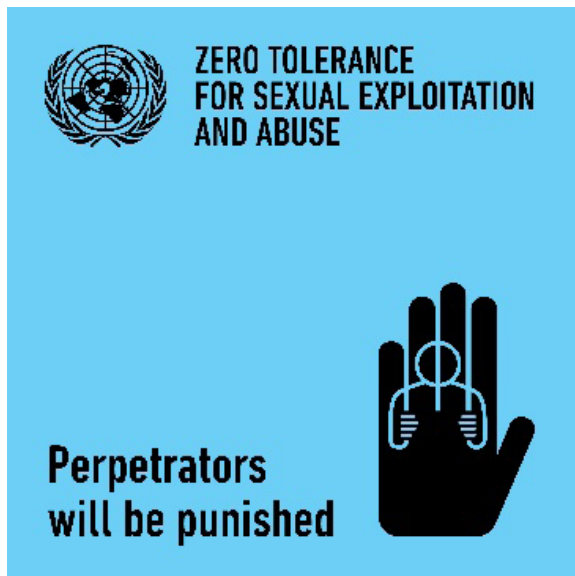
CRS and Caritas should **NEVER** ask residents for anything—cash, in-kind, or favors, in return of assistance.



Residents should **NEVER** offer to any Caritas staff cash, in-kind, or favors for any reason.

For questions, reports, and complaints, please call the GCA HelpLine at **2103300170** or send a Viber message to the numbers below:

LANGUAGE	Viber (Messages only)
Arabic	+30 694 4514441
Farsi, Dari, Pashto	+30 694 0716099
French	+30 690 7793469
Urdu, Panjabi, Hindi	+30 690 9542761
Kurdish, Turkish, English	+30 690 7793468



We are doing everything possible to improve accountability and end sexual exploitation and abuse by UN peacekeepers through strong prevention and response measures, centred on victims and survivors. We have improved our outreach, and the Victims' Rights Advocate and I myself make it a priority to meet survivors personally.



ANTÓNIO GUTERRES
UN Secretary-General

**ZERO TOLERANCE
FOR SEXUAL EXPLOITATION AND ABUSE**



Honouring our values

TOGETHER WE STAND



**Together We Stand Against
Sexual Exploitation and Abuse**

REPORT MISCONDUCT

MINUJUSTH Conduct & Discipline Team
Cell : 3702-6516
Ext : 6637
minujsth-cdt@un.org



Honouring our values

KIRARO- We want you safe & well!
If you experience violence, theft, or fighting at the household or community level, reach out to these supports for help.
Child Helpline Dial 116

1) LC1/Local leaders & protection committees
2) Police: 0772 698 772
3) CDO (Geneva): 0782 959 887
4) Probation Officers: 0772 610 133

**Don't sit with your problems alone,
seek help!**

CRS Toll Free Line: 0800 300 256

CRS
CATHOLIC RELIEF SERVICES

caritas

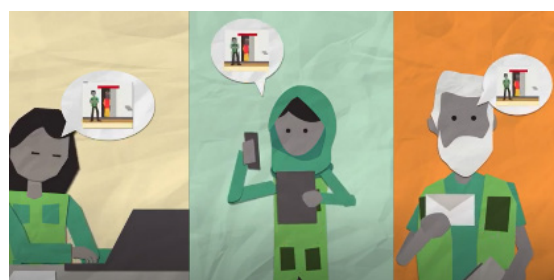
Supports IEC adaptés aux enfants



Vidéos

Non aux abus : Protection contre l'exploitation et l'abus sexuels dans l'action humanitaire (InterAction, 2020)

Disponible en anglais, arabe, espagnol, français, indonésien, portugais, swahili, tagalog et turc.



Victims of sexual exploitation and abuse rebuild their lives (Nations Unies, 2019)

- [Anglais](#)
- [Swahili](#)



Jamilla: No Excuses Series - Prevention of sexual exploitation and abuse

(Film Aid, 2006)



Comment réagir à la divulgation d'un incident de violence basée sur le genre

(Global Shelter Cluster, 2018)

Disponible en anglais, arabe et espagnol.



Retrouvez d'autres exemples de supports [ici](#).

Supports IEC traduits

- [Version en langage clair des principes de PEAS, traduite en plus de 100 langues](#)
- [Six principes fondamentaux du Comité permanent interorganisations \(IASC\) sur l'exploitation et les abus sexuels \(2019\).](#)
Traduits en [plus de 100 langues](#).

Slogan

Zero Tolerance for Sexual Exploitation and Abuse

Tolérance zéro pour l'exploitation et les abus sexuels

Tolerancia cero a la explotación y abuso sexual

Tolerância zero para abuso e exploração sexuais

Uvumilivu sufuri kwa unyanyasaji na ukatili wa kingono

2. Supports IEC par pays

Philippines

Aux Philippines, les organisations partenaires du projet SPSEA ont traduit les six principes fondamentaux du IASC en plusieurs langues. Ils ont également intégré des informations sur le feedback, les plaintes et les modalités de réponse pour encourager les populations à signaler des cas, avérés ou non, d'EAS. Ces supports ont été utilisés pour la participation des communautés dans le cadre de différentes interventions d'urgence, notamment les Kindness Stations de Caritas en réponse à la crise de COVID-19.

Dépliant

Birhen sa Kota

Ce support a été imprimé et distribué pendant une livraison d'assistance alimentaire en réponse à la pandémie de COVID-19.

Les six principes fondamentaux de la PEAS utilisés dans ces dépliants ont été traduits localement et adaptés au contexte en indiquant des numéros d'assistance téléphonique locale, les noms de personnes à contacter et des mécanismes de signalement.

IMPORTANTENG PAHINUMDUM

PAGPANALIPOD BATOK SA SEKSUAL NGAG PAGPAHIMULOS UG PAGPANG-ABUSO

1. Libre ang tanang hinabang.
2. Tungod kay libre, wala kini baylo nga pabor, seksual o materyal.
3. Supak sa balaod ang pagpahimulos seksual o pakighilawas ni bisan kinsa ubos sa edad nga 18 anyos.
4. Isumbong dayon ang si bisan kinsa nga nagdala sa hinabang kung nagsulay pagpahimulos sa seksual nga paagi o nagbinastos kang bisan kinsa ilabina na sa mga babaye ug kabataan.
5. Sa tanang panahon ipakita sa mga nagtutol sa hinabang ang tunay nga pagtahud ug pagtagad sa mga gitabangan.

Mga numero nga mahimong tawagan kung dunay reklamo batok sa pang-abuso
Women's Ministry: 0926-519-1856 BKDFI: 0928-317-8101 S.A.C: 0921-819-9096

Prospectus et banderoles

Caritas Catarman

Pendant la pandémie de COVID-19, les prospectus ont été diffusés auprès des participants du programme lors de distributions d'assistance, et les banderoles ont été accrochées au niveau des églises officiant comme Kindness Stations pour Caritas, où des agriculteurs et pêcheurs peuvent amener leur production.

Proteksyon kontra Seksual nga Pagpahimulos ngan Pag-abuso

► IMPORTANTE MGA PAHINUMDUM

1. Libre an ginahatag nga ayuda.
2. Tungod kay libre, waray ini balyo nga pabor, seksual o materyal.
3. Supak sa balaod an pagpahimulos seksual o pakighilawas sa bisan sin-o nga menor-de-edad (ubos sa 18 anyos).
4. Dayon igsumat an bisan sin-o (ilabi pa an naghahatag ayuda) nga nag-atentar o nag pahimulos seksual o nagbinastos sa bisan sin-o, ilabi na sa kababayan-an o kabataan.
5. Sa ngatanan nga oras, ipakita san naghahatag ayuda an lus-ay nga pagtahud ug pagtagad sa mga ginbubuligan.

Ayaw kahadok, Ayaw paghahaduhin!

Proteksyon kontra Seksual nga Pagpahimulos ngan Pag-abuso

Protection against Sexual Exploitation & Abuse (PSEA)

Diocesan Catholic Center (DCC) Catarman, Northern Samar

Dépliants et banderoles

Caritas Masbate

Ces dépliants ont été donnés aux participants lors de distributions alimentaires aux communautés indigènes touchées par le COVID-19. Les banderoles étaient accrochées au niveau des églises officiant comme Kindness Stations pour Caritas.



Dépliants

Duyog Marawi

Les dépliants ont été distribués lors de distributions alimentaires pour aider les personnes affectées par le COVID-19, dont les ouvriers et les conducteurs de tricycles à Iligan City, et les personnes déplacées en raison du conflit armé à Marawi City.

Cette action était rattachée au système d'orientation élaboré par le groupe sectoriel de la province sur la protection de l'enfance et les violences basées sur le genre.



Bandes dessinées

UNICEF

Ce support a été créé par l'UNICEF Philippines et diffusé à grande échelle auprès des membres du groupe de travail sur la PEAS.

La bande dessinée illustre des actes d'EAS commis lors d'une intervention humanitaire et explique comment les signaler aux autorités.



Indonésie

En Indonésie, Bina Swadaya, partenaire du projet SPSEA, a diffusé des supports lors de son intervention en réponse aux inondations à Jakarta. Les supports portaient surtout sur les mécanismes de feedback, sur la façon d'y accéder et sur la manière dont le feedback reçu (tant sur le déroulement du programme que sur des faits sensibles) serait traité.

Banderole verticale

Bina Swadaya

Sur la première banderole figuraient des conseils sur le feedback communautaire et des explications sur les différentes façons de transmettre des commentaires à l'organisation : téléphone portable, consultation en personne, boîte à suggestions. La banderole arborait une description détaillée de chaque modalité de feedback et un mode d'emploi, et un message qui encourage la communauté à partager du feedback. Le texte expliquait aussi comment l'organisation préserve la confidentialité des personnes qui émettent une plainte.

La seconde banderole indiquait comment le feedback sera traité. Des couleurs ont été utilisées pour mettre en évidence les différentes catégories de feedback. Par exemple, il était indiqué que le feedback de nature sensible (EAS notamment), indiqué en rouge, serait signalé directement à un membre du personnel dirigeant.



Tract

Bina Swadaya

Ce prospectus annonçait une discussion publique sur les interventions d'urgence sociale et expliquait le code de conduite de l'organisation en incluant des messages clés sur la PEAS. Parmi les intervenants dans cette discussion figuraient le chef d'équipe de l'intervention d'urgence, le responsable des ressources humaines, le point focal pour les questions de PEAS et le gestionnaire du programme.

République démocratique du Congo (RDC)

Les supports IEC qui suivent ont été élaborés par CRS RDC pour partager des informations avec les membres de la communauté et les participants au programme via des mécanismes de feedback et de plainte concernant les interventions de CRS et le comportement de son personnel, dont des cas d'EAS.

Ces supports sont utilisés par CRS RDC lors de la conception de projets de développement et d'interventions d'urgence à l'échelle du pays. Ils sont accrochés dans les bureaux CRS et sur les sites des projets mais aussi distribués aux participants du programme et aux membres de la communauté dans les zones ciblées.

Flyer Ce flyer explique aux communautés comment signaler leurs inquiétudes concernant les interventions de CRS et les comportements de son personnel, notamment en termes d'EAS, en utilisant un numéro de téléphone CRS gratuit.	 Le numéro vert de CRS : 47 11 11 Une question ? Une suggestion ? Un problème ? Un avis ? Appellez le 47.11.11 - C'est GRATUIT, RAPIDE et DISCRET CRS à l'écoute de ses bénéficiaires et des communautés qu'il aide.
Affiche Ce support avait été élaboré pour un projet éducatif destiné à montrer aux élèves comment signaler des cas d'abus en utilisant un numéro de téléphone CRS gratuit.	NUMELO YA KOBENGA EZALI YA OFELE  Bato banso elenge to mokolo oyo azali na motuna to na likanisi lyoko to na likambo oyo etali projet akoki kobenga na numelo ya CRS ezali ya ofele. Ata moto moko te na mboka akoyeba maye yo olobaki. Ezali sekele mpe basali ya projet bakolukela yo eyano na motuna mwya yo.
Affiche Cette portion d'affiche est accrochée dans les écoles pour expliquer aux élèves comment porter plainte auprès d'un point focal spécialiste de la protection.	
Affiche Cette portion d'affiche est accrochée dans les écoles pour expliquer aux élèves comment porter plainte via une boîte de suggestions et pour leur expliquer comment CRS traitera et répondra aux signalements.	EBOMBELO YA MIKANDA  Bato banso bazuami awa, bilenge banso, baboti, balakisi mpe bato banso bakoki kokoma na lokasa motuna moko, likanisi lyoko liye alingi koyebisa CRS esengeli kokoma nkombo ya yo malamu, nkombo ya mboka, ya mokristu, kelasi ya yo (soki ozali na yango) likambo liye ozali na yango to olingi koloba mpe ndenge to lolenge CRS akoki kosunga yo na likambo lyango. Soki osilisi ongumbi lokasa mbala ebele mpe oyingisi yango na eye basali mpo ya koyingisa (kokotisa) na kati ya engbongolo. Soki moto ayebi kokoma te, akoki kotuna moto oyo ye amoni te akoki kobomba likambo lyango akomela ye.

Haïti

Les supports IEC suivants ont été élaborés par le programme CRS en Haïti pour diffuser des informations auprès des parties prenantes, des membres de la communauté, des participants au programme et du personnel concernant les modalités de communication destinées à laisser du feedback ou porter plainte lors d'interventions CRS. Ces supports illustrent aussi ce qui constitue un comportement inacceptable de la part du personnel. Les supports utilisés par l'équipe CRS Haïti pendant la mise en œuvre des projets sont également affichés dans les trois bureaux CRS et sur les sites de déroulement des activités. Ils sont diffusés pendant les temps de participation active des membres de la communauté et des participants au programme.

Affiche

Utilisée par tous les projets CRS pour interagir avec les communautés locales. Les informations relatives à la ligne d'assistance téléphonique sont transmises aux membres de la communauté pour qu'ils sachent comment partager leur feedback.

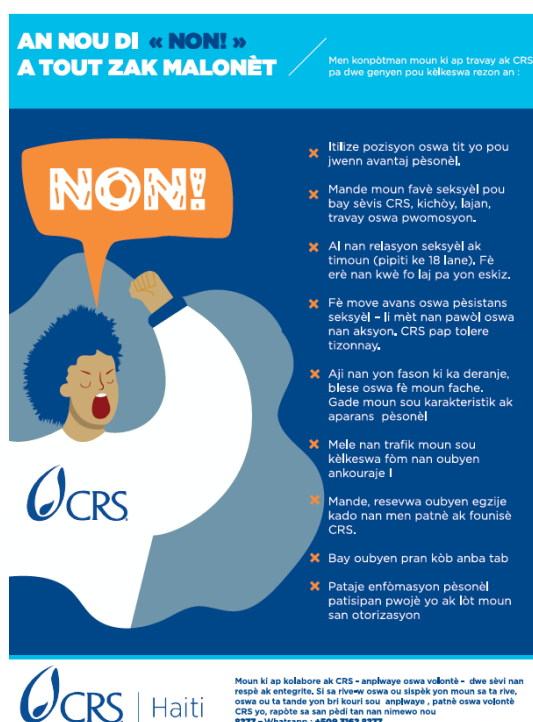


OCRS | Haïti

Pale ak CRS pou w di si sa w panse de aktivite li yo. Nou la pou ede w rezoud tout difikilte ou rankontre ak pwofèsyon nou yo.

Affiche

Utilisée dans les communautés où CRS intervient déjà, afin de s'assurer que les participants au programme et les membres de la communauté soient conscients de ce qui constitue un comportement inacceptable de la part du personnel CRS et des partenaires.



OCRS | Haïti

Moun ki ap kolabore ak CRS - anplwaye oswa volontè - dwe sèvi nan respè ak entegrite. Si sa rive w oswa ou sipèk yon moun sa ta rive, oswa ou la tande yon bri kouri sou anplwaye, patnè oswa volontè CRS yo, rapòte sa san pèdi tan nan nimewo nou 8277 - Whatsapp : +509 3162 8277

Affiche

Utilisée dans les communautés où CRS intervient déjà, afin de s'assurer que les participants au programme et les membres de la communauté soient conscients de ce qui constitue un comportement inacceptable de la part du personnel CRS et des partenaires.

KIJAN CRS TRAVAY

OGANIZASYON CRS PWOMÈT OU KE

- Sèvis ak aktivite CRS yo GRATIS. Pèsont pa gen dwa mande-w lajan, ni vann kò-w pou ou kapab benefisye.
- CRS pa chwazi moun parapò ak relijyon, relasyon ak kontak pèsone, oswa kan politik yo.
- CRS dwe asire li ke projè li yo byen fèt epi respèkte prensip nasyonal ak entansyonal yo.
- CRS pap bay lòt oganizasyon enfòmasyon pèsone ou san ou pa dakò.
- CRS kanpe kont tout move zafè oswa zak fizik ak vyolans seksyèl.

KONPÒTMAN MOUN KI AP KOLABORE AK CRS DWE GENYEN NAN KOMINOTE YO POU SA, EKIP CRS AK LOT KOLABORATÈ LI YO

- Dwe trete tout moun nan kominote yo nan respè moun ak moun.
- Pa dwe nan relasyon seksyèl ak ti moun (ki poko genyen 18 lane), dapre sa lafwon nan pay-la di.
- Dwe pèmèt ou patisipe nan aktivite yo depi w reponn a lritè ki tabli yo.
- Dwe ba w bon jan enfòmasyon sou oganizasyon an ak aktivite ke li ap mennen yo.
- Pa dwe resevwa lajan ni okenn lòt byen ak sèvis nan men moun ki ap patisipe nan aktivite CRS sou baz sèvis ke yo ap ofri a.
- Pa dwe itilize byen CRS ak pozisyon yo pou bezwen pèsone.

KONPÒTMAN CRS AP ATANN DE KOMINOTE A

- Bay bon jan enfòmasyon nan aktivite CRS yo.
- Byen trete kolaboratè ak materyèl CRS yo.
- Sipòte nou nan garanti sekirite travay nou nan kominote yo.
- Patisipe kot a kot ak CRS nan aktivite pwojè yo pou nou realize objektif yo ansanm.
- Pale ak CRS pou fè konnen kisa w panse de aktivite li yo : sa ki bon oswa sa ki mal epi tou si nou pa kenbe pwomès nou. Sa ap ede nou amelyore sèvis nou yo.
- Fè nou konnen lè nou mal fè yon bagay oswa si yon kolaboratè nou genyen yon move konpòtman.

Si w santi ke nou pa kenbe pwomès nou, fè nou konnen sa Ou ka kominike ak CRS nan nimewo sa yo

8277 +509 3162 8277

Affiche

Élaborée pour expliquer le comportement attendu de la part de tout le personnel Caritas en tant qu'agents et représentants de la mission et de la vision de l'institution. Cette affiche se trouve dans les 11 bureaux de Caritas Haïti.

DIS KÒMANDMAN

KONT EKSPLOWATASYON AK ABI SEKSYÈL

Ou reprezante Caritas

Pou sa, w ap gen konpòtman ki respèkte prensip ak valè enstitisyon an:

1. W ap montre ou se yon moun responsab, entèg epi ki gen etik, nan tout aksyon ou ak nan tout sa w ap di.
2. W ap demontre Egalite, invèsalite, enpasyalite ak transparans an fas tout moun.
3. Ou pap anvizaje fè zafè pa w ak lajan kila pou sèvis enstitisyon an.
4. W ap bay enfòmasyon kòm sa dwa, a moun ki konsène nan aktivite Caritas yo.
5. Ou pap itilize pouvwa w ak enfiyans ou pou fè okenn magouy.
6. W ap evite tout deklarasyon ki ka denigre, ofanse, favorize yon moun oubyen you gwoup moun sou baz sèks, laj, nasyonalite, ran sosyal ak relijyon.
7. W ap kwape tout asèlman, abi, neglijan ak eksplowatasyon sou moun, espesyalman sa ki pi vilnerab yo.
8. Ou pap pran, ni ou pap bay okenn travay ki pa vo pri li.
9. Ou pap mele nan okenn zak koripsyon.
10. W ap kenbe diyite w ak lonè w tout tan e tout kote.

USAID CATHOLIC RELIEF SERVICES CARITAS AYITI HAÏTI

Outil 6 : Dialogue communautaire sur la PEAS

Aperçu

Objectif	■ Cet outil fournit des conseils pour animer une discussion avec la communauté sur leurs perspectives en termes de PEAS. ■ Il permet de cerner la manière dont la communauté aimerait recevoir des informations sur la PEAS.
Quand utiliser cet outil	Soit en début de cycle de projet pour sensibiliser une première fois à la PEAS, soit en milieu de cycle de projet pour évaluer l'efficacité des efforts de sensibilisation à la PEAS.
Qui impliquer	Équipes du programme, équipe MEAL.

1. Animation de groupes de discussion sur la PEAS : choses à faire et à ne pas faire*

Planification et organisation de groupes de discussion

Ciblez ce que vous voulez dire, à qui vous souhaitez parler et réfléchissez à la manière dont la discussion pourrait se présenter.

Objectif et préférences

Fixer l'objectif de la discussion et explorer les éventuelles préférences des participants



- Cerner les attentes de la communauté et leur niveau de compréhension en termes de PEAS.
- Comprenez les modalités d'information préférées des participants et les mieux adaptées au contexte pour la diffusion des messages sur la PEAS.
- Identifiez comment diffuser des informations sur la PEAS efficaces et pertinentes par rapport au contexte.
- Discutez des termes clés à l'avance et de la manière dont ils pourraient être traduits et compris en différentes langues.

Protocoles

Former le personnel à répondre aux signalements d'EAS et recueillir des données de façon cohérente



- Rappelez au personnel les protocoles de l'organisation en matière de réponse aux allégations ou aux cas avérés d'EAS, notamment en ce qui concerne la confidentialité et les exceptions à la confidentialité.
- Soyez cohérents : prévoyez d'utiliser les mêmes outils et méthodes de collecte des données au sein de chaque communauté visitée, et enregistrez les données de façon cohérente pour ensuite permettre une analyse comparative.
- En fonction de leur disponibilité, affectez ou formez des membres du personnel en mesure de dispenser les premiers soins psychologiques en cas de besoin d'assistance immédiate.

Participation

Créer des conditions optimales pour une participation pertinente et variée



- Donnez la parole à tous les groupes (personnes plus âgées, groupes religieux, minorités ethniques, individus d'âge et de sexe différents, etc.) et aux personnes les plus vulnérables (femmes, enfants/adolescentes et adolescents, personnes en situation de handicap, etc.).
- Prêtez attention à la diversité en sélectionnant les responsables d'entretiens et de collecte de données (sexe, ethnicité, langue, âge) de façon à ce que les participants se sentent à l'aise et à encourager un dialogue ouvert. Envisagez de faire appel à une femme pour animer la discussion.
- Pensez à limiter la taille du groupe de discussion à 10 personnes ou moins, pour garantir des conversations plus profondes, surtout étant donné le caractère sensible du sujet. Tenez compte du ratio personnel-participants pour éviter que les animateurs ne se sentent dépassés et pour que chaque participant puisse bénéficier d'un niveau d'attention suffisant.
- Utilisez des questions ouvertes, telles que *Pourquoi ? Comment ? Quand ?*

Choses à ne pas faire



- Ne posez pas trop de questions fermées, dont les réponses ne peuvent être que Oui ou Non. Vous n'obtiendrez pas beaucoup d'informations. Par exemple, demandez : « *Pouvez-vous me dire ce qu'est le comportement attendu des travailleurs humanitaires ?* » plutôt que « *Saviez-vous que le comportement attendu de la part des travailleurs humanitaires était XYZ ?* »
- Ne posez pas de questions dirigées qui incitent à répondre d'une certaine façon. Ces questions empêchent les réponses libres, importantes et non anticipées. Exemple d'une question dirigée : « *Ne pensez-vous pas que les femmes sont le plus à risque d'être victimes d'EAS lorsqu'elles sortent chercher de l'eau ?* » Réponses possibles : Oui/Non. Exemple d'une question ouverte sur le même sujet : « *Quand pensez-vous que les femmes sont le plus à risque d'être victimes d'EAS ?* »

*Selon les notes explicatives prévues dans :

- *Protection Mainstreaming Monitoring, Evaluation and Learning Toolkit* du Groupe de travail sur la protection transversale (PMWG) (2018).
- Boîte à outils sur la protection transversale du Groupe sectoriel mondial de la protection (2017).
- *Case Study Guidelines* de Caritas Australie (2016).

Présentation de la discussion

Souhaitez la bienvenue, présentez les participants, et expliquez l'objectif, le déroulement, les droits, les concepts et la terminologie

Souhaiter la bienvenue et présentation



- Souhaitez la bienvenue aux participants et invitez-les à se présenter.
- Présentez les personnes responsables d'animer la discussion et de prendre des notes, en précisant leur nom, leur poste et l'organisation pour laquelle elles travaillent.
- Présentez le sujet. Par exemple : *« Nous souhaitons savoir si vous vous sentez respectés par les travailleurs humanitaires. Nous voulons savoir ce que vous savez sur les potentiels mauvais comportements des travailleurs humanitaires, qui commettent par exemple des actes de nature sexuelle. Nous voulons savoir si vous pensez que nos services sont suffisamment sûrs et comment vous aimeriez que les informations sur l'exploitation et les abus sexuels soient diffusées. »*

Expliquer le déroulement



Présentez :

- Le rôle de la personne qui anime la séance, le rôle de la personne qui prend des notes et le rôle des participants ;
- La durée estimée de la discussion : informez la personne/le groupe de la durée estimée de l'entretien/la discussion et assurez-vous qu'ils sont d'accord pour vous parler ; respectez la disponibilité des personnes ;
- Le règlement intérieur (éteindre les téléphones portables, etc.) ;
- La façon dont la discussion va se dérouler et les sujets qui seront abordés, en insistant particulièrement sur l'importance pour les participants de donner des réponses sincères.

Présenter l'objectif, les droits et les règles de déontologie



Expliquez dans la langue des participants les choses suivantes :

- L'objectif de la collecte de données et de la discussion, la manière dont les participants ont été sélectionnés pour cette discussion et la manière dont les informations recueillies seront utilisées.
- Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses.
- La participation est volontaire et les participants peuvent donc refuser ou partir sans qu'il n'y ait de répercussions. Les réponses qu'ils donneront n'auront aucune conséquence sur leur accès aux services rendus.
- Il ne leur est pas demandé de parler d'incidents spécifiques de violence et ne doivent jamais divulguer d'informations permettant d'identifier une personne (telles que le nom d'auteurs de faits ou de personnes survivantes).
- L'équipe prendra des notes, et certaines données concernant les participants pourront être recueillies, mais elles ne seront diffusées qu'avec leur accord.
- Si une personne a des inquiétudes à partager ou une plainte à déposer, elle pourra les confier à l'animateur à la fin de la séance.
- Pour les enfants, les personnes en situation de handicap et d'autres groupes de personnes vulnérables, un formulaire de consentement peut leur être communiqué quelques jours à l'avance pour les aider à en apprendre plus sur leur participation.

La confidentialité et ses limites

La confidentialité sera respectée, dans une certaine mesure. La confidentialité au sens strict ne peut pas toujours être assurée en raison des obligations morales et/ou juridiques incombant à l'organisation de signaler les incidents et de mener une enquête. Expliquez comment les données seront utilisées et, surtout, qu'aucun nom ne sera associé à quelque discussion.

Clarifier la terminologie



- Présentez les termes et le langage clés pour que tout le monde ait la même compréhension des concepts. Vous pouvez le faire au début de la discussion ou au fur et à mesure que vous passez d'un sujet à un autre. Par exemple : PEAS, abus sexuel, exploitation.

Choses à ne pas faire



- Veillez à ne pas susciter trop d'attentes par rapport à l'issue de la collecte d'informations.
- N'insistez pas à ce que quelqu'un accepte de faire un entretien ou de participer à une discussion thématique s'il n'en a pas envie.

Animer la discussion

Créez un environnement propice à la discussion et à l'écoute



- Laissez la personne s'exprimer librement et évitez de l'interrompre.
- Écoutez-la attentivement. Pratiquez l'écoute active.
- Commencez par poser des questions faciles.
- Prêtez attention aux signaux non verbaux et à tout comportement indiquant si la personne est à l'aise ou non et adaptez les sujets et la durée de la discussion en fonction de ces observations.
- Restez poli.
- Prenez des notes.

Choses à ne pas faire



- Ne mettez pas les participants dans une situation compliquée en leur posant des questions qui pourraient les stigmatiser ou les mettre en danger.
- Ne pressez pas les participants, même si cela veut dire poser moins de questions au cours de la séance.
- Ne faites pas de promesses et ne créez pas d'attentes concernant toute éventuelle assistance future.

Terminer la discussion et réaliser un suivi

Invitez les participants à poser des questions, à élaborer leurs réponses et proposez-leur une aide de suivi



- Invitez les participants à entrer dans plus de détails ou à apporter d'autres contributions. Invitez les participants à poser des questions ou à partager des idées sur d'autres sujets.
- Remerciez les participants de vous avoir accordé de leur temps et d'avoir contribué leurs idées.
- Donnez aux participants les coordonnées de l'équipe d'animation de la discussion s'ils souhaitent partager d'autres informations.
- Informez la personne responsable (le point focal spécialiste de la protection) de tout sujet ou plainte de nature sensible et transmettez-lui les coordonnées nécessaires.

Choses à ne pas faire



- Ne faites pas de promesses d'être en mesure de changer quoi que ce soit en vous basant sur le feedback général du programme (exception pour les questions de PEAS), mais veillez à transmettre tout feedback général que vous recevrez à l'égard du programme.

Réitérer le concept de confidentialité et ses limites

La confidentialité sera respectée, dans une certaine mesure. La confidentialité au sens strict ne peut pas toujours être assurée en raison des obligations morales et/ou juridiques incombant à l'organisation de signaler les incidents et de mener une enquête. Expliquez comment les données seront utilisées et, surtout, qu'aucun nom ne sera associé à quelque discussion.

2. Exemple de questionnaire à utiliser dans le cadre d'un dialogue communautaire

Questions sur la manière dont les communautés reçoivent des informations générales

- Quelles façons de communiquer vous sont les plus utiles actuellement ?

Supports imprimés	Internet, téléphone portable, médias audiovisuels	Arts créatifs	Interactions en personne
Tracts	Télévision	Films et vidéos	Bouche-à-oreille
Journaux	Radio	Théâtre (y compris de rue)	Haut-parleur
Magazines	Internet	Musique	Porte-à-porte
Affiches	Réseaux sociaux		
Panneaux d'affichage	Téléphone portable (appels/SMS)		

Questions concernant les sources d'information fiables

- Quelles sont les trois sources d'informations auxquelles vous faites le plus confiance ?

Sources médiatiques spécifiques	Personnalité/institution spécifique	
Télévision (chaîne spécifique)	Gouvernement	Travailleurs d'ONG
Radio (station spécifique)	Leader communautaire	Personnel des Nations Unies
Presse écrite (journal ou magazine spécifiques, etc.)	Les autres membres de la communauté	Professionnel de la santé
Internet (site spécifique)	Leader religieux	Police
Réseaux sociaux (préciser)	Forces armées	
Autre :	Autre :	Autre :
Je ne sais pas	Je ne souhaite pas répondre	

- Quelles sont les trois sources d'informations auxquelles vous faites le moins confiance ?
- Y a-t-il des groupes de personnes (hommes, femmes, personnes plus âgées, personnes en situation de handicap) qui font confiance à d'autres sources d'information ? (Il s'agit d'une question ouverte : notez les réponses à côté.)

Questions sur les obstacles à l'accès à l'information

- Qu'est-ce qui vous empêche d'obtenir les informations dont vous avez besoin ?

Pas d'accès à l'électricité	Je ne fais pas confiance à la source des informations	J'ai perdu mon appareil ou il est abîmé : ■ Télévision, radio ■ Ordinateur ■ Téléphone portable
Le réseau téléphonique est en panne	La télévision/radio ne marche plus (préciser pourquoi)	
Les informations sont dans une langue que je ne comprends pas	Je ne peux pas acheter de crédit téléphonique	
Les informations sont écrites et je ne sais pas lire		
Je ne sais pas	Autre :	

- Quels groupes (femmes, enfants, minorités) au sein de la communauté éprouvent plus de difficultés à trouver des informations ? Pourquoi ? (Il s'agit d'une question ouverte qui pose deux questions : qui et pourquoi ?)

Questions sur les besoins supplémentaires en matière d'information sur la PEAS

- Quelle serait la meilleure façon de s'assurer que tous les membres de la communauté entendent parler de la PEAS ?

Questions sur les préférences de communication avec l'organisation

- Quelles sont les trois manières dont vous préféreriez communiquer avec les agences d'aide humanitaire sur la PEAS ? (Par exemple, pour poser des questions, pour porter plainte ou pour faire une suggestion).

En face à face (chez vous)	SMS	Réseaux sociaux (préciser)	Tweet
En face à face (dans un bureau)	E-mail	Boîte à suggestions	Autre :
Appel téléphonique	Lettre	Émission de radio/TV	Je ne sais pas

Questions spécifiques sur la PEAS

- Avez-vous connaissance des normes relatives aux comportements du personnel, définies dans le code de conduite de CRS ? Si oui, comment en avez-vous entendu parler ?
- Selon vous, qu'est-ce qui pourrait constituer un mauvais comportement de la part de CRS ou d'autres travailleurs humanitaires ?
- Selon vous, qu'est-ce que la communauté a besoin de savoir sur le comportement des travailleurs humanitaires ?
- Quelle serait la manière la plus efficace pour vous d'apprendre les normes sur le comportement attendu de la part des travailleurs humanitaires ?
- Existe-t-il des systèmes officiels que vous pouvez utiliser pour signaler des cas de mauvaise conduite d'un travailleur humanitaire au sein de votre communauté ? Si oui, comment en avez-vous entendu parler ?
- Y a-t-il des groupes au sein de la communauté qui ont des difficultés à utiliser ces systèmes pour signaler des incidents de mauvaise conduite ? Comment surmonter ces obstacles ?
- Avez-vous besoin d'en savoir plus sur quelque chose en particulier ? Avez-vous d'autres questions sur la PEAS ?

Comportement attendu et comportement proscrit chez le personnel (avec exemples)	Comment faire part d'une inquiétude
Les engagements de l'organisation	Ce qu'il se passe quand quelqu'un porte plainte
Comment se protéger pour éviter toute attaque ou tout harcèlement	Comment obtenir de l'aide suite à une attaque ou du harcèlement
Autre :	

Pour terminer

- Remerciez les participants de leurs contributions.
- Expliquez comment seront utilisées les informations du questionnaire.
- Prévoyez du temps pour répondre aux questions et donnez aux participants les coordonnées nécessaires pour permettre aux personnes souhaitant le faire de fournir d'autres informations ou de poser des questions.

Bibliographie

- [Guide des pratiques exemplaires : Mécanisme communautaire de plainte interorganisations](#), IASC (Comité permanent interorganisations) (2016).
- [Note d'orientation : Comment communiquer les messages de sauvegarde et de PEAS aux communautés pendant la pandémie de COVID-19](#), PSEA (2020).
- [Boîte à outils de communication : Guide pratique pour aider les gestionnaires de programmes à améliorer la communication avec les participants et les membres de la communauté](#), CRS (2013).
- [PSEAH implementation quick reference handbook](#), CHS Alliance (2020).
- [Mesure de l'impact et redevabilité en situation de secours d'urgence : Le guide suffisamment bon](#), Emergency Capacity Building Project (2017).
- [Six principes fondamentaux sur l'exploitation et les abus sexuels](#), IASC (2019).
- [Version en langage clair des principes de PEAS, traduite en plus de 100 langues. Six principes fondamentaux ci-dessus, traduits en plus de 100 langues](#) (ne tiennent pas compte de la dernière mise à jour apportée au quatrième principe), IASC.
- [Note technique provisoire : Protection contre l'exploitation et les abus sexuels dans le cadre de la réponse à la pandémie de COVID-19](#), IASC (31 mars 2020).
- [CRS recommendations: Guidance on community engagement in light of COVID-19](#), CRS (2020).
- [Checklist de protection contre l'exploitation et les abus sexuels pendant la pandémie de COVID-19](#), IASC (2020) (disponible en anglais).

Pour aller plus loin

- [Supports de communication sur la PEAS](#), Nations Unies. Plateforme proposant des supports de communication pouvant être adaptés.
- [The Language and Culture of PSEA: Workshop Outcome Report](#), InterAction (17 décembre 2019). Présente des aspects linguistiques et culturels fondamentaux.
- [Non aux abus : Protection contre l'exploitation et l'abus sexuels dans l'action humanitaire](#), InterAction (20 mars 2020). Vidéo disponible en plusieurs langues.
- [Glossaires de Translators Without Borders](#). Contiennent de la terminologie en plusieurs langues sur les problématiques liées au genre et à la protection.
- [AAPSM Partners Toolkit](#), USAID (2021).
- [Hotline in a Box](#), FICR (2020). Outils pour évaluer, mettre en place et gérer les différentes modalités de communication avec les communautés.