

# Conception d'un système d'orientation vers les services essentiels de protection



## Outils

- Outil 1 : Modèle de guide pour les entretiens avec des informateurs clés : acteurs de la protection au niveau national
- Outil 2 : Modèle de guide pour les entretiens avec des informateurs clés : acteurs de la protection au niveau local
- Outil 3 : Modèle de fiche d'orientation
- Outil 4 : Checklist d'orientation

## Public



Points focaux PEAS/  
Sauvegarde/Protection



Personnel  
MEAL



Personnel du  
programme

## Introduction

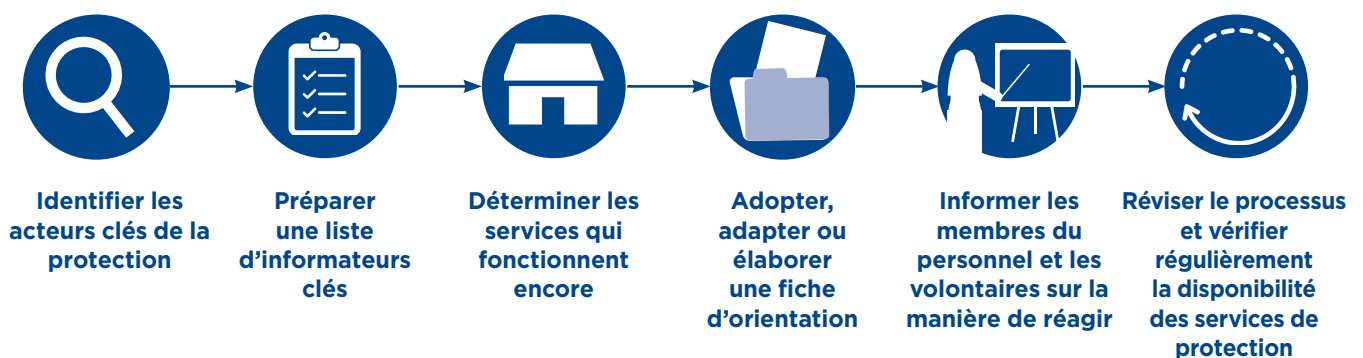
Il existe deux raisons principales d'élaborer un système d'orientation : agir face aux risques de protection au sein des communautés à qui nous prêtons assistance, et renforcer nos pratiques en matière de sauvegarde. Selon les recommandations contenues dans la publication *COVID-19: Safe and dignified programming* de CRS (2020) et selon l'approche adoptée par CRS de façon générale vis-à-vis de la programmation, il est crucial de comprendre et d'agir face aux risques de protection, lesquels sont aggravés dans les situations d'urgence et de crise sanitaire. Étant donné que CRS n'est pas un acteur dédié exclusivement à la protection, certains risques spécifiques au sein des communautés (violences basées sur le genre, violences conjugales, violences à l'encontre des enfants, séparation familiale) ont besoin d'être orientés vers des acteurs spécialistes de la protection. En développant et en opérationnalisant des systèmes d'orientation efficaces, nous aidons les personnes ayant des besoins de protection à accéder à des services que CRS n'est pas en mesure de fournir directement.

De plus, avoir un système d'orientation en place permet d'assurer une réponse adéquate aux problèmes de sauvegarde, notamment toutes les formes d'exploitation et d'abus sexuels (EAS), en aidant les victimes/personnes survivantes à accéder à des services vitaux. Cette boîte à outils propose des ÉTAPES et des outils d'accompagnement pour développer un système d'orientation et répondre aux besoins essentiels des personnes en les orientant vers d'autres acteurs dotés de l'expertise nécessaire et en mesure d'agir.



*En développant et en opérationnalisant des systèmes d'orientation efficaces, nous aidons les personnes ayant des besoins de protection à accéder à des services que CRS n'est pas en mesure de fournir directement.*

## Étapes clés pour élaborer un système d'orientation



### 1. Identifiez les acteurs clés de la protection.

- Identifiez quel acteur dans votre contexte est le lead en matière de services de protection. Il peut s'agir d'un organisme gouvernemental, d'une agence des Nations Unies, d'une organisation locale ou d'une ONG internationale. Vérifiez si le groupe sectoriel (et sous-groupes sectoriels) de la protection est actif dans votre contexte d'intervention.
- Idéalement, le gouvernement et/ou le groupe sectoriel de la protection du pays dresse une cartographie des services de protection disponibles et développe un système d'orientation. Si le groupe sectoriel de la protection est actif dans votre contexte, prenez contact pour obtenir des recommandations sur la manière de procéder. Sinon, si un organisme gouvernemental ou une agence des Nations Unies est le lead en matière de services de protection, contactez-les pour demander des conseils ou pour obtenir une orientation spécifique.

- En l'absence d'un système d'orientation ou du groupe sectoriel de la protection, identifiez les acteurs responsables de certaines questions précises ou experts en la matière. Pour ce faire, renseignez-vous sur les rôles des différentes organisations. Si besoin, contactez les institutions gouvernementales et les autorités locales pour vous aider à identifier les acteurs nécessaires.
- Considérez les différents acteurs, leur influence et leur réseau. Menez une analyse des acteurs pour chaque problème de protection. Pensez à différents acteurs, surtout à l'échelle locale : organisations communautaires, ONG, ONGI, médias locaux, organisations locales et nationales de femmes, clubs et autres groupes, universitaires, réseaux sociaux, leaders communautaires ou leaders de villages, œuvres caritatives, institutions religieuses, entreprises locales, syndicats, services ou représentants d'autorités locales, police, services sociaux, Nations Unies, Comité international de la Croix-Rouge.
- Sélectionnez les acteurs avec qui vous vous coordonnerez en fonction de ceux qui disposent des moyens pratiques ou de l'autorité investie pour agir, et en fonction de la nécessité d'avoir un système d'orientation au niveau national, régional ou local. Plus le système implique des acteurs locaux, plus ce sera pratique pour les personnes ayant des besoins en protection d'y accéder. Toutefois, il se peut que des acteurs de plus grande envergure aient été mandatés pour agir face à certains problèmes de protection.

## 2. Préparez une liste d'informateurs clés.

- À partir de la cartographie précédente, identifiez les informateurs clés à contacter en priorité, pour commencer à cartographier les services/prestataires disponibles. Commencez avec les acteurs nationaux de grande taille ayant un mandat spécifique de protection et qui supervisent des services de protection plus qu'ils ne les fournissent eux-mêmes.
- Identifiez une deuxième liste de prestataires pour réaliser une deuxième série d'entretiens. Il peut s'agir d'acteurs plus petits, à l'échelle locale, qui offrent des services qui répondront à un des besoins de protection existants (ex. : abris pour femmes, santé, ligne d'assistance téléphonique pour les femmes et les enfants, rétablissement des liens familiaux et regroupement familial, services pour les personnes en situation de handicap).

## 3. Contactez les acteurs de protection clés pour déterminer les services qui fonctionnent encore/auxquels il est possible d'accéder et par qui.

- Utilisez l'**Outil 1A** pour avoir un aperçu des prestataires de services recommandés par les grandes organisations compte tenu de la sécurité, de la qualité et de l'accessibilité des services proposés. S'il existe plus d'un acteur principal national en matière de protection, contactez chacun d'entre eux pour compléter/trianguler les informations concernant les prestataires de services.
- Ensuite, contactez les prestataires eux-mêmes à l'aide de l'**Outil 1B** pour discuter de leurs services, du mode de fonctionnement du prestataire, des personnes pouvant accéder aux services (ex. : sont-ils adaptés aux enfants, aux personnes en situation de handicap ?), du coût d'accès aux services, etc.

## 4. Adoptez, adaptez ou élaboriez une fiche d'orientation.

- À l'aide de l'**Outil 2**, référez les prestataires de services dans un court tableau.
- Dans la mesure du possible, diffusez la fiche d'orientation auprès des prestataires de services pour confirmer l'exactitude des informations.
- Si nécessaire, traduisez le contenu dans la langue locale ou la langue des participants au programme.
- Imprimez des exemplaires dans un format de poche.
- Assurez-vous que tout le personnel et tous les volontaires disposent d'un exemplaire sur eux lors de leurs activités sur le terrain. Pour garantir des pratiques sûres, suivez la publication de CRS *Guidance on Community Engagement in Light of COVID-19*.
- Envisagez d'autres façons de communiquer ces informations, notamment l'affichage dans des lieux sûrs de représentations visuelles des différents systèmes d'orientation ainsi que les numéros d'assistance téléphonique.

## 5. Informez les membres du personnel et les volontaires sur la manière de réagir lorsqu'un besoin de protection est porté à leur connaissance.

Partagez les informations suivantes (vous trouverez des conseils supplémentaires sur ce qu'il faut dire ou ne pas dire dans le [Guide de poche sur les VBG](#), IASC (2015).

- Si un incident est porté à votre connaissance par la victime/personne affectée, présentez-vous. Demandez-lui comment vous pouvez l'aider. Faites preuve de respect envers la personne, favorisez sa sécurité, gardez la confidentialité de son témoignage et évitez toute forme de discrimination. Si la personne vient vous voir en personne, respectez une distanciation physique.
  - Communiquez des informations exactes sur les services disponibles.
  - Si la personne vous accorde sa permission, orientez-la vers ces ressources/services, en lui communiquant des informations détaillées, notamment sur la manière d'y accéder, les horaires, le lieu, les points focaux désignés, des options de transport sûres, etc.
  - Ne transmettez aucune information concernant la victime/personne survivante ou son expérience à qui que ce soit sans le consentement éclairé de celle-ci. N'enregistrez pas les détails de l'incident ni les détails permettant d'identifier la personne.
- Si un incident est porté à votre connaissance par quelqu'un autre que la victime/personne survivante (ex. : un membre de la famille), fournissez des informations exactes et actualisées sur tout service ou soutien auquel la personne survivante pourrait avoir accès. Encouragez l'individu à transmettre ces informations en toute sécurité et en toute discrétion à la victime/personne survivante [pour que celle-ci puisse en parler]. *Note* : ne partez PAS à la recherche de la personne directement touchée. Si la victime/personne survivante est un enfant, signalez le cas à l'acteur principal en matière de protection de l'enfance.
- Si l'incident porté à votre connaissance implique un membre du personnel de CRS ou un membre associé, suivez les procédures de signalement établies par CRS (via [EthicsPoint](#)) pour le signaler auprès du représentant pays, de votre superviseur ou du service RH du bureau local. Dans la mesure du possible, rendez-vous directement sur EthicsPoint. Ne parlez de l'incident à personne d'autre.

## 6. Révisez votre processus et vérifiez régulièrement la disponibilité des services de protection. Vérifiez que les services sont bien opérationnels avant de fournir des informations à leur sujet. Ajoutez de nouveaux services à la liste à mesure qu'ils deviennent disponibles.

- En utilisant l'**Outil 3**, révisez votre processus et ajustez-le autant que possible en fonction de l'environnement et de vos capacités.
- Contactez régulièrement (ex. : toutes les semaines ou toutes les deux semaines) par téléphone ou par e-mail les acteurs et prestataires de services nationaux de protection pour vous renseigner sur tout changement éventuel.
- Actualisez votre système d'orientation en conséquence puis communiquez-le de nouveau aux membres du personnel.
- Si des préoccupations au sujet de la sécurité ou de la qualité des services sont portées à votre connaissance, transmettez-les au prestataire de services et à tout autre acteur de protection concerné. Si le groupe sectoriel de la protection est actif dans votre contexte, procédez à un suivi auprès des responsables concernés pour réaliser un contrôle de la qualité des services.

# Outil 1 : Modèle de guide des entretiens avec les informateurs clés : acteurs de la protection au niveau national

## Introduction

Présentez-vous et présentez l'objectif de la discussion :

- Présentez CRS et la portée de ses programmes (si l'informateur clé n'est pas déjà au courant).
- Dites à l'informateur clé que vous êtes en train d'élaborer une fiche d'orientation pour permettre aux membres du personnel prêtant assistance aux communautés de communiquer aux personnes ayant des besoins en protection des informations exactes sur la manière d'accéder à des services de protection essentiels.
- Dites-lui que vous sollicitez son aide et son expertise sur les services de protection actuellement disponibles à l'échelle nationale ou autour d'une zone spécifique.

## Questions

1. Pouvez-vous me donner un aperçu des services de protection que vous recommandez pour répondre à différents problèmes de protection (violences sexuelles et basées sur le genre (VSBG), protection de l'enfance, séparation des enfants, traite d'êtres humains, assistance juridique, soutien psychosocial, etc.) ? Important : si un système d'orientation existe déjà, demandez à l'informateur s'il a été actualisé suite à la crise de COVID-19. Si ce n'est pas le cas, demandez si une actualisation est prévue. Si la réponse à ces deux questions est Non, passez aux prochaines étapes du processus. Utilisez le tableau<sup>1</sup> prévu pour renseigner les détails concernant chaque service/organisation de protection.

---



---



---



---



---



---

2. Quels types de contrôles avez-vous l'habitude de réaliser ou avez-vous réalisés sur ces services ? *Renseignez-vous sur les services accessibles indépendamment du sexe, de l'âge et d'autres facteurs de diversité ; et sur l'acceptabilité et la qualité de ces services (voir le cadre [AAAQ](#) (disponibilité, accessibilité, acceptabilité, qualité) (en anglais) pour plus d'informations).*

---



---



---



---



---



---

1. [Hotline in a Box](#) (page 30), FICR (2020).

3. Quelles sont les contraintes auxquelles ces services de protection font face actuellement ? Des stratégies nationales sont-elles mises en place pour répondre à ces contraintes ?

---



---



---



---



---



---

4. Y a-t-il des prestataires de services\* que vous ne recommandez pas ? Pourquoi ?

| Organisation          | Personne à contacter | Service   |
|-----------------------|----------------------|-----------|
| Nom de l'organisation | Nom                  | Service 1 |
| Lieu                  | Adresse e-mail       | Service 2 |
| Date de début/fin     | Numéro de téléphone  | Service 3 |

\*Ajouter un tableau supplémentaire pour chaque prestataire.

# Outil 2 : Modèle de guide des entretiens avec les informateurs clés : acteurs de la protection au niveau local

## Introduction

Présentez-vous et présentez l'objectif de la discussion :

- Présentez CRS et la portée de ses programmes (si l'informateur clé n'est pas déjà au courant).
- Expliquez à l'informateur clé que vous êtes en train d'élaborer une fiche d'orientation pour permettre aux membres du personnel prêtant assistance aux communautés de communiquer aux personnes ayant des besoins en protection des informations exactes sur la manière d'accéder à des services de protection essentiels dans le contexte de la crise de COVID-19.
- Dites-lui que vous sollicitez son aide et son expertise sur les services toujours opérationnels pour répondre à [problème de protection]\* et sur toute modification concernant les modalités de prestation de ces services.

## Questions

1. Vos services continuent-ils de fonctionner ? Est-ce que les services sont actuellement dispensés d'une autre manière (accessibilité, horaires d'ouverture, etc.) ? Est-ce que vous nous autorisez à communiquer ces informations auprès des participants à nos programmes humanitaires ?

---



---



---



---



---

2. Qui peut accéder à ces services ? *Renseignez-vous sur d'éventuelles restrictions d'accès en raison du sexe, de l'âge, de la capacité/du handicap, de l'ethnicité, de la religion, etc. Y a-t-il un coût pour accéder à vos services ?*

---



---



---



---



---

3. Quelles mesures de sauvegarde avez-vous mises en place ?

---



---



---



---



---

\* Adapter selon le service de protection proposé par l'acteur local.

4. Si vous recevez le signalement d'un autre incident de protection que vous ne pouvez pas traiter directement (ex. : séparation de mineurs, traite, soutien psychosocial, etc.), vers quels services êtes-vous en mesure d'orienter les personnes ? Disposez-vous de contacts/points focaux spécifiques pour ces services ? Ces contacts sont-ils régulièrement mis à jour ?

---

---

---

---

---

---

5. Si nous entendons parler d'expériences positives et négatives ou de suggestions concernant vos services, comment pouvons-nous vous en faire part ?

---

---

---

---

---

---

6. À quels défis votre organisation est-elle confrontée actuellement, surtout au regard de la nécessité d'assurer la continuité des services pour les personnes dans le besoin dans le contexte de la crise de COVID-19 ? *Renseignez-vous sur les services pour les groupes vulnérables, surtout les femmes, les filles, les personnes âgées, les personnes en situation de handicap ; précisez le contexte si nécessaire.*

---

---

---

---

---

---



# Outil 3 : Modèle de fiche d'orientation\*

Si vous êtes informé d'un incident de protection (violation des droits, violence basée sur le genre, etc.)

1. Fournir un environnement sûr et **bienveillant** à la/e survivant(e) et respecter ses souhaits ainsi que le principe de **confidentialité**
2. Demander quels sont ses **besoins immédiats**
3. Prodiguer des informations claires et honnêtes sur les **services disponibles**.



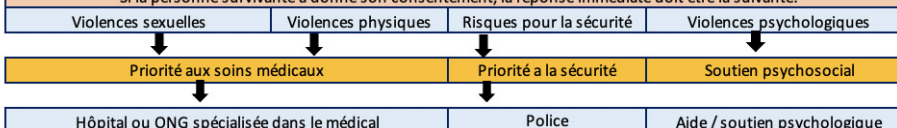
## AUCUN REFERENCEMENT sans consentement explicite, sauf:

1. Lorsqu'il existe une menace pour la vie du survivant
2. Lorsqu'un survivant menace de causer un préjudice grave à une autre personne
3. En cas de soupçon de maltraitance ou de négligence envers un enfant et dans le meilleur intérêt de l'enfant

En cas de **viol**, informer la victime de l'importance d'accéder aux soins médicaux dans les 72h.

Si la/e survivant(e) est d'accord et le demande, se procurer son consentement éclairé et procéder aux références et l'accompagner pour l'aider à avoir accès aux services.

Si la personne survivante a donné son consentement, la réponse immédiate doit être la suivante:



Dernière Màj : DATE

Quels sont les services disponibles?

GBV

### ORGANISATION

Point focal: Nom - Coordonnées (téléphone & email)

Services:

Cibles:

Heures d'ouverture:

### ORGANISATION

Point focal: Nom - Coordonnées (téléphone & email)

Services:

Cibles:

Heures d'ouverture:

Santé mentale et soutien psychosocial

### ORGANISATION

Point focal: Nom - Coordonnées (téléphone & email)

Services:

Cibles:

Heures d'ouverture:

### ORGANISATION

Point focal: Nom - Coordonnées (téléphone & email)

Services:

Cibles:

Heures d'ouverture:

Santé/ nutrition

### ORGANISATION

Point focal: Nom - Coordonnées (téléphone & email)

Services:

Cibles:

Heures d'ouverture:

### ORGANISATION

Point focal: Nom - Coordonnées (téléphone & email)

Services:

Cibles:

Heures d'ouverture:

Protection & Assistance et conseil juridique

### ORGANISATION

Point focal: Nom - Coordonnées (téléphone & email)

Services:

Cibles:

Heures d'ouverture:

### ORGANISATION

Point focal: Nom - Coordonnées (téléphone & email)

Services:

Cibles:

Heures d'ouverture:

Education

### ORGANISATION

Point focal: Nom - Coordonnées (téléphone & email)

Services:

Cibles:

Heures d'ouverture:

### ORGANISATION

Point focal: Nom - Coordonnées (téléphone & email)

Services:

Cibles:

Heures d'ouverture:

Eau, assainissement et hygiène

### ORGANISATION

Point focal: Nom - Coordonnées (téléphone & email)

Services:

Cibles:

Heures d'ouverture:

### ORGANISATION

Point focal: Nom - Coordonnées (téléphone & email)

Services:

Cibles:

Heures d'ouverture:

\* Il est possible de modifier cette fiche à partir du fichier Excel. Notez que cette liste n'est pas exhaustive ; ajoutez des éléments ou modifiez la liste en fonction de votre contexte et des différents besoins et préoccupations en matière de protection.

## Outil 4 : Checklist d'orientation

| CHECKLIST |  | Oui/Non |
|-----------|--|---------|
| 1         | Existe-t-il un processus/système d'orientation déjà en place ? ( <i>Proposé par les autorités étatiques ou par le Groupe (ou sous-groupe) sectoriel de protection ?</i> )  |         |
| 2         | S'il n'existe pas de système d'orientation, avez-vous réalisé une <i>cartographie des acteurs</i> <sup>2</sup> afin d'identifier tous les acteurs clés directement ou indirectement impliqués ou susceptibles d'avoir de l'autorité en matière de protection ?   |         |
| 3         | Le processus d'orientation garantit-il le consentement éclairé des personnes impliquées ( <i>s'assurer que la personne survivante a été consultée et prend part aux décisions qui la concernent</i> ) ?  |         |
| 4         | Avez-vous vérifié que l'ensemble des membres du personnel de l'organisation (des chauffeurs au directeur du bureau) ont bien compris ce qui était attendu d'eux et de la part de leurs subordonnés ou managers (savoir quand et comment orienter les cas) ainsi que les limites de l'organisation (les cas pour lesquels l'organisation peut ou ne peut pas agir) ?  |         |
| 5         | Garantissez-vous que les membres du personnel savent qu'ils ne doivent jamais partager des informations sensibles (notamment liées au statut VIH) avec toute personne qui n'est pas directement impliquée dans le parcours d'assistance de la victime/personne survivante, sans la permission de celle-ci ? ( <i>Veillez, notamment en situation d'urgence, à ce qu'il y ait des mesures en place pour éviter que les dossiers médicaux ne tombent entre les mains d'auteurs potentiels ou avérés.</i> ) |         |
| 6         | Votre système d'orientation garantit-il que les organisations spécialisées recevront de la part de votre organisation toute information en votre possession afin qu'elles puissent prendre la main <sup>3</sup> ?  |         |
| 7         | Fournissez-vous aux communautés des informations sur la manière dont elles peuvent accéder à d'autres organisations directement ?  |         |
| 8         | Votre comportement est-il approprié en ce sens que vous prenez en considération la culture, l'âge, les capacités et le sexe de la personne ? ( <i>Respectez la sécurité, la dignité et les droits des personnes. Traitez la personne survivante/le patient avec respect. Veillez à ce que tous vos échanges se déroulent dans un lieu sûr. Respectez les droits des personnes à prendre leurs propres décisions.</i> )   |         |
| 9         | Appliquez-vous en tout temps les procédures opérationnelles standard existantes ?  |         |

Adapté à partir de la publication [Humanitarian Protection Handbook](#) (Trócaire 2014).

2. Lors de la phase de planification et de collecte des informations, réfléchissez aux différents acteurs, à leur pouvoir d'influence et à leur réseau. Menez une analyse des acteurs pour chaque incident de protection. Pensez à différents acteurs, surtout à l'échelle locale : organisations communautaires, ONG, ONGI, médias locaux, organisations de femmes, clubs et autres groupes, universitaires, réseaux sociaux, leaders communautaires ou leaders de villages, œuvres caritatives, institutions religieuses, entreprises locales, syndicats, services ou représentants des autorités locales, police, services sociaux, forces armées, Nations Unies, CICR. Identifiez les acteurs avec lesquels vous collaborerez, selon qu'ils disposent des ressources pratiques ou de l'habilitation mandatée nécessaires pour intervenir.

3. Il se peut que vous ne sachiez pas vers quelle organisation vous tourner. L'incident peut aussi impliquer plusieurs organisations. Dans ce cas, utilisez les mécanismes de coordination humanitaire comme le Groupe sectoriel mondial de la protection. Sur le terrain, le groupe sectoriel se réunira régulièrement pour échanger des informations.

## Sources et ressources supplémentaires

[\*Humanitarian Protection Handbook\*](#), Trócaire (2014).

[\*Identifying & Mitigating Gender-based Violence Risks within the COVID-19 Response\*](#), IASC (6 avril 2020).

[\*Hotline in a Box\*](#), FICR (2020).

[\*Rapid Assessment Remote Service Mapping Template\*](#) (COVID-19), GBV AoR (Groupe sectoriel de la protection) (2020).

[\*Comment soutenir les survivants de violences basées sur le genre lorsqu'aucun acteur spécialiste en la matière n'est disponible dans votre secteur : Guide de poche étape par étape destiné aux praticiens de l'aide humanitaire\*](#), IASC (2015).