

# 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



# EN QUOI CONSISTE CE *GUIDE DE POCHE* ?

Ce *Guide de poche* et les documents annexes<sup>1</sup> informent **tous les praticiens de l'aide humanitaire** sur les questions suivantes :

- > **Comment soutenir les survivants de violences basées sur le genre (VBG) ?**
- > **Qui se confie à vous sur ses expériences de violences basées sur le genre ?**
- > **Que faire dans un contexte où aucun acteur spécialiste des violences basées sur le genre (tel qu'un système d'orientation ou un coordonnateur VBG) n'est disponible ?**

Ce *Guide de poche* repose sur des normes internationales établies pour soutenir et informer les survivants de violences basées sur le genre sans leur porter préjudice. Nous vous encourageons à adapter ces ressources à la réalité de votre situation à l'aide d'un spécialiste des VBG, afin de privilégier une approche axée sur les victimes.

Ce *Guide de poche* reprend les principes d'action des premiers secours psychologiques (se préparer, observer, écouter et orienter). Toutefois, aucune connaissance ou initiation préalable sur les premiers secours psychologiques n'est nécessaire, même si une formation complète reste vivement conseillée.

SECTION	PAGE	OBJET
Messages clés	<b>2 et 3</b>	Orientation immédiate
Arbre décisionnel	<b>4</b>	
Feuille d'information sur les services disponibles	<b>5 et 6</b>	
Ce qu'il faut dire, faire ou éviter Observer Écouter Orienter	<b>7-10</b>	
Orientation pas-à-pas Recherche de soutien et prévention de l'exploitation et des abus sexuels Se préparer, observer, écouter et orienter	<b>11-15</b>	Préparation et acquisition des connaissances et des compétences pour agir
Enfants et adolescents	<b>16-20</b>	Orientation immédiate pour les enfants et les adolescents de moins de 18 ans.

<sup>1</sup> Ce *Guide de poche* est accompagné d'une Note d'information et d'un Guide pratique d'utilisation.

# MESSAGES CLÉS

## ----> **Commencez toujours par consulter un spécialiste des violences basées sur le genre pour savoir quels sont les services VBG disponibles dans votre secteur.**

Certains d'entre eux peuvent prendre la forme d'une assistance téléphonique, d'applications mobiles ou d'autres dispositifs de soutien à distance.

## ----> **Soyez au fait de tous les services disponibles dans votre secteur.**

Identifiez les services fournis par des partenaires d'aide humanitaire, par exemple en matière de santé, de soutien psychosocial, d'hébergement et de distribution de produits non alimentaires. Tenez compte des services fournis par les communautés, telles que les mosquées et les églises, les associations de femmes et les organisations de services pour personnes handicapées.

## ----> **N'oubliez pas votre rôle.**

Offrez une écoute attentive, sans porter de jugement. Fournissez des informations pertinentes et actualisées sur les services disponibles. Laissez les survivants opérer leurs choix librement. Distinguez ce que vous pouvez prendre en charge de ce qui ne relève pas de vos compétences. Même s'il n'y a pas de spécialiste VBG dans votre secteur, il existe certainement d'autres partenaires, tels que des spécialistes de la protection de l'enfance ou de la santé mentale, qui peuvent soutenir les survivants ayant besoin d'une aide et d'une attention supplémentaires. Demandez leur permission aux survivants avant de les orienter vers un autre interlocuteur. Ne forcez pas un survivant(e) s'il/elle a dit non.

## ----> **Ne cherchez pas proactivement à identifier ou à rencontrer des survivants de VBG.**

Soyez disponible quand quelqu'un sollicite votre aide.

## ----> **N'oubliez pas votre mission.**

Tous les praticiens de l'aide humanitaire ont pour mission d'apporter un soutien fondé sur l'absence de jugement et de discrimination aux personnes qui en ont besoin, quels que soient leur genre, leur orientation sexuelle, leur identité de genre, leur statut marital, leur handicap, leur âge, leur appartenance ethnique, leur tribu, leur race, leur religion, la personne qui a perpétré l'acte de violence et les circonstances dans lesquelles cet acte a été commis.

## **Adoptez une approche axée sur les survivants en garantissant :**

- > **Le respect :** toutes les mesures prises seront motivées par le respect des choix, des souhaits, des droits et de la dignité du/de la survivant(e).
- > **La sécurité :** la sécurité du/de la survivant(e) est une priorité absolue.
- > **La confidentialité :** les individus ont le droit de décider à qui ils veulent, ou non, raconter leur histoire. Préserver la confidentialité induit de ne communiquer aucune information à qui que ce soit.
- > **La non-discrimination :** accorder un traitement égal et juste à toutes les personnes en situation de besoin.
- > **Le cas échéant, fournissez toujours des informations sur les services de santé disponibles.** Ne communiquez que ce que vous savez et, surtout, expliquez ce que vous ne savez pas. Laissez le/la survivant(e) décider librement de recourir ou non à ces services. L'accès à des soins médicaux de qualité dans les trois jours peut prévenir la contraction d'infections sexuellement transmissibles (IST). Dans les cinq jours, une grossesse peut également être évitée.

- > Offrez la possibilité aux personnes handicapées de s'entretenir avec vous sans la présence de la personne qui s'occupe d'elles, si elles le souhaitent et si cela ne leur porte pas préjudice ou ne crée pas de tensions dans cette relation.
- > Si un homme ou un garçon est violé, cela ne signifie pas qu'il est homosexuel ou bisexuel. Les violences basées sur le genre se fondent sur la domination, et non la sexualité des personnes.
- > Les minorités sexuelles et de genre sont souvent exposées à un risque élevé de préjudice et de violence en raison de leur orientation sexuelle et/ou de leur identité de genre. Offrez une écoute attentive et cherchez à soutenir tous les survivants.
- > N'importe qui peut commettre un acte de violence basée sur le genre, que ce soit un époux, un partenaire intime, un membre de la famille, un aidant, un membre de la belle-famille, un étranger, un proche ou toute personne échangeant de l'argent ou des biens contre un rapport sexuel.
- > N'importe qui peut être un(e) survivant(e) de violence basée sur le genre. Cela peut toucher, entre autres, des personnes mariées, des personnes âgées ou des travailleurs du sexe.
- > **Protégez l'identité et la sécurité des survivants. Ne prenez aucune note ni aucune photo, et ne partagez verbalement aucune information personnelle/d'identification concernant un(e) survivant(e) ou son expérience, y compris avec votre supérieur. Éloignez les téléphones et les ordinateurs pour ne pas laisser penser que l'entretien avec le/la survivant(e) est enregistré.**
- > Les informations personnelles/d'identification comprennent le nom

du survivant, le nom de son/ses agresseur(s), sa date de naissance, son numéro d'enregistrement, son adresse personnelle, son adresse professionnelle, l'endroit où ses enfants vont à l'école, l'endroit et l'heure exacts où l'incident a eu lieu, etc.

- > Ne partagez que des informations générales, non-identificatrices :
  - avec votre équipe ou vos partenaires afin de rendre votre programme plus sûr.
  - avec votre réseau de soutien lorsque vous cherchez à vous préserver ou à trouver du réconfort.

**« Je me suis rendu compte que les points d'eau sont souvent des endroits propices au harcèlement, car ce sont des lieux isolés et éloignés. Nous pouvons essayer de réduire ce harcèlement en encourageant la mise en place de points d'eau plus proches ou de collecte d'eau en groupe, etc. »**

**« Quelqu'un m'a fait part d'une expérience difficile qui lui est arrivée. Je ne peux pas en dévoiler les détails, mais j'ai besoin de soutien pour faire face à la façon dont cette interaction m'affecte. »**



## ARBRE DÉCISIONNEL

Pour les enfants et les adolescents, voir page 16.



### SE PRÉPARER

Soyez au fait des services qui existent.

Si un acte de violence basée sur le genre vous est rapporté...

Par un tiers...

Fournissez des informations justes et actualisées sur les services et le réseau de soutien disponible pour le/la survivant(e). Encouragez la personne à transmettre ces informations en toute sécurité et confidentialité au/à la survivant(e) pour qu'il/elle puisse se confier s'il/elle le souhaite. **N.B. : NE CHERCHEZ PAS à rencontrer des survivants de VBG.**

Par un(e) survivant(e)...

**OBSERVER & ÉCOUTER**

(voir les pages 7 et 8)  
Présentez-vous. Demandez en quoi vous pouvez apporter une aide. Appliquez les principes de respect, de sécurité, de confidentialité et de non-discrimination.

Existe-t-il un spécialiste/un système d'orientation VBG disponible ?

**Oui.** Ayez recours au système d'orientation VBG pour informer le/la survivant(e) des services VBG disponibles et orientez cette personne si elle y consent.

**Non. ORIENTER** (voir les pages 9 et 10)  
Communiquez des informations pertinentes sur les services disponibles.

Le/la survivant(e) a-t-il/elle choisi d'être orienté(e) vers un service ?

**Oui.** Transmettez-lui des informations détaillées sur les ressources/services disponibles, notamment sur le moyen d'y accéder, les endroits et les horaires d'accueil, les coordonnateurs de ces services, les moyens de transport sûrs pour s'y rendre, etc. Ne communiquez aucune information sur un(e) survivant(e) ou sur son expérience à qui que ce soit sans son consentement explicite et éclairé. Ne conservez aucun détail relatif à l'incident ni aucune donnée personnelle permettant d'identifier le survivant.

**Non.** Préservez la confidentialité. Expliquez que le/la survivant(e) peut changer d'avis et choisir de solliciter les services ultérieurement. Dans le cadre de services temporaires, mobiles ou disponibles pour une durée limitée, donnez les dates auxquelles l'accès à ces services prend fin.

# FEUILLE D'INFORMATION

Remplissez cette feuille d'information destinée aux services de votre secteur et conservez-la dans un endroit facilement accessible.

Collaborez avec un spécialiste des VBG, votre chef d'équipe et vos partenaires pour identifier (1) les services disponibles fournis par les partenaires d'aide humanitaire et (2) les services communautaires tels que les groupes religieux/lieux de cultes, les associations de femmes, les organisations pour personnes handicapées, etc.

<b>Protection de l'enfance</b>	<b>Information :</b>	
	<b>Coordonnateurs :</b>	
<b>Santé mentale et soutien psychosocial</b>	<b>Information :</b>	
	<b>Coordonnateurs :</b>	
<b>Santé</b>	<b>Information :</b>	
	<b>Coordonnateurs :</b>	
<b>Santé sexuelle et reproductive</b>	<b>Information :</b>	
	<b>Coordonnateurs :</b>	
<b>Produits non alimentaires/ trousse d'hygiène (WASH) tels que les kits de dignité</b>	<b>Information :</b>	
	<b>Coordonnateurs :</b>	
<b>Hébergement</b>	<b>Information :</b>	
	<b>Coordonnateurs :</b>	

<b>Aide juridique</b>	<b>Information :</b>	
	<b>Coordonnateurs :</b>	
<b>Alimentation et nutrition</b>	<b>Information :</b>	
	<b>Coordonnateurs :</b>	
<b>Services destinés aux adolescents/ jeunes</b>	<b>Information :</b>	
	<b>Coordonnateurs :</b>	
<b>Services destinés aux personnes handicapées</b>	<b>Information :</b>	
	<b>Coordonnateurs :</b>	
<b>Services destinés aux minorités sexuelles et de genre</b>	<b>Information :</b>	
	<b>Coordonnateurs :</b>	
<b>Services destinés aux enfants ou aux ménages dirigés par les femmes</b>	<b>Information :</b>	
	<b>Coordonnateurs :</b>	
<b>Autres</b>	<b>Information :</b>	
	<b>Coordonnateurs :</b>	
<b>Autres</b>	<b>Information :</b>	
	<b>Coordonnateurs :</b>	

# CE QU'IL FAUT DIRE, FAIRE OU ÉVITER

Pour les enfants  
et les adolescents,  
voir page 16.



## OBSERVER

### À FAIRE

- ✓ Laissez les survivants venir vers vous. Écoutez leurs besoins.
- ✓ Demandez comment vous pouvez apporter votre aide en subvenant aux besoins essentiels urgents. Certains survivants ont un besoin d'une prise en charge médicale immédiate ou de vêtements.
- ✓ Demandez au/à la survivant(e) s'il/elle se sent à l'aise pour parler à l'endroit où vous vous trouvez. Si un(e) survivant(e) est accompagné(e) d'un tiers, ne présumez pas que vous pouvez parler avec lui/elle au sujet de son expérience en toute sécurité devant cette personne.
- ✓ Proposez une aide concrète, telle qu'un verre d'eau, un endroit à l'écart où s'asseoir, un mouchoir, etc.
- ✓ Dans la mesure de vos capacités, demandez au/à la survivant(e) de choisir une personne avec laquelle il/elle se sent à l'aise pour lui servir d'interprète et l'assister, le cas échéant.

### À ÉVITER

- ✗ Ne délaissiez aucune personne qui vient vers vous et vous fait part d'une expérience difficile, désagréable, négative et/ou de violences.
- ✗ N'imposez pas votre aide, ne soyez pas envahissant ou insistant.
- ✗ Ne réagissez pas de façon excessive. Restez calme.
- ✗ Ne faites pas pression sur le/la survivant(e) pour qu'il/elle partage plus d'informations que ce qu'il/elle se sent capable de communiquer. Les détails relatifs à ce qu'il s'est passé et aux personnes impliquées ne sont pas importants ou pertinents pour assumer votre rôle d'écoute et d'information sur les services disponibles.
- ✗ Ne demandez pas à la personne si elle a subi des VBG, si elle a été violée ou frappée, etc.

### Quelques exemples de ce que vous pouvez dire...

- « Vous semblez souffrir beaucoup, voulez-vous aller au dispensaire ? »
- « Ce lieu vous convient-il ? Y a-t-il un autre endroit où vous vous sentiriez mieux ? Vous sentez-vous à l'aise pour discuter ici ? »
- « Voulez-vous de l'eau ? Je vous en prie, asseyez-vous. »



## ÉCOUTER

### À FAIRE

- ✓ Traitez avec confidentialité toutes les informations qui vous sont communiquées. Si vous avez besoin d'un conseil ou d'une orientation sur la meilleure façon d'aider un(e) survivant(e), demandez-lui la permission de vous entretenir avec un spécialiste ou un collègue. Le cas échéant, ne révélez pas l'identité du survivant.
- ✓ Gérer toutes attentes relatives aux limites fixées à votre devoir de confidentialité, **lorsqu'elles s'appliquent à votre situation**<sup>2</sup>.
- ✓ Gérez les attentes relatives à votre rôle.
- ✓ Veillez à écouter plus qu'à parler.
- ✓ Ayez des mots réconfortants et rassurants, insistez sur le fait que ce qu'il s'est passé n'était pas de leur faute.

### À ÉVITER

- ✗ Ne prenez aucune note ni aucune photo du survivant, n'enregistrez pas vos conversations sur votre téléphone ou sur tout autre appareil, et n'informez personne, notamment les médias.
- ✗ Ne posez aucune question sur ce qu'il s'est passé. À la place, écoutez et demandez comment vous pouvez apporter votre aide.
- ✗ N'établissez aucune comparaison entre l'expérience de la personne et un événement vécu par quelqu'un d'autre. Ne dites pas que la situation « n'est pas grave » ou sans importance. Ce qui compte, c'est ce que ressentent les survivants par rapport à cette expérience.
- ✗ Ne remettez pas en question ou ne contredisez pas ce que quelqu'un vous dit. N'oubliez pas que votre rôle consiste à écouter sans porter de jugement et à fournir des informations sur les services disponibles.

### Quelques exemples de ce que vous pouvez dire...

- « Comment puis-je vous aider ? »
- « Tout ce dont nous allons parler restera entre nous. Je ne communiquerai aucune information sans votre permission. »
- « Je vais essayer de vous aider du mieux que je peux, mais je ne suis pas un conseiller. Je peux vous donner toutes les informations que je possède sur les services de soutien qui vous sont accessibles. »
- « Sentez-vous libre de dire tout ce que vous souhaitez me raconter. Vous n'avez pas besoin de me parler de votre expérience pour que je vous informe des services d'aide qui vous sont accessibles. »
- « Je suis désolé(e) de ce qui vous est arrivé. »
- « Ce qui s'est passé n'est pas de votre faute. »

<sup>2</sup> Il existe des situations où il peut être obligatoire de signaler certains types d'incidents. Faites appel à votre coordonnateur de protection et/ou un spécialiste des VBG pour obtenir des informations et conseils supplémentaires.



- ✓ Respectez le droit des survivants à prendre leurs propres décisions.
- ✓ Transmettez les informations relatives à tous les services disponibles, même si ces derniers ne sont pas spécialisés dans les VBG.
- ✓ Précisez au/à la survivant(e) qu'il/elle n'est pas obligé(e) de prendre une décision immédiate, qu'il/elle peut changer d'avis et accéder à ces services ultérieurement.
- ✓ Demander au/à la survivant(e) s'il/elle peut compter sur une personne de confiance pour lui apporter du soutien, tel qu'un ami, un membre de sa famille, un aidant ou toute autre personne.
- ✓ Proposez au/à la survivant(e) votre ligne téléphonique ou vos outils de communication, si vous sentez que cela ne présente pas de danger, au cas où il/elle voudrait contacter une personne de confiance.
- ✓ Demandez la permission au/à la survivant(e) avant d'entreprendre quelque action que ce soit.
- ✓ Mettez un terme à la conversation de manière encourageante.



- ✗ Ne surestimez pas votre champ de compétences, ne faites pas de fausses promesses et ne fournissez pas de fausses informations.
- ✗ Ne donnez pas votre avis personnel ou votre opinion sur la meilleure marche à suivre ou sur les actions suivantes à entreprendre.
- ✗ Ne présumez pas savoir ce qu'une personne veut ou ce dont elle a besoin. Certaines actions peuvent exposer les personnes à un risque plus élevé de stigmatisation, de représailles ou de préjudice.
- ✗ Ne formulez pas d'hypothèses sur la personne ou ses expériences, et n'exercez aucune discrimination en raison de l'âge, du statut marital, du handicap, de la religion, de l'appartenance ethnique, de la classe sociale, de l'orientation sexuelle, de l'identité de genre, de l'identité du/des agresseur(s), etc.
- ✗ N'essayez pas d'apaiser, de rétablir ou de résoudre la situation entre une personne ayant subi des violences basées sur le genre et un tiers (tel que l'agresseur, ou une tierce personne, telle qu'un membre de la famille, un membre du comité communautaire, un chef communautaire, etc.)
- ✗ Ne communiquez aucun détail relatif à l'incident et à l'identité du/de la survivant(e) à qui que ce soit. Cela inclut les membres de sa famille, la police/les forces de sécurité, les chefs communautaires, vos collègues, vos supérieurs, etc. La transmission de ces informations peut porter préjudice au survivant.
- ✗ Ne prenez pas de nouvelles et ne contactez pas le/la survivant(e) à l'issue de votre conversation.



## Quelques exemples de ce que vous pouvez dire...

- « Cette conversation restera entre nous. »
- « Je ne suis pas thérapeute ; en revanche, je peux vous communiquer les informations que je possède. Certaines personnes/organisations peuvent être en mesure de vous aider, vous et/ou votre famille. Souhaitez-vous avoir des renseignements à leur sujet ? »
- « Voici les informations relatives au service, notamment l'adresse, les horaires d'ouverture, le tarif (le cas échéant), les moyens de transport disponibles pour s'y rendre et le nom de la personne à qui vous pouvez vous adresser. »
- « Y a-t-il une personne de confiance qui peut vous aider, par exemple un membre de votre famille ou un(e) ami(e) ? Souhaitez-vous utiliser mon téléphone pour appeler quelqu'un dont vous avez besoin maintenant ? »
- « Pour aller de l'avant, le plus important est de privilégier ce que vous voulez faire et ce qui vous met le plus à l'aise. »
- « Ne vous sentez pas obligé(e) de prendre une décision maintenant. Vous pouvez prendre le temps de réfléchir et changer d'avis plus tard. »
- « Je ne peux m'entretenir avec personne à votre place pour essayer de résoudre la situation. Mais je peux vous apporter mon aide pendant notre conversation et écouter vos inquiétudes. »
- « Vous avez l'air de savoir ce que vous voulez faire maintenant. C'est un pas positif. »

# DU CÔTÉ DES SURVIVANTS

## Les bienfaits et les risques liés à la sollicitation d'une aide

La sollicitation de services d'aide n'est pas toujours sûre pour le/la survivant(e) et peut même lui nuire davantage. N'oubliez pas que votre rôle consiste à fournir des informations pertinentes et actualisées sur les services disponibles et à laisser les survivants opérer leurs propres choix quant à ce qu'ils estiment être le plus sûr pour eux. Voici quelques exemples des bienfaits et des risques :

### RISQUES liés à la sollicitation d'une aide

- Il est possible que les amis, la famille et/ou la communauté du/de la survivant(e) découvrent la situation, ce qui peut entraîner une stigmatisation, une exclusion du foyer ou de la communauté, et/ou un risque de nouvelles violences.
- Il est possible que le(s) auteur(s) de violences découvre(nt) que de tierces personnes sont au courant de ce qu'il s'est passé. Cela peut entraîner des représailles se soldant par l'agression ou la mort du/de la survivant(e).
- Il est possible que les prestataires de services fassent l'objet de menaces ou de violences de la part de l'agresseur ou de la communauté du/de la survivant(e) s'ils sont vus en train d'aider ce dernier.
- Il est possible que la réaction des prestataires de services soit inadaptée si ces derniers n'ont pas été formés de manière appropriée.

### AVANTAGES liés à la sollicitation d'une aide

- L'accès à une aide indispensable à la survie en cas de détresse.
- L'accès à des soins médicaux professionnels, confidentiels et sûrs dans un délai opportun afin de prévenir les IST et les grossesses non désirées.
- L'accès à d'autres services garantissant plus de dignité et de confort, ainsi que des solutions de sécurité et un soutien psychosocial.
- L'accès à des services de soutien permettant de prévenir la répétition d'autres actes de violence.

### EXPLOITATION ET ABUS SEXUELS par un acteur humanitaire ou un individu associé à l'aide humanitaire

La prévention de l'exploitation et de l'abus sexuels (PSEA, acronyme anglais) désigne les mesures prises pour protéger les personnes vulnérables de l'exploitation et de l'abus sexuels par les acteurs humanitaires et le personnel associé, notamment les travailleurs de l'aide humanitaire, les bénévoles, les agents de sécurité, les contractuels, les chauffeurs, le personnel de mission des Nations Unies, le personnel de police des Nations Unies, les soldats de la paix, les fournisseurs/vendeurs de biens, les prestataires de services à visées humanitaires, etc.

Quel que soit l'auteur des violences, la feuille de route pour soutenir les survivants de VBG telle qu'elle est ici détaillée reste la même. Pour les responsabilités supplémentaires induites par le fait que l'auteur des violences est un agent humanitaire ou une personne associée à l'aide humanitaire, contactez votre coordonnateur de PSEA ou le réseau PSEA du pays.



## SE PRÉPARER

**La préparation est un élément clé.** Même en l'absence d'un acteur VBG (tel qu'un système d'orientation VBG ou un coordonnateur de lutte contre ces violences) dans votre secteur, il existe sûrement d'autres services, y compris au niveau local ou communautaire, qui peuvent s'avérer utiles pour répondre aux besoins d'une personne. Vous connaissez probablement plus de services que vous ne le croyez !

### Soyez au fait des services disponibles

- Utilisez la **feuille d'information (pages 5 et 6)** pour indiquer les renseignements sur les services disponibles. Collaborez avec un spécialiste des VBG, votre chef d'équipe, vos collègues et d'autres partenaires. Mettez par écrit les informations permettant d'accéder à ces services, notamment où aller, à qui s'adresser, qui peut ou ne peut pas en bénéficier (par exemple, un service peut être réservé aux femmes, aux personnes détenant des papiers d'identité, etc.).
- Interrogez votre chef d'équipe, le responsable du programme et/ou le coordonnateur de secteur sur les protocoles relatifs à la prévention de l'exploitation et de l'abus sexuels. Dans le cas où votre agence ne dispose pas d'un protocole de prévention établi, pensez à prendre contact avec un coordonnateur PSEA pour obtenir une orientation dans votre secteur.

### La pratique est mère du succès

- Familiarisez-vous avec les **exemples de script fournis aux pages 7 à 10**. Entraînez-vous à voix haute ou en

compagnie de collègues et d'amis. Plus vous vous entraînez, plus vous serez à l'aise lorsqu'un(e) survivant(e) de violence basée sur le genre fera appel à vous.

- Reportez-vous au **Guide pratique d'utilisation** pour obtenir des informations supplémentaires sur la façon dont vous pouvez vous entraîner à manipuler ce matériel.
- Ce **Guide de poche** s'avère utile pour quiconque traverse une situation difficile. La prochaine fois qu'un de vos collègues ou de vos amis vous demande de l'aide ou un conseil, entraînez-vous à poser les questions présentes dans ce document.



## OBSERVER

**Lorsque quelqu'un vous fait part de son expérience de violence basée sur le genre...**

### Présentez-vous

- Donnez votre nom, expliquez quel est votre rôle et présentez-vous. Demandez en quoi vous pouvez apporter une aide.

### Subvenez aux besoins essentiels urgents

- Les besoins essentiels urgents peuvent varier d'une personne à l'autre et englobent aussi bien des soins médicaux que l'accès à l'eau, les retrouvailles avec un être cher, une couverture ou des vêtements si ceux-ci ont été perdus, déchirés, salis ou retirés. Pour les survivants des VBG en particulier, les vêtements peuvent être un besoin de première urgence afin qu'ils puissent se sentir plus à l'aise et retrouver une certaine dignité.

- Laissez le/la survivant(e) vous dire comment il/elle perçoit sa propre sûreté et sécurité. Veillez à ne pas formuler d'hypothèses à partir de ce que vous observez.

## Gardez en tête que tout le monde ne sollicite pas de l'aide de la même façon

- Laissez les personnes libres d'exprimer leurs émotions à leur façon. Tout le monde ne réagit pas de la même manière face au stress et aux situations de crise. Certaines personnes sont calmes et incapables de parler, d'autres sont en colère et hurlent, d'autres encore se culpabilisent, pleurent ou sont violentes, etc.
- Les personnes handicapées et les individus parlant une langue étrangère, entre autres, peuvent se heurter à des difficultés pour trouver du soutien. Respectez les principes axés sur la victime et la confidentialité à l'heure d'écouter et de soutenir ces individus. Même si vous ne pouvez pas

comprendre une personne, vous pouvez toujours lui manifester de l'attention et du soutien.

- Assurez-vous de la présence de personnel féminin pour apporter du soutien, notamment dans les cas où les femmes et/ou les filles ne peuvent pas interagir avec des hommes pour des raisons culturelles.

## Distinguez ce que vous pouvez gérer de ce que vous ne pouvez pas gérer

- Dans certains cas, une aide spécialisée dépassant les attributions de votre rôle est nécessaire, notamment lorsque des enfants sont concernés, qu'un signalement est obligatoire<sup>3</sup>, qu'un danger imminent menace un(e) survivant(e) ou que le/la survivant(e) représente un danger pour lui/elle-même ou pour autrui. Il y a peut-être d'autres coordonnateurs qui ont la capacité d'apporter une aide plus adaptée dans ces cas de figure. Reportez-vous à la **feuille d'information (pages 5 et 6)**.

**ATTENTION :** si vous souhaitez solliciter l'aide d'un supérieur ou d'un autre praticien de l'aide humanitaire, **demandez TOUJOURS la permission du/de la survivant(e)** au préalable. Informez le/la survivant(e) de la personne à qui vous voulez parler, des raisons pour lesquelles vous souhaitez le faire et des informations que vous voulez partager. Si le/la survivant(e) ne semble pas à l'aise à l'idée de révéler une information ou y oppose un refus catégorique, aidez-le/la de votre mieux en vous servant des outils présentés dans ce Guide de poche.



<sup>3</sup> Il existe des situations où il peut être obligatoire de signaler certains types d'incidents. Faites appel à votre coordonnateur de protection et/ou un spécialiste des VBG pour obtenir des informations et conseils supplémentaires.



## ÉCOUTER

Après vous être assuré(e) que les besoins essentiels urgents du/de la survivant(e) ont été comblés, et qu'il/elle n'est pas en danger immédiat, **ÉCOUTEZ**.

Le/la survivant(e) peut être très perturbé(e) et/ou désorienté(e), mais en tant qu'aidant, il est primordial de rester le plus calme possible. Laissez le/la survivant(e) libre de partager la quantité d'information qu'il/elle souhaite communiquer. Votre rôle ne consiste pas à prodiguer des conseils, à emmener les survivants dans des services ou à mener un entretien détaillé sur ce qu'il s'est passé. Plutôt que de poser des questions détaillées sur l'incident lui-même, concentrez-vous sur les informations que vous pouvez leur donner sur les services disponibles.

**CONSEIL :** En temps normal, il est préférable de ne pas poser de questions, en particulier si elles commencent par « pourquoi », car ce type de questions peut donner l'impression de rejeter la responsabilité sur le/la survivant(e). À la place, contentez-vous d'écouter et, si besoin, de poser des questions telles que : « *souhaitez-vous que je vous présente les services qui peuvent vous aider ?* » ou « *comment souhaitez-vous que je vous aide ?* »

## LE POUVOIR DE L'ÉCOUTE :

Vous pouvez parfois vous retrouver dans des situations où il n'existe aucun service ni aucune ressource disponible à indiquer à un(e) survivant(e). Vous pouvez vous sentir impuissant(e). Il est primordial que vous soyez honnête avec le/la survivant(e), que vous reconnaissez le courage qu'il lui a fallu pour venir partager son expérience avec vous, que vous lui disiez combien vous êtes désolé(e) de ne pas pouvoir l'aider davantage et que vous préservez sa dignité autant que possible tout au long de votre conversation. Une présence et une oreille attentive constituent un soutien en soi.



## ORIENTER

Pour aider le/la survivant(e) à décider de ce qu'il/elle va entreprendre par la suite...

## Demandez-lui s'il/elle peut compter sur une personne de confiance pour obtenir du soutien.

- Si le/la survivant(e) vous demande votre avis, encouragez-le/la à décider vers qui se tourner, quand et pourquoi.
- Ne donnez pas votre opinion personnelle sur la situation.

**S'il existe des services, fournissez au/à la survivant(e) des informations pertinentes sur ceux qui sont disponibles et sur les options offrant un meilleur confort.**

- > La préparation est un élément clé. Utilisez la **Feuille d'information (pages 5 et 6)** et assurez-vous de disposer de renseignements pertinents et actualisés sur les services disponibles et sur leur mode d'accès.
- > Si vous n'êtes pas sûr que des services spécifiques existent, précisez-le.

**Mettez un terme à la conversation de façon bienveillante**

- > Préservez la confidentialité.
- > Soutenez toutes les décisions prises par le/la survivant(e).
- > N'oubliez pas que votre rôle consiste à soutenir le/la survivant(e) dans ses décisions et dans ses choix, même s'il/elle n'en arrête aucun. Ne vous engagez pas à organiser des séances ou des entretiens répétés avec le/la survivant(e), à le/la conseiller ou à tenter de prendre en charge son cas.

**Après la conversation**

**Réfléchir et se préserver :** Il est essentiel de garder en tête que vous pouvez faire les choses correctement, mais vous ne pourrez pas résoudre la situation de la personne ou lui ôter sa souffrance. Le fait d'écouter et d'entendre les expériences des autres peut vous exposer, cela peut vous exposer à des témoignages douloureux, traumatisants ou pénibles qui peuvent entraîner ce que l'on appelle un traumatisme secondaire. Réfléchissez aux moyens de vous préserver lorsque vous sentez les témoignages vous affecter. Tournez-vous vers votre propre système ou réseau de soutien, notamment vos collègues, votre chef d'équipe ou un spécialiste des VBG, pour faire le bilan de vos échanges (en préservant la confidentialité du récit du/de la survivante) et trouver du soutien.

Dans la mesure où certains types de violence (par exemple, les violences domestiques) répondent à un schéma cyclique, il est possible que vous rencontriez à nouveau la personne ou que vous appreniez qu'elle a subi de nouvelles violences. Vous ne pouvez pas changer son expérience, mais vous pouvez :

- > Écouter un(e) survivant(e) à chaque incident sans porter de jugement, que vous vous soyez déjà entretenu(e) avec lui/elle auparavant ou non.
- > Réfléchir à des axes d'améliorations de votre programme, afin de rendre les services que fournissez plus sûrs et de créer un environnement plus accueillant pour les victimes de VBG.

# SOUTENIR LES ENFANTS ET LES ADOLESCENTS DE MOINS DE 18 ANS

## MESSAGES CLÉS

- > **Commencez toujours par vous entretenir avec un spécialiste des VBG et de la protection de l'enfance dans votre pays/environnement** pour comprendre : (1) quels services sont disponibles dans votre secteur et (2) les protocoles et procédures en vigueur au niveau local.<sup>4</sup>
- > **Veillez à ne pas nuire.** NE CHERCHEZ PAS à rencontrer des enfants survivants. Votre travail ne consiste pas à rechercher et évaluer si un enfant/adolescent est victime de violences. Une telle attitude peut déclencher plus de violence et comporter plus de risques pour l'enfant/adolescent. Rendez-vous disponible si un enfant/adolescent sollicite votre aide.
- > **N'oubliez pas votre rôle.** Si un enfant/adolescent fait appel à votre aide :
  1. Offrez une écoute attentive, sans porter de jugement.

2. Soutenez cet enfant/adolescent en le redirigeant vers un adulte qu'il/elle identifie comme étant une personne fiable et digne de confiance. Il ne s'agit pas forcément de ses parents, de la personne qui s'occupe de lui ou d'un membre de sa famille.
  3. Ne prenez aucune décision à sa place, notamment ne forcez pas la personne qui s'occupe de l'enfant/adolescent ou toute autre personne présente avec lui à assister à votre entretien.
- > **Apportez du réconfort.** Laissez l'enfant/adolescent libre de mener l'entretien, même si cela implique de lui tenir compagnie en silence. Restez au niveau du regard de l'enfant/adolescent et adoptez un langage corporel ouvert pour qu'il puisse se confier à vous s'il le souhaite. Évitez de poser des questions sur ce qu'il s'est passé, sur les personnes responsables et sur les causes de l'incident. À la place, ayez des mots réconfortants et employez un vocabulaire que l'enfant/adolescent peut comprendre.

**ATTENTION :** si un acteur/système d'orientation VBG ou de la protection de l'enfance est disponible dans votre secteur, assurez-vous que l'enfant/adolescent concerné soit redirigé vers lui en toute sécurité et confidentialité afin de l'aider au mieux.

Utilisez ce guide lorsqu'**aucun acteur/système d'orientation VBG ou de la protection de l'enfance** n'est disponible dans votre secteur.



<sup>4</sup> Faites appel à votre coordonnateur des VBG ou de la protection de l'enfance dans le pays pour ce qui a trait aux protocoles et aux procédures, notamment pour : (1) les limites fixées au devoir de confidentialité et (2) les coordonnateurs spécialisés dans la protection de l'enfance et les VBG.

→ **Traitez chaque enfant équitablement.**

Chaque enfant doit pouvoir objectivement bénéficier du même soutien impartial, quels que soient son sexe, son âge, sa situation familiale, le statut de la personne qui s'occupe de lui ou tout autre élément de son identité. Ne considérez jamais un enfant ayant subi des violences basées sur le genre comme sans défense. Chaque enfant est doté de ressources et de forces propres et possède la capacité de se rétablir. Adressez-vous aux enfants survivants en employant un langage qu'ils peuvent comprendre et en respectant leur dignité et leurs opinions.

→ **Préservez la confidentialité.**

Ne prenez aucune note, ne prenez pas de photo et ne laissez aucune trace de votre entretien avec l'enfant/adolescent. Éloignez les téléphones et les ordinateurs pour ne pas laisser penser que la conversation est enregistrée. Demandez la permission de l'enfant/adolescent avant de partager toute information relative à son expérience. Cela signifie qu'il convient de demander la permission de l'enfant/adolescent avant de partager une information le/la concernant à un tiers, y compris à une personne en qui il/elle a confiance.

→ **Garantissez la sécurité de l'enfant.**

La sécurité physique et émotionnelle de l'enfant est la priorité. Tenez compte de la sécurité de l'enfant dans chacune de vos interactions avec lui, ainsi que dans les échanges inhérents à toutes les étapes suivantes.



Dans certains cas, il est difficile de déterminer comment œuvrer en faveur de **l'intérêt supérieur de l'enfant** et de son bien-être physique et mental. Si vous avez un doute quant à la sûreté de la situation, informez l'enfant que vous avez besoin de vous entretenir en toute confidentialité avec un autre prestataire de services ou un membre d'équipe susceptible d'être mieux renseigné sur la façon d'assurer sa sécurité.

→ **Gardez en tête que les enfants/adolescents et les personnes qui s'occupent d'eux ne sollicitent pas de l'aide de la même manière.** Les enfants et les adolescents ne sollicitent pas de l'aide de la même manière que les adultes et se confient rarement de manière directe. Les enfants ont parfois du mal à faire confiance ou à parler aux adultes, notamment aux adultes qu'ils connaissent mal. Ils ont peur, se sentent gênés ou honteux, ou sont effrayés à l'idée d'exprimer leurs émotions. Vous pouvez : (1) entendre des rumeurs de violence à l'égard des enfants, (2) être sollicités par des adultes cherchant de l'aide pour un enfant ou (3) suspecter des violences perpétrées à l'égard d'un enfant à partir de signes ou de comportements observés chez lui.

## À FAIRE

## À ÉVITER

### SI QUELQU'UN SOLLICITE VOTRE AIDE POUR UN ENFANT/ADOLESCENT DANS LE BESOIN...

- ✓ Fournissez des informations pertinentes et actualisées sur les services disponibles à la personne qui a fait appel à vous.
- ✓ Respectez la confidentialité.

- ✗ Ne cherchez pas à vérifier une rumeur et à retrouver/interroger l'enfant/adolescent concerné.
- ✗ Ne communiquez pas ou ne partagez pas les détails de ce que vous avez appris avec qui que ce soit.

### SI UN ENFANT/ADOLESCENT CHERCHE DE L'AIDE...



## OBSERVER

- ✓ Demandez à l'enfant/adolescent s'il préfère s'installer dans un endroit calme et privé pour discuter. Assurez-vous qu'il s'agisse d'un endroit où vous pouvez être vus sans être entendus.
- ✓ Assurez-vous d'être assis à hauteur de son regard. Adoptez un langage corporel ouvert.
- ✓ Demandez aux filles et aux garçons s'ils/elles préfèrent s'entretenir avec un adulte du même sexe.

- ✗ N'incitez pas l'enfant/adolescent à se rendre dans un endroit plus calme ou à l'écart, ou ne l'isolez pas contre sa volonté.
- ✗ Ne touchez pas l'enfant, ne le prenez pas dans vos bras ou n'établissez aucun contact physique, car cela peut être traumatisant, inconfortable ou perturbant.



## ÉCOUTER

- ✓ Écoutez attentivement et prêtez attention à la communication corporelle non verbale.
- ✓ Restez calme et patient(e), écoutez ce qui vous est relaté sans porter de jugement.
- ✓ Laissez l'enfant/adolescent s'exprimer en utilisant ses propres mots.

- ✗ Ne cherchez pas à interroger ou à évaluer. Ne prenez aucune note ni aucune photo, et ne partagez pas verbalement des informations sur l'enfant/adolescent ou sur son expérience.
- ✗ Ne montrez aucun signe de choc, d'incrédulité, de colère et n'affichez aucune réaction qui puisse perturber l'enfant/adolescent.
- ✗ N'utilisez pas de mots compliqués et ne parlez pas plus que l'enfant/adolescent.



## RÉCONFORTER

- ✓ Rassurez l'enfant/adolescent en lui disant qu'il/elle peut vous dire ce qu'il s'est passé.
- ✓ Respectez les opinions, les croyances et les pensées de l'enfant.
- ✓ Ayez des mots appropriés au contexte culturel, par exemple ::

« *Je te crois* » contribue à bâtir la confiance.

« *Je suis content(e) que tu te sois confié(e) à moi* » permet de construire une relation avec l'enfant.

« *Merci de m'avoir fait part de ton expérience* » permet d'exprimer de l'empathie.

« *Tu es courageux de m'avoir parlé* » permet de rassurer et de revaloriser.

- ✗ Ne faites pas de promesses que vous ne pourrez pas tenir, en affirmant par exemple que « tout se passera bien » lorsque le bien-être d'un enfant ne dépend pas de vous.
- ✗ Ne forcez pas un enfant/adolescent à continuer de parler contre son gré.



## ORIENTER

- ✓ Demandez à l'enfant/adolescent s'il/elle peut compter sur une personne de confiance, s'il/elle veut de l'aide pour contacter cette personne ou un accompagnement pour la retrouver.
- ✓ Restez avec l'enfant/adolescent jusqu'à ce qu'il/elle se sente en sécurité ou soit entre les mains de quelqu'un qu'il considère comme une personne fiable et digne de confiance.
- ✓ Fournissez à l'enfant/adolescent et à l'adulte en qui il a confiance des informations pertinentes sur les services qui sont disponibles et sur les moyens d'y accéder.
- ✓ N'hésitez pas à dire ce que vous savez et ce que vous ignorez. Dites « Je ne sais pas » ou « Je n'ai pas cette information » lorsque vous ne disposez pas de l'information demandée.

- ✗ Ne forcez pas un enfant/adolescent à être accompagné de la personne qui s'occupe de lui ou de toute autre personne lors de votre entretien. Ces personnes peuvent être les auteurs des violences à son égard, et il/elle peut ne pas vouloir partager son expérience avec vous devant eux.
- ✗ Ne laissez pas un enfant/adolescent sans prise en charge alors qu'il est en situation de détresse (en pleurs, en colère ou en état de choc, par exemple).
- ✗ N'essayez pas de résoudre une situation vous-même, d'élaborer un plan d'action ou de prendre des décisions au nom de l'enfant/adolescent.

## Aptitude des enfants à prendre des décisions par tranche d'âge

Souvenez-vous qu'un praticien spécialisé, ayant l'habitude de travailler avec des enfants/adolescents qui ont subi des violences basées sur le genre, reste la personne la mieux placée pour déterminer l'aptitude d'un enfant ou d'un adolescent à prendre des décisions, en discutant avec l'enfant/adolescent lui-même et la/les personne(s) qui s'occupe(nt) de lui.

**En tant que non-spécialiste, votre rôle consiste à écouter l'enfant/adolescent, à l'orienter vers une personne en qui il/elle a confiance et à lui fournir des informations sur les services disponibles.** Les tranches d'âges établies ci-dessous sont mentionnées à titre indicatif et peuvent varier en fonction de l'âge, du degré de maturité, du stade de développement de l'enfant et d'autres facteurs.

**Les adolescents de 15 ans et plus** font généralement preuve d'assez de maturité pour prendre leurs propres décisions et comprendre ce qui leur arrive.

- **Votre rôle consiste à :** (1) écouter l'adolescent vous faire part de son expérience, (2) aider l'adolescent à contacter une personne en qui il/elle a confiance pour obtenir un soutien permanent et (3) fournir des informations sur les services disponibles et les moyens d'y accéder.

**Les enfants de 6 à 9 ans et les jeunes adolescents de 10 à 14 ans** ne parviennent pas toujours à relater eux-mêmes les expériences de violence. Ils ne sont pas toujours capables de prendre leurs propres décisions.

- **Votre rôle consiste à :** (1) aider l'enfant/adolescent à trouver un adulte en qui il a confiance pour le soutenir et aller de l'avant et (2) fournir des informations sur les services disponibles et les moyens d'y accéder, tant à l'enfant qu'à l'adulte désigné.

**Les nourrissons et les tout-petits de 0 à 5 ans** sont dans l'incapacité de signaler des actes de violence en raison du manque ou du caractère limité de leurs aptitudes à communiquer. C'est le plus souvent un tiers (un ami, une personne qui s'occupe de lui/elle, un membre de la famille, un membre de la communauté, etc.) qui sollicitera de l'aide pour lui/elle.

- **Votre rôle consiste à :** fournir des informations pour orienter ces tierces personnes vers les services disponibles et sur les moyens d'y accéder.

*Adapté de : Principes directeurs du HCR relatifs à la détermination de l'intérêt supérieur de l'enfant, UNHCR, 2008*  
*La prise en charge des enfants ayant subi des violences sexuelles en situation de crise humanitaire, IRC/UNICEF, 2012*



Cette ressource est complémentaire au guide sur les violences  
basées sur le genre de 2015 publié par l'IASC  
<https://gbvguidelines.org/fr/>

[www.gbvguidelines.org/pocketguide](https://www.gbvguidelines.org/pocketguide)



Guide de poche sur la VBG