# Orientations sur les services de lutte contre les VBG à distance axées sur la gestion des cas par téléphone et les lignes d'assistance téléphonique pendant les pandémies et les épidémies

*Édition mise à jour 2026*

***Mis à jour par : Joanne Creighton, Hanna Smit et Meghan O'Connor***



© UNICEF/UN0139510/GILBERTSON V

# TABLE DES MATIÈRES


**Sommaire** **2**
**Préface** **3**
» Édition mise à jour 2026 3

**I. Introduction** **4**
» Pourquoi des services à distance ? 4
» S'adapter aux modalités de travail à distance en période de pandémie ou d'épidémie 6
» Considérations essentielles avant de mettre en place ou d'adapter des services existants de gestion des cas ou de lignes d'assistance téléphonique 7

**II. Mise à jour des circuits d'orientation en cas de pandémie ou d'épidémie** **12**
» Considérations essentielles lors de la mise à jour du circuit d'orientation 14
» Recommandations concernant le partage du circuit d'orientation 17

**III. Considérations relatives à la supervision et à l'accompagnement du personnel** **18**
» Considérations essentielles pour la supervision des travailleurs sociaux spécialisés dans les VBG et du personnel des lignes d'assistance téléphonique 19

**IV. Mise en place et opérationnalisation d'un accompagnement en situation de crise pour les personnes survivantes de VBG via des lignes d'assistance téléphonique** **24**
25
» Conditions préalables à la mise en place de services de lignes d'assistance téléphonique pour les VBG 27
» Opérationnalisation des services de lignes d'assistance téléphonique 28
» Élaboration de procédures opérationnelles standard 33
» Documentation relative à la ligne d'assistance téléphonique/Considérations relatives au stockage des données 35
» Formation du personnel de la ligne d'assistance téléphonique 37
» Conseils généraux pour répondre à un appel 42
» Gérer les appels particulièrement difficiles reçus par la ligne d'assistance téléphonique 48
» Planification de la sécurité via une ligne d'assistance téléphonique – garantir la sécurité des appelants en situation de crise 56
» Accompagnement téléphonique en situation de crise destiné aux personnes qui s'automutilent ou qui présentent un risque d'automutilation (y compris de suicide)

**V. Mise en place et opérationnalisation de la gestion des cas par téléphone pour les personnes survivantes de VBG** **59**
» Conditions préalables aux services de gestion des cas de VBG par téléphone 59
» Opérationnalisation des services de gestion des cas par téléphone 65
» Élaboration de procédures opérationnelles standard 68
» Considérations relatives à la documentation et au stockage des données 71
» Formation des travailleurs sociaux spécialisés dans les VBG à la prestation de services par téléphone 75
» Passage des clients existants à la gestion des cas par téléphone 76
» Gestion des cas par téléphone avec de nouveaux clients 76
» Étapes de gestion des appels avec des personnes survivantes adultes 77
» Introduction à la planification de la sécurité 79
» Étapes fondamentales de la planification de la sécurité 82
» Étapes de gestion des appels avec des enfants survivants 89

**VI. Note complémentaire concernant la gestion des cas de VBG par vidéo pour les personnes survivantes adultes et enfants** **99**

**VII. Lectures complémentaires et ressources** **100**
» Gestion des cas par téléphone 100
» Lignes d'assistance téléphonique 101
» Planification de la sécurité et autres mesures d'accompagnement destinées aux appelants à haut risque 102
» Mise à jour des circuits d'orientation 103
» Documentation et stockage des données 103
» Encadrement et prise en charge du personnel 104

# PRÉFACE

## Édition mise à jour 2026

Ces recommandations ont été initialement élaborées en réponse à la pandémie de COVID-19, avec le soutien de plusieurs organismes.[1] Au cours de cette période, la gestion des cas de violences basées sur le genre s'est rapidement orientée vers des modalités à distance afin de réduire les contacts sociaux et de limiter la transmission de l'infection. Bien que les dispositions de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) relatives à la phase d'urgence de la pandémie de COVID-19 aient en grande partie pris fin en 2023, ces recommandations restent pertinentes dans le cadre de pandémies, d'épidémies et d'autres situations d'urgence ou contextes humanitaires similaires nécessitant une adaptation à la prestation de services à distance ; des mises à jour ont été apportées afin de refléter ce champ d'application élargi.

Cette édition mise à jour a également été révisée afin d'inclure des orientations sur l'accompagnement des enfants survivants de violences sexuelles au moyen de modalités à distance, conformément à la deuxième édition des Directives pour la prise en charge des enfants ayant subi des violences sexuelles (PES).[2] Par conséquent, dans l'ensemble des présentes orientations, les références aux personnes survivantes englobent les adultes et enfants survivants (y compris les adolescentes survivantes). D'un point de vue structurel, ces mises à jour figurent dans des sous-sections dédiées et spécifiques de la partie consacrée à la gestion des cas par téléphone, tandis que les considérations clés concernant les enfants survivants sont intégrées et disséminées dans la section consacrée aux lignes d'assistance téléphonique, aux endroits pertinents. En effet, les lignes d'assistance téléphonique doivent avant tout déterminer si elles sont prêtes et en mesure de prendre en charge les appels provenant d'enfants survivants d'abus ou les concernant. D'autre part, les opérateurs du service d'assistance téléphonique disposent de toutes les instructions nécessaires au même endroit, ce qui leur évite de devoir passer d'un écran à l'autre. Les sections qui s'appliquent de manière commune aux deux types de services, ainsi qu'aux enfants survivants et aux personnes survivantes adultes, sont celles consacrées à la mise à jour des circuits d'orientation, à la supervision et aux considérations relatives à la prise en charge du personnel.

[1] Les organismes ayant participé à l'élaboration de la première édition du présent guide sont l'UNICEF, le service d'assistance du Domaine de responsabilité VBG (désormais connu sous le nom de « Centre d'appui technique GBViE »), le Domaine de responsabilité VBG, le comité de pilotage du GBViMS, Plan International, l'UNFPA, le HCR, l'International Rescue Committee (IRC), Trocaire, l'International Medical Corps (IMC) et la NCA (Norwegian Church Aid).
[2] UNICEF et IRC, 2023, Directives pour la prise en charge des enfants ayant subi des violences sexuelles, Deuxième édition UNICEF, New York, 2023.

# I. INTRODUCTION

Les crises telles que les pandémies et les épidémies affectent les femmes et les filles différemment des hommes et des garçons, et ce d'une manière qui les expose davantage au risque de violences basées sur le genre (VBG),[3] en particulier dans les contextes où les inégalités entre les genres sont déjà marquées. Cela peut notamment se traduire par une exposition accrue à la violence au sein du couple en raison des tensions qui règnent au sein du foyer dans le contexte du confinement. Les difficultés économiques peuvent également exposer les femmes et les filles à un risque accru de violences sexuelles et d'exploitation sexuelle.[4]

En temps « normal », les cas de violences basées sur le genre ne sont souvent pas signalés en raison de l'absence de services d'intervention sûrs, éthiques et de qualité, mais aussi à cause des craintes des personnes survivantes d'être stigmatisées ou de subir des représailles, ainsi que du manque d'informations sur la manière d'obtenir de l'aide. Dans les contextes touchés par des épidémies, ces contraintes peuvent être aggravées par un certain nombre de facteurs, notamment les restrictions de déplacement, un isolement accru, les responsabilités liées à la prise en charge d'un proche, les difficultés financières et/ou la crainte d'être exposé à la maladie lors de la recherche de services.[5]

## Pourquoi des services à distance ?

Pour de nombreuses femmes et jeunes filles, il n'est pas facile d'accéder à des services de lutte contre la VBG en présentiel. Même dans des contextes stables, des obstacles importants peuvent empêcher les personnes survivantes d'accéder à l'aide dont elles ont besoin. Ces obstacles sont souvent aggravés pour les femmes et les jeunes filles, qui peuvent être confrontées à des niveaux supplémentaires de dépendance, à une autonomie restreinte et à un risque accru de préjudice lié à la divulgation.

Dans de nombreux contextes humanitaires et à faibles ressources, les services de lutte contre la VBG sont concentrés dans les zones urbaines ou les camps, ce qui fait que les personnes survivantes vivant dans des communautés isolées ou dispersées ont un accès limité à l'aide. Les longues distances, le manque de moyens de transport et le coût physique et financier des déplacements peuvent rendre difficile la participation aux services en présentiel, en particulier pour les perso nnes survivantes qui sont blessées, qui ont des personnes à charge ou qui ne peuvent pas justifier en toute sécurité leur absence du domicile.

Les conflits en cours, la violence généralisée et l'insécurité des itinéraires menant aux lieux d'accueil peuvent rendre dangereux le déplacement nécessaire pour bénéficier d'un accompagnement. Pour les femmes et les jeunes filles, le risque de harcèlement, d'agression ou de nouvelles violences sur le trajet peut l'emporter sur l'avantage perçu de se déplacer pour accéder à un service. Dans certains contextes, le simple fait d'être vu en train d'entrer dans un service d'aide aux personnes survivantes de violences basées sur le genre peut en soi exposer une personne survivante à la stigmatisation ou à des représailles.

[3] Les lignes directrices du CPI relatives à l'intégration des interventions contre la violence basée sur le genre dans l'action humanitaire définissent la violence basée sur le genre comme un terme générique désignant « tout acte préjudiciable commis contre la volonté d'une personne et fondé sur des différences socialement attribuées (c'est-à-dire liées au genre) entre les hommes et les femmes ». La violence basée sur le genre englobe les actes qui infligent des dommages ou des souffrances physiques, sexuels ou psychologiques, les menaces de tels actes, la contrainte et toute autre forme de privation de liberté. La violence sexuelle est considérée comme une forme de violence basée sur le genre. Les lignes directrices du CPI sur la violence basée sur le genre soulignent que le terme « violence basée sur le genre » est le plus souvent utilisé pour mettre en évidence la manière dont les inégalités systémiques entre les hommes et les femmes – qui existent dans toutes les sociétés du monde – constituent une caractéristique commune et fondamentale de la plupart des formes de violence perpétrées à l'encontre des femmes et des filles.

[4] UNFPA, Technical Brief, COVID-19: « Une perspective de genre », mars 2020, https://asiapacific.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/COVID-19_A_Gender_Lens_Guidance_Note_3.pdf

[5] Voir UKAid, « Impact de la pandémie de COVID-19 sur la violence à l'égard des femmes et des filles », rapport de recherche du VAWG Helpdesk, mars 2020, https://gbvguidelines.org/document/impact-of-covid-19-pandemic-on-violence-against-women-and-girls/

**Garantir que les femmes et les filles puissent accéder aux services d'aide aux victimes de violences basées sur le genre reste une action essentielle et vitale en période de pandémie ou d'épidémie.** Cependant, la préservation de la santé et du bien-être des travailleurs sociaux spécialisés dans la VBG – ainsi que le respect des réglementations visant à enrayer la propagation des pandémies et des épidémies – posent des défis aux services d'intervention en face à face dans ce domaine. **Une approche souple et adaptative est nécessaire pour garantir la continuité des services vitaux sans compromettre la sécurité des travailleurs sociaux spécialisés dans les VBG ni celle des personnes survivantes.**[6]

La décision de maintenir les services de gestion de cas statique en face à face, de les réduire ou de modifier complètement leur mode de prestation afin de continuer à fournir ces services dépendra d'un certain nombre de facteurs, notamment :

- **Réponse du gouvernement face à la pandémie/épidémie.** Les différentes mesures prises par les pouvoirs publics entraîneront des niveaux variables de risques et de restrictions pesant sur la prestation des services liés à la violence basée sur le genre, ce qui rendra certains modes de prestation plus viables que d'autres.
- **Ressources (y compris la flexibilité accordée par les bailleurs de fonds)** permettant au prestataire de services de respecter des normes rigoureuses en matière de prévention et de contrôle des infections (PCI) à toutes les étapes de la pandémie ou de l'épidémie, et de se préparer à des stades plus avancés.
- **Les directives et politiques gouvernementales** qui ont une incidence sur la liberté de circulation et/ou facilitent l'obtention des autorisations officielles, y compris les dérogations formelles, nécessaires à l'exploitation de services fixes en cas de confinement imposé.
- **Risques et risques perçus pour le personnel et les autres personnes.** Il est essentiel d'évaluer les risques réels non seulement pour la santé du personnel, mais aussi pour celle des autres personnes susceptibles d'être exposées dans le cadre de la prestation des services, notamment lors des déplacements vers et depuis les lieux de prestation. Les risques perçus ont également une incidence sur la volonté du personnel et des personnes survivantes de poursuivre le recours aux services en présentiel.
- **Emplacement des services statiques.** Même si les centres de santé sont susceptibles de rester ouverts en cas de pandémie ou d'épidémie, les personnes survivantes peuvent rencontrer des difficultés pour accéder aux services de gestion de cas par le biais des établissements de santé, en raison de la crainte de la contamination, de la stigmatisation ou du surchargement de ces centres. Dans la mesure du possible, il convient de maintenir des points d'accueil distincts pour les femmes et les filles, conformes aux protocoles de prévention et de contrôle des infections (IPC).
- **Politiques organisationnelles.** Chaque prestataire de services interprète les directives et les politiques gouvernementales avec plus ou moins de souplesse, ce qui peut avoir une incidence sur la prestation des services.

Les lignes directrices de l'International Rescue Committee (IRC) relatives à la prestation de services mobiles et à distance en matière de violences basées sur le genre (VBG) doivent être appliquées dans les contextes où il n'est pas possible de mettre en place des services traditionnels basés dans des centres fixes offrant un accès permanent à des travailleurs sociaux qualifiés, ou d'y accéder de manière régulière, en raison de la nature du déplacement et/ou de l'insécurité persistante qui entrave à la fois l'accès humanitaire et les déplacements de la population déplacée.  Ces recommandations s'appliquent aux pandémies et aux épidémies et peuvent également s'avérer pertinentes dans d'autres contextes (par exemple, en cas d'instabilité sécuritaire ou dans des zones difficiles d'accès) lorsqu'un passage temporaire et rapide aux services à distance s'impose, car les services en présentiel sont dangereux ou soumis à des restrictions.

[6] Note du service d'assistance du Domaine de responsabilité VBG (2020) intitulée « La gestion des cas de violence basée sur le genre et la pandémie de COVID-19 ». Mise à jour en 2026

# S'adapter aux modalités de travail à distance en période de pandémie ou d'épidémie

Ce document d'orientation présente différentes options permettant d'adapter la gestion des cas de violences basées sur le genre, habituellement assurée en présentiel, à des modalités à distance, afin que les personnes survivantes de ces violences puissent continuer à accéder à des services sûrs et confidentiels et à en bénéficier dans les situations où la prestation de services en présentiel est jugée dangereuse ou largement inaccessible. Il contient des recommandations sur la mise en place, l'organisation et la mise en œuvre d'un dispositif de gestion des cas par téléphone. Il existe également une explication et une section spécifiques consacrées aux lignes d'assistance téléphonique d'urgence, qui précisent comment et dans quelles circonstances il est possible d'y avoir recours.

La gestion des cas de violences basées sur le genre est un processus collaboratif et pluridisciplinaire qui consiste à évaluer, planifier, mettre en œuvre, coordonner, suivre et évaluer les solutions et les services destinés à répondre aux besoins de chaque personne, grâce à la communication et aux ressources disponibles, afin d'obtenir des résultats efficaces et de grande qualité. Cette approche consiste, pour une organisation – généralement un acteur du soutien psychosocial ou des services sociaux – à assumer la responsabilité de veiller à ce que les personnes survivantes soient informées de toutes les options qui s'offrent à elles, à ce que les difficultés et les problèmes auxquels elles et leur famille sont confrontées soient identifiés et suivis de manière coordonnée, ainsi qu'à leur apporter un soutien émotionnel tout au long du processus.[8] Une approche de gestion des cas individualisée s'avère particulièrement utile pour les personnes survivantes ayant des besoins multiples qui les obligent à recourir aux services de divers prestataires, organisations et groupes.[9]

Dans les contextes humanitaires, la gestion des cas de violence basée sur le genre constitue un service de protection essentiel et vital ; elle est généralement assurée par le biais de points d'accueil fixes, tels que les espaces sûrs pour les femmes et les filles (WGSS), ou par le biais de services mobiles.[10] Il est essentiel que ces services se poursuivent même pendant la mise en place des mesures de distanciation physique et d'isolement visant à enrayer la propagation de la maladie – non seulement pour garantir la continuité des soins et du soutien aux clients existants[11], mais aussi pour répondre aux nouveaux incidents de violence basée sur le genre générés par la pandémie et les mesures de santé publique qui y sont associées.

> **La gestion des cas par téléphone** désigne la gestion assurée par les travailleurs sociaux par téléphone auprès de clients existants[12] (ou, dans certains cas, lorsque les ressources, la sécurité et les circuits d'orientation le permettent, auprès de nouveaux clients au moyen d'orientations directes). Il est possible d'y accéder soit sur rendez-vous convenu entre la personne survivante et le travailleur social, soit par le biais d'appels passés par la personne survivante lorsque le travailleur social est disponible (c'est-à-dire que ce service n'est pas ouvert au grand public et ne fonctionne pas 24 heures sur 24).
>
> En revanche, **une ligne d'assistance téléphonique**[13] est un service téléphonique établi qui fournit un soutien en situation de crise et des informations à toute personne survivante qui appelle. Les lignes d'assistance téléphonique ont pour objectif de répondre aux besoins urgents d'aide et d'orientation des personnes survivantes et des personnes en situation de risque.[14] Une ligne d'assistance téléphonique est accessible au grand public et propose parfois, mais pas systématiquement, des horaires d'ouverture prolongés. Dans de nombreux contextes, les lignes d'assistance fonctionnent avec des numéros gratuits afin que les appelants n'aient pas à payer de frais.

[7] International Rescue Committee (2018) Lignes directrices pour la prestation de services mobiles et à distance en matière de violences basées sur le genre (VBG). p. 14.
https://www.gbvresponders.org/wp-content/uploads/2018/10/GBV-Mobile-and-Remote-Service-Delivery-Guidelines_-final.pdf
[8] Voir les Lignes directrices interinstitutionnelles relatives à la gestion des cas de violence basée sur le genre, 2017, pp. 225-256.
https://www.gbvims.com/wp/wp-content/uploads/Interagency-GBV-Case-Management-Guidelines_Final_2017.pdf
[9] Voir le Manuel de préparation et d'intervention en cas d'urgence de l'IRC, pp. 46-49, https://www.rescue.org/uk/resource/emergency-preparedness-response
[10] Voir International Rescue Committee, « Interagency Guidelines for Mobile and Remote Gender-Based Violence (GBV) Service Delivery », 2018,
https://www.gbvresponders.org/wp-content/uploads/2018/10/GBV-Mobile-and-Remote-Service-Delivery-Guidelines_-final.pdf
[11] Dans le présent guide, les termes « survivant » et « cliente » sont utilisés de manière interchangeable, dans la mesure où il s'agit de la prestation de services liés à la lutte contre les violences sexistes.
[12] Le présent guide utilise indifféremment les termes « cliente » et « survivante » de manière interchangeable pour désigner les femmes, les jeunes filles et les enfants survivants qui ont recours aux services de gestion des cas de violences sexistes ou aux services d'assistance téléphonique. Le terme « personne survivante » désigne également toute femme ou fille ayant été exposée à la violence, qu'elle ait ou non eu recours à des services.
[13] Les lignes d'assistance téléphonique peuvent également être appelées « lignes d'aide ». Par souci de cohérence, le présent document utilise le terme « lignes d'assistance téléphonique ».
[14] D'autres adaptations non technologiques peuvent être apportées à la prestation des services liés aux VBG. Voir UNICEF, « Au-delà des lignes d'assistance téléphonique et des téléphones portables : la prise en charge des violences basées sur le genre pendant la pandémie de COVID-19 ».

Le présent guide établit une distinction claire entre ces deux types de services, tout en reconnaissant les chevauchements possibles, notamment en ce qui concerne les circuits d'orientation, la supervision et les considérations relatives au bien-être du personnel. Il s'appuie sur les bonnes pratiques qui ont émergé pour répondre aux besoins des personnes survivantes au moyen de ces modalités et cherche à les synthétiser.[15] Il aborde les thèmes suivants :

- Mise à jour des circuits d'orientation en cas de pandémie ou d'épidémie
- Considérations relatives à la supervision et à l'accompagnement du personnel
- Mise en place et opérationnalisation d'un accompagnement en situation de crise pour les personnes survivantes adultes et les enfants survivants par le biais de lignes d'assistance téléphonique, en période de pandémie ou d'épidémie
- Mise en place et mise en œuvre d'un dispositif de gestion des cas par téléphone destiné aux adultes et aux enfants survivants de violences pendant une pandémie ou une épidémie
- Note complémentaire concernant la gestion des cas de vbg par vidéo pour les adultes et les enfants survivants
- Lectures complémentaires et ressources

Ces lignes directrices abordent également les aspects liés à la gestion des données et à la planification de la sécurité.

## Considérations essentielles *avant* de mettre en place ou d'adapter des services existants de gestion des cas ou de lignes d'assistance téléphonique

Avant de passer à des services par téléphone, qu'il s'agisse de gestion des cas par téléphone ou de lignes d'assistance téléphonique, plusieurs considérations essentielles doivent être prises en compte : l'accès à la technologie et à un réseau téléphonique, la garantie de la sécurité et de la confidentialité, la vérification que le personnel chargé de la prestation des services dispose des compétences et des capacités nécessaires pour accompagner les personnes survivantes (y compris les adolescentes et les enfants survivants), ainsi que la mise en place de mesures adéquates de supervision et de bien-être du personnel. Une fois qu'il a été établi que la technologie permet de prendre en charge le service, que la sécurité peut être correctement gérée, que le personnel chargé de la prestation du service dispose des compétences et des capacités requises, et que des mesures adéquates de supervision et d'accompagnement du personnel seront mises en place, il est alors possible de passer à d'autres aspects liés à la conception et à la mise en œuvre du service.

**Technologie et accès au réseau.** Disposer d'une technologie fiable est essentiel pour proposer des services par téléphone. Les technologies de téléphonie fixe et mobile varient d'un pays à l'autre. C'est l'infrastructure de télécommunications d'un pays ou d'une région donnée qui déterminera la faisabilité de la mise en place de services par téléphone. Il s'agit non seulement de veiller à ce que la couverture du réseau mobile soit assurée dans les lieux où le service est fourni, mais aussi de s'assurer que cette couverture atteigne toutes les femmes et les filles susceptibles d'avoir recours à ces services. Cela implique également de pouvoir fournir au personnel des téléphones, des cartes SIM et des chargeurs (y compris des chargeurs solaires dans les régions où les coupures d'électricité sont fréquentes), afin qu'il ne soit pas contraint d'utiliser ses propres appareils ou ses propres numéros de téléphone.

[15] Pour plus d'informations sur les interventions visant à sauver des vies dans le cadre de la violence basée sur le genre (VBG) en situation d'urgence, consultez le manuel « Domaine de responsabilité VBG : Coordination des interventions contre la violence basée sur le genre en situation d'urgence », 2019, https://gbvaor.net/sites/default/files/2019-07/Handbook%20for%20Coordinating%20GBV%20in%20Emergencies_fin.pdf

La technologie n'est pas seulement un aspect important pour le personnel ; elle doit également être accessible aux femmes et aux jeunes filles qui recourent aux services – et il ne s'agit pas seulement de téléphones, mais aussi de possibilités de recharge, de crédit d'appel, etc. Si les téléphones ne sont pas courants parmi les femmes et les filles dans le contexte concerné, d'autres options doivent être envisagées pour leur permettre d'y avoir accès, par exemple par l'intermédiaire de membres de la communauté en qui elles ont confiance, ou en installant des « cabines téléphoniques » dans des espaces sûrs existants, là où l'accès à de tels espaces est encore possible (c'est-à-dire là où les restrictions de déplacement le permettent et où les protocoles de désinfection des téléphones après chaque utilisation peuvent être respectés).

Dans les contextes humanitaires, les femmes, les adolescentes et les enfants utilisent généralement le téléphone d'un autre membre de leur famille ; il convient donc de prendre en compte les implications en matière de sécurité liées au fait qu'un tiers puisse savoir qu'ils ont contacté une ligne d'assistance téléphonique dédiée à la violence basée sur le genre ou un service de gestion des cas de violence basée sur le genre, notamment en ce qui concerne la sécurité des personnes survivantes et la confidentialité, qui constituent des principes directeurs en matière de lutte contre la violence basée sur le genre. Par exemple, pour les femmes et les adolescentes survivantes de violences au sein du couple, le fait d'accéder à un service d'aide via l'appareil de leur partenaire peut accroître les risques auxquels elles sont exposées. Dans de telles circonstances, il est essentiel que les prestataires de services soient en mesure de donner des instructions claires aux femmes et aux adolescentes sur la manière d'effacer rapidement leurs traces numériques (par exemple, en supprimant les traces de l'historique des appels récents) et que la question de l'accès à des téléphones indépendants soit abordée dans le cadre de la planification de la sécurité. En ce qui concerne les enfants, leur accès aux appareils téléphoniques sera généralement réglementé et surveillé par des prestataires de services adultes, qui devront déterminer à qui appartient le téléphone utilisé par l'enfant, si la personne en question est un adulte de confiance ne présentant aucun risque pour l'enfant ou si elle représente un danger pour sa sécurité. Les prestataires de services doivent faire preuve de prudence, en posant plusieurs questions sur les risques liés à la sécurité mentionnés ci-dessus au début de chaque appel et, dans l'idéal, en orientant les enfants survivants vers un accompagnement en présentiel aussi rapidement que possible afin d'atténuer les craintes liées à d'éventuelles failles de sécurité lors des appels téléphoniques.

## Parmi les points fondamentaux à prendre en compte en matière de technologie, on peut citer :

- À quelles technologies la population a-t-elle accès, en particulier les femmes et les filles ? Et qu'en est-il des femmes et des filles les plus marginalisées ?
- Y a-t-il un réseau téléphonique et de l'électricité ? Sont-ils stables ? Quelle zone géographique couvrent-ils ?
- Existe-t-il la possibilité d'un numéro vert, ou d'autres solutions permettant au prestataire de services (plutôt qu'à la personne survivante) de prendre en charge le coût de l'appel ?
- Est-il possible d'accéder à une fonction de conférence téléphonique (pour faciliter la traduction, la mise en relation avec des superviseurs, des partenaires de référence, etc.) ?
- Effectuez une vérification préalable du réseau téléphonique utilisé afin d'en évaluer la fiabilité, car il est important de réduire au minimum les interruptions de service pour les personnes survivantes en situation de crise. Une couverture réseau fiable est essentielle pour les services par téléphone. Si le réseau n'est pas fiable, il est préférable de ne pas proposer de services par téléphone plutôt que de créer chez les personnes survivantes l'attente d'un accès à un service qui pourrait ne pas être disponible lorsqu'elles en ont besoin.
- Effectuez une vérification préalable du réseau téléphonique que vous utilisez afin de déterminer s'il dispose de mesures de sécurité suffisantes pour garantir la sécurité et la confidentialité des personnes survivantes qui l'utiliseront. Par exemple, vérifiez si le réseau est ouvert ou s'il fait généralement l'objet d'une surveillance. Si une ligne est susceptible d'être mise sur écoute et qu'il n'est pas possible de la crypter, cela peut accroître le risque pour les personnes survivantes en compromettant la confidentialité de leurs communications ; il est donc préférable de ne pas recourir à la prestation de services par téléphone. Est-il possible de crypter les appels ? Comment le réseau de téléphonie gère-t-il et stocke-t-il les données relatives à ses utilisateurs ?

En ce qui concerne les deux derniers points, la direction de l'organisme prestataire de services (collaboration entre les équipes techniques et non techniques) doit prendre en compte ces aspects avant de commencer la prestation de services et, le cas échéant, aborder ces questions avec ses fournisseurs ou opérateurs de réseau. Les organisations devront évaluer les risques et les avantages pour les personnes survivantes avant de mettre en place de nouveaux services téléphoniques à distance. Il est important que les prestataires de services fassent preuve de diligence raisonnable avant de mettre en place de tels services et qu'ils prêtent attention aux détails, plutôt que de se lancer dans des services mal conçus ou mal pensés.

## Voici les principaux points à prendre en compte en matière de sécurité et de confidentialité :

### Sécurité du personnel

- La prestation sûre de services de lutte contre la VBG exige, au minimum, le respect de la vie privée. Cela implique de veiller à ce que les prestataires de services téléphoniques disposent d'un local ou d'une pièce distincte où ils puissent recevoir des appels. Dans certains contextes, les travailleurs sociaux peuvent encore être en mesure de travailler dans des bureaux individuels au sein d'un service existant de gestion des cas de violences basées sur le genre (par exemple, un « espace sûr »), ou dans un autre établissement (par exemple, un établissement de santé) capable de mettre en place des protocoles de protection et des équipements adéquats.
- S'ils répondent à des appels depuis leur domicile, les travailleurs sociaux doivent s'assurer de disposer d'un espace privé où personne d'autre ne peut entendre leurs conversations téléphoniques. Cela ne signifie pas qu'il faille sortir de la pièce ou aller aux toilettes lorsqu'un rendez-vous téléphonique est prévu avec un client ; cela signifie disposer d'un espace privé dédié, où l'on ne sera pas dérangé et où la confidentialité pourra être préservée pendant les heures de travail prévues.
- Lorsqu'elles sont mises en place, il est important que les superviseurs évaluent l'adéquation des environnements de travail à domicile dès les premières étapes de la planification, afin d'étudier la faisabilité d'un accompagnement à distance, qu'il s'agisse d'une gestion des cas par téléphone ou d'une ligne d'assistance téléphonique. (Pour plus d'informations, voir les sections 3, 4 et 5.)

### Sécurité des utilisateurs

- La confidentialité n'est pas seulement une question qui concerne les travailleurs sociaux ; elle concerne également les personnes qui appellent. Il convient d'envisager de recenser plusieurs lieux facilement accessibles, tout en garantissant confidentialité et sécurité, où les usagers peuvent passer un appel, tels qu'une pièce privée au domicile d'une personne survivante (si les conditions de sécurité le permettent) ; un espace sûr destiné aux femmes et aux jeunes filles, transformé en centre d'accès téléphonique lorsque les services en face à face ne sont plus sûrs ou réalisables ; le domicile d'un membre de la communauté en qui l'on a confiance ; des mosquées ou des églises ; etc. Dans le contexte d'une épidémie, toutes ces options potentielles devront être évaluées afin de vérifier leur conformité aux restrictions gouvernementales en matière de déplacements, ainsi que leur capacité à garantir le respect des mesures de précaution élémentaires contre la transmission.
- Lorsque seuls les services essentiels sont ouverts au public, il est important de se demander s'il est possible de mettre à disposition des téléphones – ainsi que des espaces privés pour les utiliser – dans les établissements de santé, les magasins d'alimentation, etc., ou s'il faudra distribuer ces téléphones directement aux usagers.
- Si les clients ont accès à un établissement équipé d'un téléphone commun, des protocoles stricts doivent être mis en place et respectés afin de garantir que chaque téléphone soit soigneusement désinfecté entre chaque appel et que l'établissement lui-même respecte les normes de santé et de sécurité.

En résumé :

- Le personnel sera-t-il en mesure de fournir des services depuis son domicile dans des conditions garantissant la sécurité et le respect de la vie privée ? Sinon, existe-t-il d'autres lieux où ces services peuvent être fournis tout en respectant les restrictions liées à la pandémie ou à l'épidémie ?
- Existe-t-il des lieux où les femmes et les jeunes filles peuvent passer des appels en toute sécurité et en toute confidentialité, lorsqu'elles ne peuvent pas le faire depuis chez elles, et qui respectent également les protocoles visant à limiter le risque de transmission, non seulement dans le lieu même, mais aussi lors de l'utilisation du téléphone ? Comment les clients seront-ils accompagnés pour pouvoir accéder à ces lieux en toute confidentialité et en toute sécurité ?
- Les clients qui ont recours à un service d'accompagnement à distance dans le cadre de la gestion de leur dossier doivent-ils disposer de leur propre téléphone ? Ou, dans le cas d'enfants survivants à des abus, la personne qui s'occupe d'eux et qui n'est pas l'auteur des faits ? Est-ce sûr et faisable ?

## Voici les principaux points à prendre en compte concernant les compétences et les capacités du personnel :

- Avant de mettre en place ou d'adapter des modalités de prestation de services telles que les lignes d'assistance téléphonique ou la gestion des cas par téléphone, les responsables doivent d'abord vérifier combien de membres du personnel disposent d'un espace sûr et adapté pour fournir des services à distance. Il conviendrait ensuite de mener une analyse des besoins en formation pour ces membres du personnel afin de s'assurer qu'ils soient en mesure d'apporter un soutien de grande qualité, en toute confiance et adapté aux personnes survivantes, par le biais de modalités à distance. Cela est essentiel pour permettre la prestation de services de qualité et pour garantir que le personnel soit en mesure d'interagir avec les personnes survivantes en toute confiance et de manière appropriée par le biais de ces modalités à distance.
- Il est important de veiller à ce que le personnel bénéficie d'une formation adaptée aux groupes spécifiques de clients ou d'appelants avec lesquels il sera amené à travailler. Par exemple, si votre ligne d'assistance téléphonique est ouverte aux appels d'enfants survivants, le personnel doit avoir suivi une formation sur l'accompagnement de ces enfants.
- Outre les connaissances techniques, il est également essentiel de veiller à ce que le personnel dispose des compétences et des techniques de communication requises, ainsi que d'attitudes positives, centrées sur les personnes survivantes et adaptées aux enfants. Il convient donc de mettre en place des formations axées sur le renforcement et le développement des compétences, ainsi que sur l'évaluation du personnel. En ce qui concerne les attitudes axées sur les personnes survivantes et adaptées aux enfants, celles-ci devraient être évaluées au moyen d'enquêtes d'opinion et d'observations menées par les superviseurs avant que des ajustements ne soient apportés aux services. Le personnel ne disposant pas des connaissances, des compétences et des attitudes requises ne devrait pas être affecté à des missions auprès d'enfants survivants et de personnes survivantes adultes de violences.
- Si le personnel a déjà suivi une formation mais que celle-ci remonte à un certain temps, envisagez d'organiser des sessions de remise à niveau en présentiel, des formations de remise à niveau en ligne, ou de proposer des lectures complémentaires ou un accompagnement sur les aspects spécifiques nécessitant une remise à niveau avant d'affecter le personnel aux lignes d'assistance téléphonique ou de lui confier la gestion de cas par téléphone.
- Vous trouverez de plus amples informations sur la formation aux sections 4 et 5 du présent guide.

## Voici les principaux points à prendre en compte concernant la supervision adéquate du personnel et les mesures de prise en charge du personnel :

- Avant de modifier ou d'adapter les modalités de prestation des services afin de mettre en place des lignes d'assistance téléphonique ou une gestion des cas par téléphone, il convient d'évaluer les capacités de supervision du personnel. Le ratio recommandé entre superviseurs et intervenants est de 1 pour 5, et la norme minimale est de 1 pour 8, conformément aux « Lignes directrices interinstitutions sur la gestion des cas de violence basée sur le genre » (2017)[16] et aux « Normes minimales interinstitutions pour les programmes de lutte contre la violence basée sur le genre dans les situations d'urgence » (2019).[17] Une fois que l'effectif du personnel capable de fournir des services à distance de manière sûre et adaptée a été déterminé, il est également nécessaire de s'assurer qu'il y a suffisamment de superviseurs – conformément aux normes recommandées – qui disposent eux aussi d'espaces de travail sûrs et confidentiels pendant la pandémie/épidémie.
- Si l'adaptation aux lignes d'assistance téléphonique et/ou à la gestion des cas par téléphone est jugée faisable et nécessaire, il est alors important que les superviseurs prennent conscience que leur style et leurs méthodes de supervision des travailleurs sociaux devront peut-être également évoluer et s'adapter au mode de travail à distance s'ils ne sont plus en mesure d'assurer cette supervision en présentiel. Par exemple, ils ne pourront peut-être plus se fier aux indices non verbaux des travailleurs sociaux qui pourraient indiquer que ceux-ci sont stressés ou en difficulté ; ils devront donc faire preuve d'initiative en posant des questions ouvertes sur leur bien-être et en écoutant activement leurs réponses lorsqu'ils mènent des séances de supervision par téléphone. Il pourrait également s'avérer nécessaire d'augmenter la fréquence des séances de supervision afin d'accompagner le personnel pendant cette période de transition et de tenir compte des spécificités liées à la prestation de services à distance.
- La supervision individuelle et collective reste essentielle pour garantir à la fois un accompagnement par les superviseurs et un soutien entre pairs, tant sur le plan technique que pour favoriser la prise en charge collective et le bien-être.
- Tous les superviseurs et les travailleurs sociaux passant au télétravail doivent se voir attribuer un téléphone de service ainsi que des indemnités de communication (recharge, cartes téléphoniques, temps de communication) afin de faciliter une communication régulière entre les travailleurs sociaux et leurs superviseurs aux moments convenus et selon les besoins, pendant les heures de travail attribuées au travailleur social.
- Il convient d'identifier les outils technologiques permettant de faciliter la communication entre les collaborateurs et leurs superviseurs, ainsi qu'entre les collaborateurs eux-mêmes, notamment WhatsApp, MS Teams et Zoom, et de former les collaborateurs à leur utilisation.

[16] Lignes directrices interinstitutionnelles pour la gestion des cas de violence basée sur le genre, première édition, 2017.
[17] Interagency Minimum Standards for Gender-Based Violence in Emergencies Programming, 2019.

# II. MISE À JOUR DES CIRCUITS D'ORIENTATION EN CAS DE PANDÉMIE/ÉPIDÉMIE

Un circuit d'orientation est un dispositif souple qui permet de mettre en relation, en toute sécurité, les personnes survivantes avec des services tels que les soins de santé, le soutien psychosocial, la gestion des cas, la sûreté et la sécurité, ainsi que la justice et l'aide juridique. Un système d'orientation efficace, reposant sur des prestataires de services multisectoriels et centré sur les personnes survivantes, favorise la santé, le rétablissement et l'autonomisation de ces dernières. Les systèmes d'orientation doivent accorder la priorité à la sécurité et à la confidentialité des personnes survivantes, et respecter leurs choix. Les systèmes d'orientation constituent la base de :

- Coordonner la prestation des services ;
- Améliorer l'accès sûr et rapide à des services de qualité pour les personnes survivantes de violences basées sur le genre ;
- Accorder la priorité à la sécurité et à la confidentialité des personnes survivantes, et respecter leurs choix ;
- Veiller à ce que les personnes survivantes participent activement à la définition de leurs besoins et au choix des mesures d'intervention et des options de soutien les mieux adaptées à ces besoins.


© Claro Cortes IV

À ce titre, les circuits d'orientation constituent un outil indispensable pour les travailleurs sociaux et les opérateurs des lignes d'assistance téléphonique afin de faciliter l'accès des personnes survivantes à une prise en charge et à un accompagnement multisectoriels. Sur la base d'une cartographie des services et des infrastructures, les circuits d'orientation recueillent généralement des informations sur les organisations multisectorielles concernées, notamment les noms des interlocuteurs clés, leurs numéros de téléphone, leurs adresses e-mail, leurs adresses postales, les services proposés, les horaires d'ouverture et le coût des services.

La mise en place d'un système d'orientation relève de la responsabilité des mécanismes de coordination, tels qu'un groupe de travail sur la violence basée sur le genre ou un groupe de travail sur la protection de l'enfance. Lorsqu'ils existent tous les deux, les organismes de coordination chargés de la lutte contre la violence basée sur le genre et de la protection de l'enfance doivent collaborer activement afin de garantir que les circuits d'orientation répondent aux besoins de toutes les personnes survivantes, y compris les enfants.[18]En l'absence d'organisme de coordination, les acteurs des programmes de lutte contre la violence basée sur le genre doivent mener leur propre cartographie et évaluation afin d'étayer et de mettre en place un système d'orientation, notamment en collaborant avec l'ensemble des prestataires de services au niveau local. Les bonnes pratiques recommandent de mettre à jour régulièrement la liste des structures d'orientation, au moins tous les six mois. Dans les situations d'urgence, il peut s'avérer nécessaire de mettre à jour le circuit d'orientation au moins tous les trois mois, car les services ont tendance à évoluer plus rapidement.

Dans le contexte d'une pandémie ou d'une épidémie, les circuits d'orientation doivent être mis à jour chaque mois si la disponibilité des services continue d'évoluer. Lorsqu'un confinement partiel ou total s'impose, de nombreux prestataires de services peuvent modifier leurs modalités d'intervention, voire suspendre leurs services en présentiel s'ils ne sont pas jugés essentiels ou s'ils ne disposent pas des ressources nécessaires pour adapter la prestation de ces services. Ces changements concernant la disponibilité et l'étendue des services doivent se refléter dans la mise à jour des circuits d'orientation.

[18] La coordination entre les interventions contre la violence basée sur le genre et la protection de l'enfance en matière de circuits d'orientation devrait inclure : le recensement et l'intégration de services axés sur les enfants (tels que les espaces adaptés aux enfants, la gestion des cas et le soutien psychosocial) ; l'évaluation de la capacité des services à prendre en charge les enfants survivants de violences sexuelles, y compris la formation du personnel et les protocoles de protection de l'enfance ; et l'identification des options d'orientation pour les garçons survivants, qui peuvent se heurter à des obstacles spécifiques pour accéder aux services de lutte contre la VBG.

La mise à jour des circuits d'orientation consiste à passer en revue les services qui existaient avant la crise et à déterminer lesquels sont toujours opérationnels. Si les services sont opérationnels, une évaluation de leur fonctionnement doit permettre de déterminer s'ils sont sûrs, notamment s'ils respectent les recommandations relatives à la pandémie ou à l'épidémie, ainsi que s'ils sont centrés sur les personnes survivantes. L'évaluation doit également déterminer si les modalités de prestation des services ont subi des changements, par exemple le passage d'une prestation en présentiel à une prestation à distance. Même si les organisations n'ont pas encore suspendu leurs activités en raison des restrictions, l'évaluation devrait inclure une analyse visant à déterminer si elles ont l'intention de le faire à l'avenir, en fonction de différents scénarios de réponse à une pandémie ou à une épidémie.

Si les ressources sont limitées et qu'il est nécessaire de mettre à jour très rapidement le circuit d'orientation, il est recommandé de donner la priorité aux prestataires de soins de santé, de soutien psychosocial, de gestion des cas de violences basées sur le genre et de maltraitance des enfants, ainsi qu'aux services chargés de la sûreté et de la sécurité, y compris les associations locales de femmes, afin d'indiquer aux personnes survivantes quels services de lutte contre la VBG resteront disponibles. Dans la mesure du possible, les mises à jour devraient inclure des informations sur les services destinés à des sous-populations spécifiques de femmes et de jeunes filles, telles que les enfants survivants, les adolescentes, les femmes et les jeunes filles en situation de handicap, les femmes et les jeunes filles lesbiennes, bisexuelles et transgenres, les femmes et les jeunes filles enceintes, etc. Dans tous les cas, il est nécessaire d'obtenir l'accord de la direction de toute organisation figurant dans un circuit d'orientation.

# Considérations essentielles lors de la mise à jour du circuit d'orientation

L'évaluation des capacités organisationnelles vous aidera à déterminer quelles organisations inclure dans le circuit d'orientation actualisé. Parmi les questions clés à approfondir, on peut citer :

- ✓ Qui continue à fournir des services ;
- ✓ Les possibilités d'orientation et les types d'accompagnement que chaque service est en mesure d'offrir ;
- ✓ Que les services soient dispensés en présentiel ou qu'ils aient évolué vers une intervention à distance ou mobile ;
- ✓ Toute restriction liée à la prestation de services dans le contexte de la pandémie ou de l'épidémie, telle que :
  - Modifications des horaires de disponibilité des services.
  - Réduction des effectifs.
  - Risque d'exposition à la maladie (à l'origine de la pandémie/épidémie) et mesures prises par l'organisation pour faire face à ces risques ou les réduire.
  - L'accessibilité des services, notamment la nécessité ou non d'utiliser les transports en commun pour s'y rendre, ou encore l'existence éventuelle de fonds ou d'autres dispositifs permettant de faciliter le transport en toute sécurité des personnes survivantes, en particulier dans les situations où la mobilité est restreinte.
  - Que le service soit considéré comme essentiel ou non.
- ✓ D'autres questions essentielles liées à la sécurité et à l'éthique des soins, telles que l'existence ou non d'obligations de signalement au sein du service, par exemple en cas de maltraitance d'enfants ou d'immigrés en situation irrégulière, ou toute autre question relative à la qualité des soins.

**N'OUBLIEZ PAS : La gestion des cas par téléphone n'est pas optimale pour les enfants survivants de violences sexuelles ; il convient donc de privilégier la gestion des cas en présentiel de ces enfants en cas de pandémie ou d'épidémie – dans la mesure où les restrictions le permettent,** en mettant en place des mesures de distanciation sociale et d'autres mesures de prévention et de contrôle des infections (PCI) afin de rendre cela possible et de limiter la transmission de la maladie.

La gestion des cas par téléphone des enfants survivants de maltraitance en période de pandémie ou d'épidémie peut s'avérer envisageable pour la prise de contact initiale ou la réception d'une orientation, pour un soutien psychosocial spécifique (par exemple, des techniques de relaxation) et un suivi limité ; toutefois, elle ne peut se substituer à la qualité des soins dispensés dans le cadre d'une gestion des cas en présentiel, en particulier pour ce groupe à risque et vulnérable. Certaines étapes spécifiques du processus de gestion des cas, telles que l'évaluation, l'évaluation approfondie des besoins en matière de santé mentale et de soutien psychosocial (SMSPS), l'éventail des interventions SMSPS et la clôture du dossier, justifient pleinement un contact direct entre la personne survivante et le travailleur social, afin de favoriser un engagement en toute sécurité, de cerner l'ensemble des besoins que peut avoir un enfant, de favoriser l'établissement d'une relation de confiance et de réduire les risques de retraumatisation. **Il est donc important d'essayer de faire passer les enfants survivants de violence à des séances en présentiel dès que possible.**

Lors de l'évaluation des organisations, les restrictions de déplacement peuvent nécessiter que ces évaluations soient réalisées à distance.[19] Parmi les méthodes permettant de mettre à jour les orientations à distance, on peut citer le recours au téléphone, aux plateformes en ligne ou aux conférences vidéo pour mener des entretiens avec des informateurs clés. Si la technologie le permet, il pourrait également être utile d'organiser des groupes de discussion virtuels avec les travailleurs sociaux afin d'aborder les nouveaux risques rencontrés par les prestataires de services ainsi que les questions relatives à la qualité des soins. Il convient également d'encourager les partenaires chargés de la coordination de la lutte contre les violences basées sur le genre à mettre régulièrement à jour les « 5W »[20] (de préférence via un support en ligne) en y ajoutant des informations pertinentes concernant le fonctionnement pendant la pandémie ou l'épidémie.

D'autres qquestions qui devraient être prises en compte dans le cadre du processus de mise à jour du circuit d'orientation concerneront la communauté au sens large, en particulier les aides communautaires disponibles pour les personnes survivantes :

- ✓ Quelles activités communautaires vont se poursuivre (le cas échéant) ?
- ✓ L'accès aux établissements de santé est-il sûr ? Existe-t-il des services cliniques nécessitant une prise en charge rapide ? (à savoir : prise en charge après un viol, prophylaxie post-exposition, traitement des IST, contraception d'urgence et prise en charge des blessures.) Si oui, où ? La contraception d'urgence est-elle disponible en pharmacie ?
- ✓ Quelles autres associations existent dans la région ?
- ✓ Y a-t-il des restrictions en matière de transport ou de déplacements ?
- ✓ Y a-t-il des couvre-feux ?
- ✓ Y aura-t-il toujours des solutions de transport sûres, alternatives et organisées par la communauté ?
- ✓ Les différentes populations ont-elles accès aux documents nécessaires pour bénéficier des services ou pour se déplacer si besoin ?

[19] Les outils recommandés pour l'évaluation des violences basées sur le genre en situation d'urgence, qui font partie de l'Initiative de préparation et d'intervention d'urgence contre les violences basées sur le genre, sont disponibles sur les sites de l'IRC et du GBV Responders Network, https://gbvresponders.org/emergency-response-preparedness/emergency-response-assessment/.

[20] Les « 5W » humanitaires (« Qui fait quoi, où, quand et pour qui ») constituent un outil essentiel de gestion de l'information utilisé pour coordonner les interventions d'urgence.

### Encadré 1 : Éléments essentiels d'un système d'orientation efficace



- Au moins un prestataire de services dans les domaines de la santé, de l'accompagnement psychosocial, de la gestion des cas, de la sûreté et de la sécurité, ainsi que, le cas échéant et dans la mesure du possible, de l'aide juridique et d'autres formes de soutien, dans une zone géographique donnée.
- Les circuits d'orientation recensent l'ensemble des services disponibles ; ils sont consignés par écrit, diffusés, régulièrement évalués et mis à jour, dans un format facilement compréhensible (par exemple, à l'aide d'images ou de schémas).
- Les services sont fournis conformément aux principes directeurs relatifs à la violence basée sur le genre, y compris les principes directeurs de l'approche PES lorsque les personnes survivantes sont des enfants.
- Tous les prestataires de services savent vers qui orienter les personnes survivantes pour qu'elles bénéficient de services complémentaires, et comment le faire en toute sécurité, en toute confidentialité et dans le respect des principes éthiques.
- Tous les prestataires de services disposent d'un dispositif de suivi des orientations afin de s'assurer que celles-ci ont bien été menées à bien. Par exemple, les prestataires de services d'orientation devraient utiliser un bon de retour ou une liste de contrôle pour indiquer l'état d'avancement des services dont a bénéficié la personne survivante de violences basées sur le genre.
- Tous les prestataires de services adoptent une approche coordonnée de la gestion des cas, qui comprend le partage confidentiel d'informations et la participation à des réunions régulières de suivi des dossiers, afin de garantir que les personnes survivantes aient accès à des services multisectoriels (voir la norme n° 6 : gestion des cas de violences basées sur le genre).
- La collecte de données sur les violences basées sur le genre auprès de l'ensemble des prestataires de services, y compris au moyen de formulaires standardisés d'accueil et d'orientation, s'effectue dans le respect de la sécurité et de l'éthique.
- Tous les prestataires de services accordent la priorité à la prise en charge des personnes survivantes de violences basées sur le genre.

De : UNFPA et Domaine de responsabilité VBG, « Normes minimales interinstitutions pour les programmes de lutte contre la violence basée sur le genre dans les situations d'urgence », 2019, https://www.unfpa.org/minimum-standards

## Recommandations concernant le partage du circuit d'orientation

Tout comme les restrictions de mobilité peuvent empêcher les personnes d'accéder aux services, ces restrictions peuvent également compliquer la diffusion d'un circuit d'orientation actualisé. Il est non seulement important que les prestataires de services aient accès à ces circuits d'orientation actualisés, mais il est également essentiel de les communiquer aux personnes survivantes et aux personnes en situation de risque. Parmi les stratégies de diffusion, on peut citer :

- Utilisez plusieurs technologies, telles que WhatsApp, les SMS, Signal, Instagram, Facebook, les MMS, les chatbots, etc.
- Veillez à ce que le contenu soit produit en basse résolution, car de nombreuses personnes survivantes peuvent avoir un accès limité à Internet ;
- Proposer des formations et d'autres formes de soutien aux ONG et aux services publics sur la manière de faire connaître les circuits d'orientation ;
- Envisagez, lorsque le contexte s'y prête, d'utiliser les espaces publics et les moyens de diffusion pour faire passer des informations, par exemple à l'aide de mégaphones ou via les haut-parleurs des minarets des mosquées.

Enfin, dans les contextes où de nombreux services ont été suspendus, il peut s'avérer utile de diffuser l'un des guides d'accompagnement des lignes directrices du CPI sur la violence basée sur le genre, à savoir un « guide de poche » expliquant comment venir en aide aux personnes survivantes de violence basée sur le genre lorsqu'aucun intervenant spécialisé n'est disponible.[21]

[21] Pour consulter le guide de poche et le manuel d'utilisation correspondant, rendez-vous sur https://gbvguidelines.org/en/pocketguide/

# III. CONSIDÉRATIONS RELATIVES À LA SUPERVISION ET À L'ACCOMPAGNEMENT DU PERSONNEL

Les pandémies, les épidémies et autres crises de ce type sont sources d'insécurité et entraînent des changements qui peuvent être source de stress, voire traumatisants, pour de nombreuses personnes, familles et communautés. Ce stress et ce traumatisme peuvent être aggravés par le sentiment de déconnexion et d'isolement engendré par les restrictions de mobilité. Pour les spécialistes de la violence basée sur le genre dont le travail s'oriente désormais vers la gestion des cas à distance, ou pour les opérateurs des lignes d'assistance téléphonique de première ligne qui travaillent également à distance, les réseaux de soutien habituels en présentiel, notamment le soutien hiérarchique et celui des collègues, sont perturbés. Cela peut alourdir encore davantage la tâche déjà stressante qui consiste à répondre aux besoins des personnes survivantes de violences basées sur le genre.

Toutes les organisations ont un devoir de diligence envers leur personnel et leurs bénévoles, et ce, de manière permanente. Il arrive toutefois que, parfois – et même sans le vouloir –, les organisations aggravent le stress de leur personnel en mettant en place des systèmes qui favorisent la déconnexion. Lors de pandémies ou d'épidémies, par exemple, lorsque toute la communication concernant la manière dont les organisations gèrent la crise est gérée par les échelons supérieurs de l'organisation, cela peut contribuer à renforcer le sentiment d'impuissance du personnel. Lorsque les employés sont invités à travailler à domicile sans bénéficier d'un soutien suffisant de la part de leurs superviseurs, cela peut contribuer à renforcer leur sentiment d'isolement. Lorsque l'on attend du personnel qu'il assume une charge de travail normale (celle d'avant la pandémie ou l'épidémie) sans que cette charge soit prise en compte, ou sans lui apporter le soutien nécessaire pour y faire face, cela peut contribuer à l'épuisement professionnel.



© UNICEF/UNI324621

Les organisations, les responsables et le personnel soucieux du bien-être des collaborateurs et de la qualité des soins prodigués aux personnes survivantes doivent favoriser les occasions permettant au personnel de rester en lien – avec ses superviseurs, avec ses collègues, avec son organisation et avec ses propres besoins en matière de santé mentale. Pour les travailleurs sociaux spécialisés dans les VBG qui sont désormais amenés à fournir un accompagnement aux personnes survivantes par téléphone ou par d'autres moyens à distance, ainsi que pour ceux qui travaillent au sein de lignes d'assistance téléphonique et reçoivent des appels liés à ces violences, les superviseurs ont un rôle essentiel à jouer pour garantir les capacités et le bien-être du personnel. Ils doivent veiller à ce que la supervision de ces intervenants soit maintenue et à ce qu'une attention particulière soit accordée au bien-être du personnel, notamment en encourageant chacun à prendre soin de soi. Les informations ci-dessous mettent en évidence certaines des principales mesures à prendre pour adapter les responsabilités en matière de supervision aux besoins des travailleurs sociaux et du personnel des lignes d'assistance téléphonique travaillant à distance, ainsi que d'autres moyens de soutenir le bien-être du personnel.

# Considérations essentielles pour la supervision des travailleurs sociaux spécialisés dans les VBG et du personnel des lignes d'assistance téléphonique

**La supervision consiste en des réunions régulières et continues entre un superviseur et une personne supervisée, visant à évaluer et à suivre les compétences et les pratiques dans un esprit de soutien.**[22] Toutes les organisations assurant la gestion des cas de violences basées sur le genre ou un soutien d'urgence via des lignes d'assistance téléphonique devraient disposer d'au moins un superviseur, chargé de veiller à ce que le personnel soit formé et préparé à remplir son rôle en matière de gestion des cas ou d'assistance téléphonique. Le ratio recommandé entre superviseurs et travailleurs sociaux est de 1 pour 5, et la norme minimale est de 1 pour 8, conformément aux « Lignes directrices interinstitutionnelles sur la gestion des cas de violence basée sur le genre » (2017) et aux « Normes minimales interinstitutionnelles pour les programmes de lutte contre la violence basée sur le genre dans les situations d'urgence » (2019).

Le superviseur anime régulièrement des réunions de soutien afin de discuter des dossiers et d'apporter l'aide nécessaire aux travailleurs sociaux et au personnel de la ligne d'assistance téléphonique, afin qu'ils puissent offrir une prise en charge et un accompagnement de qualité. Conformément aux pratiques sûres et éthiques en matière de violence basée sur le genre, les superviseurs doivent également se tenir à disposition pour une consultation immédiate en cas de situation d'urgence concernant un client. Dans l'idéal, les superviseurs sont des personnes qui possèdent plusieurs années d'expérience directe dans le traitement des cas de violences basées sur le genre.

Il est toujours important d'assurer un encadrement régulier des travailleurs sociaux spécialisés dans la VBG, tant pour le développement continu des compétences du personnel que pour garantir la qualité des soins et favoriser le bien-être des travailleurs sociaux, compte tenu des répercussions psychosociales liées à leur travail dans ce domaine. Toutefois, en période de pandémie ou d'épidémie, lorsque les services sont dispensés à distance, il est probable que les superviseurs ne soient pas physiquement présents là où les travailleurs sociaux ou le personnel des lignes d'assistance téléphonique interviennent auprès des personnes survivantes de violences basées sur le genre. Cela rend la supervision plus difficile, mais pas impossible.

Idéalement, en effet, le niveau de supervision devrait s'intensifier dans le cadre de la gestion des cas à distance, et cette supervision devrait être assurée par le même superviseur avec lequel le travailleur social ou le membre du personnel de la ligne d'assistance téléphonique collaborait avant le passage à la prestation de services à distance. Les organisations peuvent aider les superviseurs hiérarchiques à s'acquitter de leurs responsabilités en veillant à ce que les stratégies suivantes soient mises en place et dotées de ressources suffisantes.

## *Avant de passer aux services à distance*

**Tous les superviseurs et les travailleurs sociaux passant au télétravail doivent se voir attribuer un téléphone de service et bénéficier d'indemnités de communication (cartes de recharge/crédit d'appel)** afin de faciliter une communication régulière entre les travailleurs sociaux et leurs superviseurs aux moments convenus et selon les besoins pendant les heures de travail attribuées au travailleur social.

**Il convient d'identifier des outils technologiques spécifiques afin de faciliter la communication entre le personnel et les superviseurs, ainsi qu'au sein même du personnel,** notamment WhatsApp, MS Teams et Zoom, et le personnel devrait être formé à l'utilisation de ces outils.

[22] Supports de formation sur les lignes directrices interinstitutionnelles relatives à la gestion des cas de violence basée sur le genre, module 18 : Supervision.

## *Tout au long de la prestation de services à distance*

**Une communication régulière et constructive entre les superviseurs, les travailleurs sociaux spécialisés dans la VBG et les opérateurs des lignes d'assistance téléphonique est essentielle ; cela inclut, sans s'y limiter, la supervision hebdomadaire (voir ci-dessous).** Les superviseurs doivent se tenir à la disposition des personnes supervisées pendant toute la durée de leur travail. Pour les cas à haut risque, les superviseurs doivent mettre en place une procédure accélérée à l'intention des travailleurs sociaux et du personnel de la ligne d'assistance téléphonique, que ce soit par téléphone, par SMS ou via un service de messagerie tel que WhatsApp. Les procédures doivent être consignées par écrit et mises à la disposition de l'ensemble du personnel chargé de la gestion des cas et du fonctionnement de la ligne d'assistance.

**Les superviseurs doivent procéder quotidiennement à des échanges de début et de fin de journée, en groupe et/ou individuellement, avec les membres de leur équipe qui assurent la gestion des cas et l'accompagnement en situation de crise par téléphone.** Ce point n'a pas besoin d'être long, mais il doit être régulier. L'accent ne doit pas seulement être mis sur la prise en charge immédiate des personnes survivantes et sur les questions liées à la qualité des soins ; cela doit également être l'occasion pour les superviseurs d'évaluer le bien-être de leurs personnes supervisées.

**Les superviseurs devraient mettre en place des entretiens de supervision hebdomadaires réguliers (ou plus fréquents si nécessaire) avec chaque personne supervisée.** Tout comme pour les échanges réguliers, cette supervision plus intensive devrait aller au-delà de l'examen des dossiers et/ou de la documentation relative à ces derniers. Les superviseurs devraient s'intéresser aux répercussions psychosociales du travail et de la situation sur la personne supervisée, ainsi qu'à ses éventuels besoins en matière de soutien. Veiller à ce que ce suivi se poursuive (et soit renforcé si nécessaire) même dans le cadre du télétravail constitue un mécanisme essentiel de soutien au personnel. Afin de faciliter cette supervision, les superviseurs devraient adapter les outils de supervision habituels pour répondre aux besoins liés aux nouvelles modalités de prestation de services, tels que l'échelle d'évaluation de l'approche centrée sur la personne en situation de préjudice, l'évaluation des connaissances en matière de gestion de cas et/ou la liste de contrôle de la qualité de la gestion de cas.[23]

**Les superviseurs devraient encourager l'organisation de séances de supervision du personnel en groupe (par exemple via WhatsApp, MS Teams ou Zoom).** Même s'il n'est pas nécessaire d'organiser des réunions d'équipe chaque semaine, celles-ci peuvent constituer un moyen efficace de préserver la cohésion du personnel et de favoriser l'entraide. Les sessions de groupe peuvent également favoriser les échanges entre pairs. Lors des sessions de groupe, les travailleurs sociaux spécialisés dans la lutte contre les VBG et/ou les opérateurs de la ligne d'assistance peuvent être encouragés à partager des stratégies d'adaptation et à se soutenir mutuellement pour faire face aux défis liés à la prestation de services à distance.

**Les organisations et les superviseurs doivent identifier et utiliser des outils permettant le renforcement continu des compétences du personnel.** En l'absence de formation et d'accompagnement en présentiel, les organisations peuvent envisager plusieurs outils de renforcement des capacités. Lorsque le personnel dispose d'une connexion Internet suffisante, ces sessions de formation peuvent être dispensées via Zoom ou d'autres plateformes similaires. Si le personnel dispose d'une connexion Internet et s'est vu attribuer des forfaits de données pour télécharger des ressources, les formations en ligne (telles que les modules du cours « Introduction à la prise en charge des enfants survivants »), les podcasts et les vidéos (notamment la série de podcasts et de vidéos « IMS de VBG ») ainsi que de courts messages audio de la part des superviseurs peuvent être utilisés pour communiquer les points clés et apporter un soutien technique auquel les membres du personnel peuvent accéder à leur propre rythme.

[23] Ces outils sont disponibles dans les « Lignes directrices interinstitutionnelles pour la gestion des cas de violence basée sur le genre », 2017, www.gbvims.com/wp/wp-content/uploads/Interagency-GBV-Case-Management-Guidelines_Final_2017.pdf

**Les superviseurs doivent veiller à ce que le personnel prenne soin de lui-même et l'accompagner dans cette démarche,** comme décrit plus en détail ci-dessous. Comme indiqué dans ces recommandations, assurer la gestion des cas et apporter un soutien psychosocial par téléphone en période de pandémie ou d'épidémie, alors que les personnes survivantes disposent de peu d'options et ont un accès limité aux soins, peut s'avérer particulièrement difficile. Le personnel chargé de la prise en charge des violences basées sur le genre peut se sentir impuissant face aux personnes survivantes de ces violences, ce qui peut s'avérer très pénible. Il peut également s'avérer particulièrement difficile de définir des limites pour le personnel chargé d'assurer des services de gestion de cas depuis son domicile. Les personnes survivantes, surtout lorsque des lignes d'assistance téléphonique sont mises en place, peuvent appeler à toute heure du jour comme de la nuit, ce qui met les travailleurs sociaux sous pression pour y répondre. Les travailleurs sociaux peuvent avoir particulièrement du mal à prendre du recul et à se concentrer sur d'autres choses pour préserver leur bien-être. Les travailleurs sociaux peuvent être confrontés à ces difficultés, auxquelles s'ajoutent des facteurs de stress supplémentaires à la maison, ainsi que des craintes générales liées à la pandémie.

> ***Le « devoir de diligence » constitue une « obligation à laquelle l'organisation ne peut déroger et qui consiste à » « atténuer ou gérer de toute autre manière les risques prévisibles susceptibles de nuire à son personnel ou de lui causer un préjudice. »***
>
> - Normes minimales interinstitutionnelles relatives à la lutte contre les violences basées sur le genre dans les programmes d'urgence, 2019. Norme n° 3 : Accompagnement et soutien du personnel

Chaque organisation devra élaborer ses propres stratégies et approches en matière de prise en charge du personnel, en fonction de ses ressources et de sa structure.[24] Dans tous les cas, les réactions au stress doivent être considérées comme normales, bien qu'elles soient propres à chaque individu. Il est important que les organisations, les responsables, les superviseurs et les travailleurs sociaux prennent conscience que le stress peut se manifester de différentes manières selon les personnes. Les organisations doivent mettre en place divers dispositifs visant à faciliter la prise en charge du personnel, notamment ceux qui aident les collaborateurs à accorder la priorité à leur bien-être, notamment en matière d'alimentation, de sommeil, d'activité physique, de pauses, de relations avec leurs proches et de création d'autres réseaux de soutien.

La supervision, évoquée plus haut, est un dispositif destiné à la prise en charge du personnel. La relation entre le personnel et ses superviseurs joue un rôle essentiel dans le bien-être des employés, notamment grâce à une communication régulière et bienveillante permettant d'évoquer leurs expériences et leurs sources de stress, de leur proposer une aide pour mieux faire face à ces situations et définir des limites, de les encourager à solliciter activement de l'aide et de les orienter vers les dispositifs de soutien psychosocial supplémentaires disponibles. Les superviseurs peuvent également montrer l'exemple à leurs équipes en prenant soin d'eux-mêmes.

**Le soin de soi désigne les stratégies individuelles et collectives que nous mettons en œuvre pour assurer notre propre bien-être.** C'est une question qui relève de la sphère personnelle de chaque prestataire de services et qui devrait bénéficier du soutien des superviseurs et des organisations. Les superviseurs peuvent encourager leurs collaborateurs à élaborer un plan de bien-être personnel décrivant les activités quotidiennes et/ou hebdomadaires auxquelles ils s'engageront, en suivant les principes A, B, C :

- Prenez CONSCIENCE (et réfléchissez) à ce qui vous touche et à la manière dont ces problèmes vous affectent,
- Cherchez l'ÉQUILIBRE entre le travail, le repos et les loisirs ; entre les moments passés seul et ceux passés avec les autres ; entre donner et recevoir,
- ENTREZ EN CONTACT avec des personnes (amis, famille, collègues) en qui vous avez confiance, que vous respectez et qui vous sont chères.

[24] Lignes directrices interinstitutionnelles relatives à la gestion des cas de violences basées sur le genre, 2017, p. 163.

Avant de passer d'une gestion des cas par téléphone ou via des lignes d'assistance téléphonique à un autre mode de prestation de services, les superviseurs devraient discuter avec le personnel chargé de la lutte contre les violences basées sur le genre de la manière dont ils maintiendront des limites professionnelles lorsqu'ils travailleront à domicile. Les superviseurs doivent évaluer :

- ✓ Les travailleurs sociaux et le personnel psychosocial se sentent-ils à l'aise pour assurer la gestion des cas et fournir des services psychosociaux par téléphone depuis leur domicile ?
- ✓ Quelles sont les conditions de vie et les responsabilités familiales du travailleur social ? Quels sont leurs besoins en matière de flexibilité du temps de travail et de réduction du temps de travail pour faciliter la prise en charge de leurs proches ?
- ✓ Les travailleurs sociaux et le personnel psychosocial disposent-ils chez eux d'un espace confidentiel séparé leur permettant de fournir leurs services sans être dérangés ?
- ✓ Comment les travailleurs sociaux vont-ils gérer les rappels et les autres règles relatives aux appels téléphoniques ?
- ✓ De quelles ressources les travailleurs sociaux disposent-ils pour favoriser leur bien-être, notamment en matière d'activités sociales ou ludiques organisées avec l'équipe dans ce but ?
- ✓ Que peut-on faire pour favoriser l'entraide entre les membres d'une équipe ?[25]

Voici d'autres exemples de mesures que les superviseurs (et les organisations) peuvent prendre :

- ✓ Gérer la charge de travail et les horaires de travail, notamment en veillant à ce que les superviseurs supervisent la charge de travail et l'ajustent si nécessaire afin de s'assurer que le personnel ne soit pas surchargé et ne dépasse pas les limites fixées en matière d'heures de contact. Si un travailleur social accompagne plusieurs clients présentant des besoins particulièrement complexes, il peut être utile d'examiner avec ce travailleur social la possibilité de lui apporter un soutien supplémentaire ou de redistribuer une partie de sa charge de travail à d'autres membres du personnel d'intervention.
- ✓ Veiller à ce que tous les plannings des équipes de la ligne d'assistance téléphonique prévoient du temps pour les pauses, les repas, les tâches administratives, le temps de clôture et la passation de service à la fin du service.
- ✓ Mettre en place un calendrier régulier de superviseur afin de prendre des nouvelles du personnel et de s'assurer de son bien-être.
- ✓ Utiliser des outils de prise en charge du personnel pour faciliter les discussions sur le bien-être avec les travailleurs sociaux et le personnel des lignes d'assistance téléphonique, tels que l'« Inventaire d'autogestion » disponible dans le matériel de formation sur les lignes directrices du CPI relatives à la gestion des cas de violence basée sur le genre.[26] Les superviseurs peuvent encourager le personnel à élaborer des plans de prise en charge de soi, que les membres du personnel peuvent garder confidentiels ou partager avec d'autres collègues (ou leurs superviseurs) s'ils le souhaitent, afin que les collègues puissent se soutenir mutuellement dans la réalisation de leurs objectifs en matière de prise en charge de soi.
- ✓ Veiller à ce que les travailleurs sociaux comprennent qu'ils disposent d'un « droit de retrait » s'ils se sentent mal à l'aise face à un usager.[27]
- ✓ Discuter avec les équipes chargées de la gestion des cas et des lignes d'assistance téléphonique pour déterminer s'il serait utile de mettre en place d'autres dispositifs permettant aux travailleurs sociaux de partager des conseils et des ressources en matière de bien-être personnel. Des limites claires doivent être établies pour et par chaque groupe créé, concernant l'objectif du groupe, les informations à partager ou non (par exemple, les groupes peuvent décider de ne pas partager d'articles d'actualité, d'informations susceptibles de causer de la détresse ou de tâches liées au travail), ainsi que les horaires d'utilisation du groupe ou les « périodes de silence » pendant lesquelles le groupe ne doit pas être utilisé.

[25] Pour plus d'informations sur la prise en charge collective, voir Creighton, J., Fiche-conseil : Soins collectifs, 2024, https://www.sddirect.org.uk/resource/tip-sheet-collective-care

[26] Voir le document 19.4. Questionnaire sur les pratiques de bien-être personnel. Extrait des supports de formation relatifs aux lignes directrices interinstitutionnelles sur la gestion des cas de violence basée sur le genre ; Source : Institut Headington. https://www.gbvims.com/wp/wp-content/uploads/Handout-19.4_Self-Care-Inventory.pdf

[27] Une politique de « droit de retrait » donne au personnel l'autorisation et le soutien nécessaires pour prendre des décisions fondées sur sa propre sécurité et son bien-être, sans craindre de représailles. Cela devrait figurer dans la politique de l'organisation.

- ✓ L'application de renforcement des compétences à distance (ROSA) est une application développée par l'IRC afin de faciliter l'évaluation des compétences et le renforcement des capacités des professionnels de première ligne ; elle crée un espace communautaire dédié à l'apprentissage entre pairs et au coaching. L'application s'appuie sur les évaluations des connaissances et des compétences décrites dans les lignes directrices interinstitutionnelles relatives à la gestion des cas de violences basées sur le genre. Elle permet d'enrichir les connaissances des travailleurs sociaux en matière de violences basées sur le genre et renforce la gestion des cas, la communication, ainsi que les attitudes et les compétences axées sur les personnes survivantes. En téléchargeant l'application au préalable sur un appareil mobile (tablette, smartphone), les utilisateurs peuvent accéder au contenu même dans des endroits où la connexion est faible ou inexistante.
- ✓ Envisagez de partager avec les travailleurs sociaux d'autres formations en ligne pertinentes, telles que les modules en ligne « Prendre soin des enfants survivants », afin de favoriser la cohérence des pratiques et le développement professionnel.

### Encadré 2 : Considérations spécifiques relatives à la prise en charge du personnel des lignes d'assistance téléphonique



- ✓ Il est recommandé de limiter les gardes à la ligne d'assistance téléphonique à 4 heures au maximum, et de veiller à ce que le personnel n'effectue pas plus d'une garde par période de 24 heures. Le nombre total de services par semaine doit être fixé en fonction de ce qui est réaliste et faisable pour tous les membres de l'équipe. Il doit y avoir deux membres du personnel en service à tout moment.
- ✓ Si les chargés de dossier ayant actuellement une charge de travail sont réaffectés aux services d'assistance téléphonique, tout en conservant certaines de leurs responsabilités en matière de gestion de cas, il convient d'examiner attentivement le nombre de clients et d'heures que ces chargés de dossier doivent gérer dans le cadre de ces deux services.
- ✓ Les superviseurs doivent gérer les attentes liées à un faible nombre d'appels éventuel, en particulier si la ligne d'assistance téléphonique est récente.
- ✓ Les équipes pourraient envisager de mettre en place un système de binôme, dans le cadre duquel chaque membre du personnel commencerait son service par un passage de relais avec un collègue qui termine son service après le service précédent. Il s'agirait notamment de faire le point sur les interventions particulièrement délicates, les actions en cours ou tout autre élément dont le nouveau collaborateur devrait être informé ou auquel il devrait se préparer avant de prendre son service. Cela peut également être l'occasion de prendre des nouvelles du collaborateur qui termine son service.

# IV. MISE EN PLACE ET OPÉRATIONNALISATION D'UN ACCOMPAGNEMENT EN SITUATION DE CRISE POUR LES PERSONNES SURVIVANTES DE VBG VIA DES LIGNES D'ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE

Une ligne d'assistance téléphonique de crise est un service téléphonique dédié, généralement gratuit, qui apporte un soutien en situation de crise et fournit des informations à toute personne qui appelle. Il est ouvert au grand public et propose parfois, mais pas toujours, des horaires prolongés, voire un service 24 heures sur 24. Des lignes d'assistance téléphonique peuvent être mises en place pour répondre aux besoins urgents de certains groupes de population (par exemple, les enfants, les personnes en situation de handicap, les personnes vivant avec le VIH) ou liés à des problèmes spécifiques (par exemple, les tendances suicidaires, la violence au sein du couple, les agressions sexuelles, la transmission d'informations à la police, etc.).

**En période de pandémie ou d'épidémie, en particulier lorsque les restrictions de déplacement empêchent les personnes survivantes de violences basées sur le genre et les personnes à risque d'accéder à des services en présentiel, une ligne d'assistance téléphonique d'urgence animée par du personnel formé aux questions de violences basées sur le genre peut constituer un point d'accès vital pour bénéficier de soins et d'un accompagnement.** Cela est particulièrement vrai lorsque les services de gestion de cas à distance des cas de violences basées sur le genre n'acceptent pas directement de nouveaux clients, en raison de difficultés liées notamment à la divulgation publique ou au partage des numéros de téléphone des travailleurs sociaux travaillant à distance.

En fonction du contexte et des ressources disponibles, il est possible de mettre en place un service d'assistance téléphonique dédié aux situations d'urgence liées à la violence basée sur le genre, ou d'intégrer des services d'urgence liés à la violence basée sur le genre à une ligne d'assistance téléphonique déjà existante. La planification doit tenir compte des difficultés potentielles liées à la mise en place d'une nouvelle ligne d'assistance téléphonique, en particulier si celle-ci est mise en place dans le but de remplacer ou de compléter la gestion des cas à distance dans le cadre d'une épidémie ou d'autres types de crises similaires. Il est souvent plus difficile de mettre en place une ligne d'assistance téléphonique que de passer d'une gestion des cas en présentiel à une gestion des cas par téléphone.

L'étendue des services peut varier quelque peu d'une ligne d'assistance téléphonique à l'autre, mais **en général, une ligne d'assistance téléphonique dédiée aux VBG écoute les appelants et leur apporte immédiatement un premier secours psychologique (PSP) ainsi qu'un soutien en situation de crise ; elle met en place, si nécessaire, une planification de la sécurité et une gestion de crise ; elle fournit des informations sur les services disponibles pour un accompagnement complémentaire ; et elle oriente les appelants vers ces services. En règle générale, les lignes d'assistance téléphonique n'assurent pas un accompagnement continu, un soutien ou une gestion des cas pour les appelants,** et il n'est pas toujours possible pour un appelant de parler au même opérateur s'il appelle plusieurs fois. Malgré tout, les appelants peuvent bien sûr contacter une ligne d'assistance téléphonique à plusieurs reprises, chaque fois qu'ils se trouvent en situation de crise et/ou qu'ils ont besoin d'informations concernant une éventuelle orientation vers un service spécialisé.



© UNSPLASH - David Vekslern

**Compte tenu de la portée limitée de ces services, les lignes d'assistance téléphonique dédiées aux VBG ne devraient en aucun cas se substituer à la gestion des cas de VBG.** Toutefois, elles peuvent constituer un service complémentaire important. Les services d'assistance téléphonique dédiés à la lutte contre les VBG présentent plusieurs avantages. En voici quelques-uns :

- **Anonymat :** Les lignes d'assistance téléphonique permettent de signaler de manière anonyme et dans un premier temps les cas de VBG et de solliciter une aide immédiate. Pour certaines personnes survivantes, il peut sembler plus sûr d'appeler une ligne d'assistance téléphonique que de se rendre en personne chez un prestataire de services pour la première fois (si ces prestataires sont disponibles pendant la pandémie ou l'épidémie).
- **Accessibilité :** Dans l'idéal, les lignes d'assistance téléphonique fonctionnent via un numéro gratuit, ce qui peut les rendre plus accessibles aux personnes survivantes qui n'ont peut-être pas les moyens de se déplacer pour bénéficier de services en présentiel.
- **Disponibilité :** Une ligne d'assistance est souvent disponible en dehors des heures de travail habituelles. Cela peut s'avérer particulièrement important pour les personnes survivantes qui se trouvent dans une situation d'urgence.
- **Confidentialité :** Une ligne d'assistance téléphonique dispose généralement de fonctionnalités et de protocoles intégrés qui garantissent la confidentialité des échanges avec l'appelant.
- **Orientations rapides :** Étant donné que les lignes d'assistance téléphonique ont souvent pour objectif de proposer un large éventail de services d'orientation, un opérateur d'une ligne d'assistance dédiée aux VBG doit disposer d'une liste à jour des services disponibles et être en mesure d'organiser rapidement une aide d'urgence.

Lors de la conception et de la mise en place de services d'assistance téléphonique dédiés à la violence basée sur le genre, de nombreux aspects doivent être pris en compte afin de garantir que le service soit sûr et efficace pour les appelants, et qu'il respecte les principes fondamentaux axés sur les personnes survivantes. De plus, même lorsqu'il est possible de mettre en place une ligne d'assistance téléphonique dédiée à la violence basée sur le genre ou d'intégrer la prise en charge de cette violence dans un système de ligne d'assistance téléphonique existant, cela ne signifie pas pour autant que les femmes et les filles souhaiteront y avoir recours, ni qu'elles s'y sentiront en sécurité. Pour s'assurer que les lignes d'assistance téléphonique répondent aux besoins des femmes et des filles concernées, il est nécessaire de communiquer avec elles afin de déterminer si cette option est sûre et de savoir comment elles pourraient accéder le plus facilement possible à ce service.[28]



© Claro Cortes IV

Les informations ci-dessous présentent certains des aspects essentiels à prendre en compte lors de la mise en place d'un service d'assistance téléphonique, ainsi que les normes et procédures opérationnelles.

## Conditions préalables à la mise en place de services de lignes d'assistance téléphonique pour les VBG

Lorsqu'on envisage de mettre en place une ligne d'assistance téléphonique, ou lorsqu'on détermine comment celle-ci doit être conçue, il convient d'examiner les questions liées à la technologie, ainsi qu'à la sécurité et à la vie privée. D'autres aspects doivent également être pris en compte, notamment en ce qui concerne la disponibilité du personnel, ainsi que l'existence de services d'orientation vers des soins et un accompagnement continus pour les personnes survivantes, comme indiqué ci-dessous.

[28] GBVIMS, gestion des cas, GBVIMS/GBVIMS+ et la pandémie de COVID-19, 2020, www.gbvims.com/wp/wp-content/uploads/GBV-Case-Management-GBVIMS-GBVIMS-and- the-Covid-19-Pandemic_GBVIMS_March_2020.pdf

**Ressources humaines :** Les services d'assistance téléphonique, reposent avant tout sur les personnes et le service. Les personnes qui gèrent et assurent ce service sont essentielles à son succès. Le nombre d'opérateurs et de superviseurs de la ligne d'assistance téléphonique dépendra de la taille de l'organisation ainsi que des horaires d'ouverture du service. Dans tous les cas, les opérateurs et les superviseurs doivent avoir reçu une formation adaptée pour traiter les appels liés à la violence basée sur le genre (voir ci-dessous). Dans les régions où plusieurs langues sont parlées, il sera important de disposer d'opérateurs maîtrisant différentes langues. Dans certains contextes, les travailleurs sociaux spécialisés dans la VBG peuvent être réaffectés aux services d'assistance téléphonique si un nouveau service est mis en place en raison de la pandémie ou de l'épidémie ; il peut également leur être demandé de partager leurs responsabilités entre leur rôle d'opérateur de ligne d'assistance téléphonique et la gestion des cas des clients existants. Dans ce cas, il convient d'examiner attentivement la manière dont le personnel gérera l'évolution de ses responsabilités, non seulement sur le plan logistique, mais aussi pour s'assurer que les collaborateurs ne risquent pas d'être surchargés.

## Les points essentiels à prendre en compte en matière de ressources humaines sont les suivants :

- Combien de personnes faudra-t-il pour assurer le fonctionnement de la ligne d'assistance téléphonique ?
- Quelle est la densité de population dans la zone de couverture, et quelles sont les prévisions concernant le nombre d'appels ?
- Un service multilingue est-il nécessaire ?
- Y a-t-il des spécialistes des VBG disponibles pour assurer la permanence de la ligne d'assistance, ou les opérateurs doivent-ils suivre une formation sur les concepts liés aux VBG et les procédures standard en la matière ?
- Des spécialistes expérimentés en matière de VBG ou de protection de l'enfance sont-ils disponibles pour assurer la permanence de la ligne d'assistance téléphonique auprès d'enfants ou d'adolescents survivants ? Ou bien faut-il former les intervenants aux Directives pour la prise en charge des enfants ayant subi des violences sexuelles et évaluer leur capacité à adopter une attitude adaptée aux enfants ?
- Quelles sont les compétences de gestion nécessaires pour superviser la ligne d'assistance téléphonique ?[29]

**Un circuit d'orientation solide et des ressources d'information :** Les opérateurs des lignes d'assistance téléphonique doivent disposer d'un circuit d'orientation solide et à jour afin de pouvoir fournir des informations pertinentes et procéder à des orientations de manière rapide et efficace pendant un appel (voir section 2). Cela implique que les opérateurs disposent d'une liste de référence écrite, régulièrement mise à jour, des organismes et des services concernés. Pour établir cette liste, il est nécessaire de recenser les services de lutte contre la VBG, non seulement en termes de disponibilité, mais aussi de qualité.[30] Les lignes d'assistance téléphonique constituent également une source d'information importante pour les appelants ; c'est pourquoi les opérateurs doivent disposer d'informations à jour et précises sur la réduction des risques liés à la violence basée sur le genre, sa prévention et les mesures d'intervention en général.

## Points essentiels à prendre en compte concernant les orientations vers d'autres services :

- Les services sont-ils disponibles sur l'ensemble de la zone géographique couverte par la ligne d'assistance téléphonique ?
- Existe-t-il un ou plusieurs circuits d'orientation dans l'ensemble de la zone géographique couverte par la ligne d'assistance téléphonique ?
- Faut-il le mettre à jour, notamment dans le contexte de la pandémie/épidémie ? Contient-il des informations sur la qualité des soins proposés ?
- Cela inclut-il des services destinés aux enfants survivants ?
- Si la ligne d'assistance couvre de vastes zones géographiques, comment pourra-t-on accéder aux informations mises à jour ?
- Les limites liées aux orientations sont-elles clairement comprises par les opérateurs afin qu'ils puissent en informer les appelants ?

[27] Les services d'assistance téléphonique de grande envergure disposent généralement d'un coordinateur, d'un formateur ou d'un partenaire de formation, ainsi que d'un superviseur pour dix opérateurs. Les lignes d'assistance de plus petite envergure comptent généralement quatre ou cinq travailleurs sociaux qui assurent également le service d'assistance, ainsi qu'un superviseur dont le rôle englobe également celui de coordinateur de la ligne d'assistance et de formateur. Voir Kate Stratten et Robert Ainslie, « Mise en place d'une ligne d'assistance téléphonique » : Guide pratique, 2023, Centre des programmes de communication de l'École de santé publique Bloomberg de l'Université Johns Hopkins, https://ccp.jhu.edu/documents/Setting%20Up%20a%20Hotline.pdf

[28] Les services de protection de l'enfance et les services adaptés aux enfants en matière de VBG doivent également être répertoriés dans le cadre du parcours d'orientation afin d'apporter un soutien aux cas d'abus sexuels sur mineurs.

# Opérationnalisation des services de lignes d'assistance téléphonique

Outre les questions essentielles liées au fonctionnement d'une ligne d'assistance téléphonique telles que décrites ci-dessus, il existe des aspects opérationnels dont il faut tenir compte lors de la conception d'une ligne d'assistance téléphonique. Dans le cadre de la phase de conception, il est recommandé d'organiser plusieurs ateliers de planification réunissant les responsables, le personnel appelé à travailler à la ligne d'assistance, le personnel informatique (si nécessaire) et les partenaires concernés par les filières d'orientation. Il convient également d'organiser des consultations avec les femmes et les jeunes filles de la communauté afin d'aborder les questions relatives à la conception et à la mise en œuvre.

## Les principaux enjeux opérationnels à prendre en compte dans le cadre de la planification sont les suivants :

- ✓ **Déterminer si la ligne d'assistance téléphonique acceptera les appels provenant directement d'enfants** ou si elle est réservée aux adultes, en sachant que, dans la pratique, certains appelants pourraient contester l'approche choisie, mais que cette décision doit être prise avant le lancement du service.
- ✓ Si la ligne d'assistance téléphonique est amenée à recevoir des appels provenant d'enfants **définir la procédure à suivre pour traiter les appels des enfants** qui soit conforme aux principes directeurs et aux lignes directrices relatives aux meilleures pratiques. Par exemple, les lignes directrices relatives à la prise en charge des enfants survivants.
- ✓ **Définir les procédures de gestion des appareils que le personnel utilisera.** Comment seront-ils rechargés ? Où seront-ils entreposés pendant la nuit ? Quelles sont les applications interdites ? Que se passe-t-il en cas de perte ou de vol de l'un des appareils ?
- ✓ **Déterminer les dotations budgétaires** destinées au matériel, au crédit téléphonique, à la mise en place d'une ligne gratuite ou au remboursement des appelants.
- ✓ **Définissez les horaires d'ouverture de la ligne d'assistance.** Est-il possible d'assurer une permanence 24 heures sur 24, surtout si les opérateurs et les superviseurs de la ligne d'assistance doivent travailler à domicile ?
    - Existe-t-il d'autres numéros d'urgence dans la région vers lesquels les appels peuvent être redirigés la nuit ? Sinon, la ligne d'assistance téléphonique utilisera-t-elle un répondeur vocal en dehors des heures d'ouverture ? Quelle est la procédure à suivre pour rappeler une personne qui a laissé un message sur le répondeur ?
- ✓ **Élaborez des normes en matière de confidentialité et de sécurité à l'attention des opérateurs de la ligne d'assistance.** Si les collaborateurs travaillent à domicile, veillez à ce qu'ils disposent d'un espace séparé et privé pour passer leurs appels. Élaborez une stratégie définissant la manière dont cela sera évalué par la direction. Si le personnel travaille dans des locaux, veillez à ce que la distanciation physique soit respectée et à ce que des équipements de protection soient mis à disposition afin de garantir la sécurité et le bien-être des employés pendant leurs heures de travail ainsi que lors de leurs trajets domicile-travail.
- ✓ **Déterminer la durée de chaque service et le nombre d'heures de travail hebdomadaires du personnel.** En tenant compte des besoins et des capacités du contexte, déterminez la durée maximale par service pour les opérateurs de la ligne d'assistance téléphonique (il est recommandé de ne pas dépasser quatre heures si le personnel travaille à domicile), ainsi que le nombre maximal de services par semaine afin d'éviter tout épuisement professionnel, en particulier s'ils travaillent à domicile.
- ✓ **Plan de mise en œuvre de la supervision.** Déterminez le nombre de superviseurs nécessaires pour que les opérateurs de la ligne d'assistance puissent non seulement faire appel à eux en cas d'urgence, mais aussi bénéficier d'une supervision régulière afin de gérer tout problème lié au service. De quelle technologie (par exemple, des lignes téléphoniques supplémentaires) les opérateurs de la ligne d'assistance téléphonique auront-ils besoin pour maintenir la communication avec un client tout en appelant un superviseur, si nécessaire ?

- ✓ **Faites la promotion de la ligne d'assistance.** Consultez des femmes et des jeunes filles afin de déterminer la manière la plus efficace et la plus sûre de faire la promotion de la ligne d'assistance. Comment promouvoir cette ligne d'assistance de manière à ne pas stigmatiser les personnes concernées et à les encourager à demander de l'aide ? Comment va-t-on s'assurer que les informations concernant l'existence de cette ligne d'assistance parviennent aux femmes et aux filles les plus marginalisées ?
- ✓ **Mettre à jour les circuits et les processus d'orientation.** Veillez à ce que les opérateurs de la ligne d'assistance soient en mesure d'orienter les appelants vers les services appropriés. Cela devrait inclure des services destinés aux enfants et aux adolescents survivants. Assurez-vous que les partenaires chargés de l'orientation des usagers sachent comment diffuser les informations concernant la ligne d'assistance téléphonique. (Voir la section 2.)

## Élaboration de procédures opérationnelles standard

Une fois que les questions relatives à la mise en place de la ligne d'assistance téléphonique auront été traitées de manière collaborative avec toutes les parties prenantes concernées, le ou les responsables de la ligne d'assistance téléphonique devront élaborer un plan de mise en œuvre qui sera communiqué au personnel et à tout autre partenaire concerné. Les plans de mise en œuvre doivent décrire les activités principales et les responsabilités des différents membres du personnel ; présenter une vue d'ensemble des horaires de permanence de la ligne d'assistance téléphonique ; et inclure des plans de sensibilisation et de diffusion de l'information destinés au personnel et aux partenaires ; des plans de formation pour le personnel et les partenaires ; ainsi qu'une présentation générale des processus et des calendriers de supervision.

L'élaboration de procédures opérationnelles standard (POS), également appelées « protocoles de service », constituera un volet important du plan de mise en œuvre. Ces recommandations sont essentielles pour garantir que les opérateurs et les superviseurs respectent les normes relatives au fonctionnement sûr et éthique de la ligne d'assistance téléphonique. Même si l'élaboration de ces protocoles peut prendre un certain temps, une ligne d'assistance téléphonique ne devrait pas tenter de fonctionner sans eux.

Pour les opérateurs des lignes d'assistance téléphonique, les procédures opérationnelles standard (POS) doivent inclure des politiques et des orientations sur la VBG et les principes PES ; des informations générales sur les questions de VBG ; les procédures de réponse aux appels ; la manière de répondre aux questions fréquemment posées ; etc. Les procédures doivent également traiter des questions de gestion et d'administration de la ligne d'assistance téléphonique. Ces orientations peuvent être rassemblées dans un dossier de ressources destiné au personnel. Le point essentiel à garder à l'esprit lors de la compilation de ces informations est de veiller à ce que le personnel puisse y accéder rapidement lorsqu'il est en ligne, au cas où il aurait besoin d'indications/de repères pour gérer des situations spécifiques. Cela implique également de structurer ces informations de manière à pouvoir les compléter au fur et à mesure que de nouvelles recommandations sont élaborées afin de répondre aux besoins spécifiques qui se font jour dans ce contexte. Cela pourrait impliquer de veiller à ce que tous les membres du personnel disposent d'un grand classeur à anneaux avec des intercalaires afin qu'ils puissent accéder facilement aux informations pertinentes lorsqu'ils répondent aux appels, mais aussi de s'assurer que les dossiers d'information sont régulièrement mis à jour.

**Protocoles de réponse aux appels.** Les consignes écrites doivent inclure des protocoles de réponse aux appels abordant les points suivants (en se référant aux consignes du présent document et à celles d'autres ressources mentionnées à la section 7, et en les replaçant dans leur contexte) :

- Comment démarrer un appel (par exemple, remarques liminaires, messages clés à transmettre dès le début de l'appel) ;
- La confidentialité, non seulement en ce qui concerne la communication des règles de confidentialité dès le début de l'appel (et les exceptions à cette confidentialité, notamment l'obligation de signalement), mais aussi en précisant quelles sont les responsabilités des opérateurs de la ligne d'assistance téléphonique pour garantir cette confidentialité ;
- Informations que l'opérateur de la ligne d'assistance téléphonique doit et ne doit pas recueillir auprès d'un appelant (dans une fiche de suivi) ;
- Comment garantir, dans la mesure du possible, la sécurité de la personne survivante pendant l'appel (voir encadré 3) ;
- Comment obtenir un consentement éclairé verbal par téléphone, ou l'assentiment éclairé lorsqu'on travaille avec un enfant survivant ;
- Des déclarations visant à rassurer les clients en leur expliquant que la violence n'est pas de leur faute ;
- Comment mettre en place un plan de sécurité ;
- Comment répondre aux appelants qui sont des enfants ou des adolescents, ou des personnes en charge d'enfants survivants de violences sexuelles sans être elles-mêmes auteurs de ces abus ; et un rappel selon lequel le principe de l'intérêt supérieur de l'enfant s'applique lors de la prise en charge de ces situations ;
- Comment gérer les appels interrompus, y compris les politiques en matière de rappel ;
- Que faire face aux clients qui rappellent sans cesse ? ;
- Comment réagir face à des personnes survivantes en danger immédiat ;
- Comment répondre aux appelants ayant des idées suicidaires ;
- Comment gérer les canulars téléphoniques, les propos injurieux et le harcèlement sur la ligne d'assistance téléphonique ;
- Dans quels cas le personnel doit-il immédiatement faire appel à un superviseur pour obtenir de l'aide et/ou dans quels cas doit-il faire appel au service de sécurité ou à la police ?
- Comment les appels doivent-ils être clôturés (par exemple, quelles informations et quels messages clés doivent être partagés à la fin d'un appel).

Les consignes écrites doivent également contenir les informations auxquelles les opérateurs pourraient avoir besoin de se référer tout au long de l'appel afin de partager des informations avec les appelants. Certaines de ces orientations pourraient prendre la forme de fiches pratiques sous forme de « foire aux questions ». Voici quelques exemples de documents de référence :[32]

- Types de VBG ;
- Les réactions courantes qu'une personne survivante peut manifester face à différents types de violences basées sur le genre, la dynamique de la violence au sein du couple (VPI), le continuum de la violence à l'égard des femmes et des filles (VFF) tout au long de la vie, etc.
- Problématiques spécifiques liées à la prise en charge des enfants survivants ;[33]
- Fiches d'information sur la santé (portant notamment sur la contraception d'urgence, la prophylaxie post-exposition, etc.) ;
- Explication des exigences relatives à l'obligation de signalement ;
- Les dispositions légales fondamentales et les procédures relatives aux droits d'accès à la justice ;
- Plan de prévention du suicide ;
- Comment les amis et la famille peuvent soutenir les personnes survivantes ;
- Informations générales relatives à la pandémie ou à l'épidémie en question.

[32] Bon nombre des thèmes abordés ci-dessus sont traités dans les Lignes directrices interinstitutionnelles sur la gestion des cas de violence basée sur le genre http://www.gbvims.com/gbv-case-management-guidelines/.
[33] Consulter IRC et UNICEF, Directives pour la prise en charge des enfants ayant subi des violences sexuelles, 2nd edition, 2023, www.unicef.org/media/155226/file/CCS%20Guidelines%20Final%20.pdf

### Encadré 3 : Gérer les problèmes de sécurité survenant pendant les appels



Si une personne appelante craint d'être interrompue par l'auteur des violences pendant l'appel, l'opérateur de la ligne d'assistance téléphonique peut lui conseiller d'utiliser un signal indiquant qu'elle doit cesser de parler des violences et adopter un autre rôle ou un autre discours, puis de mettre fin à l'appel sans tarder. Par exemple, l'opérateur de la ligne d'assistance téléphonique pourrait demander à une personne survivante de dire : « Vous êtes l'enseignant(e) de l'école/de la clinique. » « Je ne me suis pas inscrite à ce cours », si elle se trouve en danger et doit mettre fin à l'appel.

Une autre stratégie utile pour les personnes survivantes qui appellent une ligne d'aide – une stratégie qui s'avère efficace lorsque la personne est susceptible de rappeler la ligne d'aide en cas de besoin d'aide urgent – consiste à collaborer avec la personne survivante pour mettre en place une chaîne d'alerte. Dans le cadre de cette approche, une personne survivante peut composer le numéro de la ligne d'assistance téléphonique et demander de l'aide en se faisant connaître ou en utilisant un mot code, ce qui indique alors à l'opérateur de la ligne d'assistance téléphonique qu'une intervention d'urgence est nécessaire. Par exemple, une personne survivante pourrait appeler et faire semblant de commander une pizza (ou tout autre produit en rapport avec le contexte), puis indiquer l'adresse de livraison, ce qui pourrait signaler à la police qu'elle a besoin d'une intervention. Cette approche ne s'applique pas uniquement aux lignes d'assistance téléphonique ; elle peut également être mise en œuvre par les travailleurs sociaux spécialisés dans la VBG lorsqu'un usager se trouve dans une situation de violence en cours.

Toutefois, il ne faut pas passer d'appels à des tiers au nom des femmes qui utilisent la ligne d'assistance téléphonique (en dehors des cas d'orientation), sauf si cela a été explicitement convenu avec la personne qui appelle. Cette mesure vise à garantir la sécurité des femmes qui utilisent la ligne d'assistance téléphonique. Si une personne a besoin de services d'urgence, il est préférable qu'elle passe l'appel elle-même. Lorsqu'une femme se sent incapable d'appeler les secours et demande à un opérateur d'une ligne d'assistance téléphonique de le faire à sa place, il peut être important de rester en ligne avec elle jusqu'à l'arrivée des secours. En particulier dans les situations où l'intervention policière n'est pas axée sur la personne survivante, il peut être utile d'envisager une autre mesure visant à garantir la sécurité de cette dernière, comme faire appel à des témoins formés pour empêcher l'escalade de la violence.

Pour les enfants survivants, si la ligne d'assistance téléphonique accepte les appels provenant d'enfants, la sécurité doit être une priorité absolue et les opérateurs doivent conseiller aux enfants d'accrocher plutôt que de continuer à parler si l'on entend en arrière-plan la voix d'un adulte ou d'un autre enfant (à l'exception d'un adulte de référence non impliqué dans les faits et qui facilite l'accès au service en toute connaissance de cause) ou si un enfant mentionne la présence d'une autre personne. Avant de raccrocher, vous pouvez rassurer l'enfant en lui disant qu'il n'a rien fait de mal et qu'il peut vous rappeler dès qu'il sera seul.

**Orientation vers des prestataires.** Un autre élément clé des procédures opérationnelles standard destinées aux opérateurs concerne l'orientation vers des services. Il est important que le personnel de la ligne d'assistance téléphonique dispose d'un document facilement accessible qui présente les circuits d'orientation existantes, y compris tous les prestataires de services recensés dans les zones couvertes par les services de la ligne d'assistance téléphonique. Ces mesures doivent s'inscrire dans le cadre de l'approche multisectorielle et inclure, dans la mesure du possible, des dispositions relatives aux soins de santé, à l'accompagnement psychosocial (notamment les centres d'accueil et les moyens de subsistance), aux guichets de police, aux avocats et au système judiciaire. Il est également possible d'orienter les personnes vers des associations et des réseaux locaux de femmes. (Voir la section 2.)

**Procédures administratives.** Il existe un certain nombre de points supplémentaires qui doivent être abordés dans les procédures opérationnelles standard relatives à la gestion de la ligne d'assistance téléphonique. Il s'agit de :

- Horaires de travail standard prévus et principales responsabilités de l'opérateur. Ces informations doivent détailler les horaires quotidiens des opérateurs, y compris les pauses et les repas, le temps consacré aux appels privés, etc. Ces informations doivent également préciser les responsabilités des opérateurs en matière de compte rendu des problèmes complexes à la fin d'un service auprès du superviseur et/ou de l'opérateur de l'équipe suivante, y compris ceux susceptibles de se prolonger jusqu'au service suivant, ainsi que les responsabilités liées à la passation de service, telles que les procédures de transfert d'appels à la fin du service et/ou la remise de la ou des cartes SIM à l'opérateur suivant si plusieurs lignes ne sont pas disponibles. Outre ces procédures standard, les superviseurs devront établir un planning des affectations régulièrement mis à jour (voir encadré 4).
- Attentes vis-à-vis du personnel en matière de formalités administratives et de documentation. Le personnel doit tenir à jour des fiches ou des registres quotidiens indiquant le nombre d'appels, l'heure de chaque appel, l'âge et le sexe de la personne qui appelle, le type de violence signalée et les orientations proposées. Sauf si cela est expressément nécessaire pour effectuer une orientation, les opérateurs ne doivent pas recueillir d'autres informations permettant d'identifier les appelants. Si le personnel recueille des informations sur les clients, des dispositions doivent être prises pour que ces informations soient conservées en toute sécurité et en toute confidentialité (par exemple, sur une application ou dans un coffre-fort fourni par l'organisme prestataire). Il convient également de fournir des instructions sur la manière dont le personnel doit conserver les registres d'appels et les transmettre à ses superviseurs. (Voir ci-dessous, « Considérations relatives à la documentation et au stockage des données liées à la ligne d'assistance téléphonique ».)
- Attentes en matière de vie privée sur le lieu de travail. Les collaborateurs travaillant à domicile doivent passer leurs appels dans une pièce isolée, où personne ne peut entendre la conversation, et s'assurer qu'ils ne seront pas interrompus pendant l'appel. L'espace de travail doit être suffisamment spacieux pour accueillir les documents de référence dont ils auront besoin pour fournir des informations et orienter l'appelant.
- Responsabilités du personnel concernant la gestion de leur(s) téléphone(s). Ces informations porteront notamment sur la manière de gérer et de consigner les éventuels coûts liés à l'utilisation du téléphone, à sa recharge, à son rangement, etc., ainsi que sur les questions relatives à la sécurité du téléphone. Par exemple, le personnel ne doit pas enregistrer de messages ni d'autres informations permettant d'identifier une personne sur ses téléphones, ni utiliser ces derniers à d'autres fins que celles liées à la ligne d'assistance téléphonique. Le personnel doit également connaître les procédures à suivre pour signaler immédiatement la perte d'un téléphone à son superviseur.
- Responsabilités du superviseur dans le soutien au personnel. Les superviseurs doivent être joignables par les opérateurs pendant toutes les heures d'ouverture de la ligne d'assistance téléphonique en cas d'urgence, et le personnel doit connaître les procédures spécifiques à suivre pour contacter un superviseur lorsqu'il est en ligne avec un client (c'est-à-dire utiliser un téléphone distinct pour appeler le superviseur tout en laissant le client en ligne). Par ailleurs, les superviseurs devraient organiser des entretiens hebdomadaires avec chaque opérateur afin d'examiner les problèmes, les préoccupations ou les besoins de formation de ce dernier. (Voir également la section 3.)
- Une liste d'interprètes à utiliser lorsque le personnel ne parle pas la langue de l'appelant, ainsi que la marche à suivre pour faire appel à un interprète pendant l'appel.
- Des codes de conduite pour l'ensemble du personnel de la ligne d'assistance téléphonique, conformes aux meilleures pratiques internationales.

Pour s'assurer que le personnel comprenne et accepte ces directives, il est important qu'il soit associé à leur élaboration et qu'il y donne son accord. Pour certaines questions, telles que la confidentialité, la sécurité téléphonique et les procédures de documentation, le personnel peut valider les documents, soit en signant directement un formulaire, soit, en cas de confinement où il n'est pas possible d'obtenir les signatures du personnel, en donnant son accord verbal à un superviseur. Les originaux de ces formulaires de consentement doivent être conservés par la direction dans des dossiers individuels du personnel.

## Encadré 4 : Mise en place d'un tableau de service pour la ligne d'assistance téléphonique



Un planning de la ligne d'assistance téléphonique est un calendrier indiquant les horaires de travail des agents de la ligne d'assistance téléphonique. Il est généralement établi chaque mois et il faut souvent plusieurs essais avant de parvenir à un planning viable. Les petites lignes d'assistance téléphonique, dotées d'une seule ligne téléphonique, d'une équipe de 20 opérateurs bénévoles ou moins et d'horaires d'ouverture limités, disposeront d'un planning simple, dans lequel chaque opérateur assure un certain nombre d'heures par semaine. Plus la ligne d'assistance téléphonique est importante, plus la gestion des plannings est complexe. Par exemple, un service d'assistance téléphonique disposant de six lignes, de 30 opérateurs à temps plein et fonctionnant 10 heures par jour nécessite une planification minutieuse pour établir les plannings.

Voici quelques conseils pour constituer une équipe :

- Notez l'heure à laquelle les appelants téléphonent afin de déterminer les heures de pointe.
- Notez le nombre d'appels par jour afin de déterminer le volume d'appels et les jours les plus chargés.
- Enregistrez l'incident signalé afin de suivre les tendances en matière de signalements.
- Connaître le nombre d'opérateurs de la ligne d'assistance téléphonique, qu'ils soient rémunérés ou bénévoles, disponibles chaque mois.
- Renseignez-vous sur les horaires d'ouverture afin d'organiser en conséquence les permanences des opérateurs rémunérés et bénévoles de la ligne d'assistance téléphonique. (Par exemple, les bénévoles peuvent travailler en dehors des heures de bureau ou le week-end.)
- En partant d'un décalage maximal de quatre heures et d'un nombre maximal de cinq jours travaillés par semaine et par opérateur, déterminez le nombre d'heures que les opérateurs doivent effectuer au cours d'un mois, en tenant compte des congés payés et des arrêts maladie.
- Organisez les horaires de déjeuner et de pause de manière à ce qu'il y ait toujours quelqu'un de disponible pour répondre au téléphone.
- Déterminez à quel moment les opérateurs bénéficieront d'une formation continue.

Grâce à ces informations, vous pourrez établir un planning qui correspondra au mieux à l'activité de votre service d'assistance téléphonique. Une gestion efficace des effectifs doit permettre d'éviter que les opérateurs de la ligne d'assistance téléphonique ne souffrent d'épuisement professionnel ou d'ennui, et de garantir que la ligne d'assistance téléphonique puisse faire face aux périodes de forte affluence. Conformément aux directives interinstitutionnelles relatives à la gestion des cas, un superviseur ne devrait pas superviser plus de huit membres du personnel d'intervention. Il pourra être nécessaire d'adapter cette approche aux services d'assistance téléphonique et en fonction du contexte.

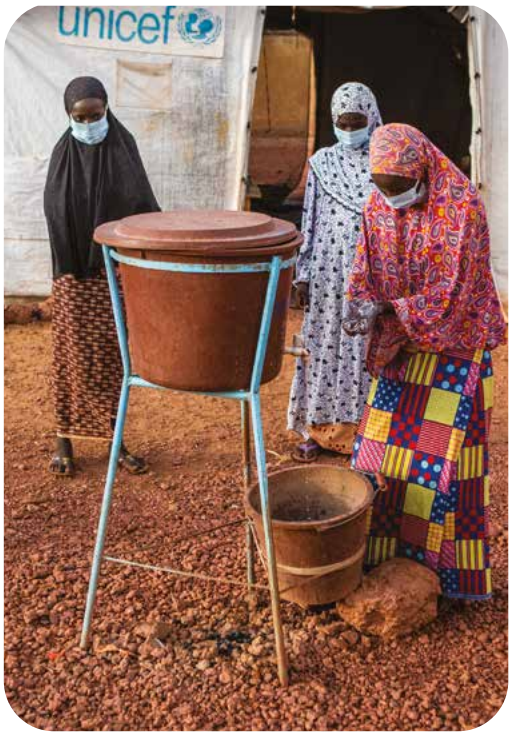
Adapté de : Kate Stratten et Robert Ainslie, « Mise en place d'une ligne d'assistance téléphonique » : Guide pratique, 2023, Centre des programmes de communication de l'École de santé publique Bloomberg de l'Université Johns Hopkins, https://ccp.jhu.edu/documents/Setting%20Up%20a%20Hotline.pdf

# Documentation relative à la ligne d'assistance téléphonique/ Considérations relatives au stockage des données

Lorsque le personnel de VBG fournit des services (accompagnement psychosocial individuel, gestion de cas et/ou autres services destinés aux personnes survivantes et aux personnes exposées à la violence basée sur le genre), nous recueillons souvent des informations à caractère personnel. Cela peut notamment inclure :

- Les données relatives aux survivants, telles que leur nom, leur âge, leur communauté, s'ils sont en situation de handicap, etc. ;
- Détails relatifs au(x) incident(s) de VBG, tels que le type de violence, le lieu où les faits se sont produits, la relation entre le survivant et l'auteur des violences, etc. ;
- Informations concernant les ressources et l'accompagnement proposés à une personne survivante, etc.

Ces informations personnelles sont sensibles ; si elles venaient à être divulguées aux membres de la communauté, cela compromettrait non seulement la vie privée des personnes survivantes, mais pourrait également les exposer à un risque accru de représailles, de stigmatisation ou d'autres préjudices.



© UNICEF/UNI332868/Keïta

La sécurité et la confidentialité constituent un principe directeur du travail mené dans le domaine de la violence basée sur le genre. La confidentialité est garantie grâce à des pratiques rigoureuses en matière de partage d'informations, fondées sur le principe selon lequel seules les informations strictement nécessaires sont communiquées aux personnes impliquées dans la prise en charge de la personne survivante, avec l'autorisation de cette dernière. Il est toujours nécessaire de protéger les données écrites concernant une personne survivante ou un dossier en adoptant des pratiques sûres en matière de collecte et de stockage des données.

Dans le contexte d'une pandémie ou d'une épidémie où l'assistance à distance est assurée par le biais d'une ligne d'assistance téléphonique, les opérateurs de cette ligne doivent prendre des précautions particulières pour garantir la sécurité des données des appelants, notamment en s'abstenant de conserver des informations écrites relatives aux dossiers chez eux ou dans tout autre lieu où ils fournissent une assistance à distance. Les lignes d'assistance téléphonique ne devront collecter que les données nécessaires au suivi général de l'utilisation des services, sauf si la collecte d'informations est indispensable pour orienter les usagers vers d'autres services.

Nous abordons ci-dessous certains des aspects essentiels à prendre en compte pour garantir une documentation et un stockage des données sûrs et éthiques dans le cadre de la prestation de services à distance. Que les services d'assistance téléphonique utilisent ou non des applications de saisie numérique, toute procédure opérationnelle standard doit comporter des consignes relatives à la collecte, à l'analyse et au stockage des données, afin de garantir leur conformité avec les recommandations ci-dessous.

## Éléments clés à prendre en compte concernant la documentation et le stockage des données pour les lignes d'assistance téléphonique

La plupart des services d'assistance téléphonique souhaitent conserver une trace des appelants afin de suivre et d'analyser les tendances concernant l'utilisation de ces services. Néanmoins, dans le cadre d'une ligne d'assistance téléphonique, il n'est pas recommandé d'enregistrer des informations permettant d'identifier les appelants ; ce service est destiné à apporter un soutien en situation de crise et ces informations ne sont pas nécessaires à la prestation du service. Le personnel de la ligne d'assistance téléphonique doit plutôt se contenter de noter les informations anonymisées relatives aux appels, telles que la date et l'heure de l'appel, sa durée, la nature de l'incident signalé ou le motif de la demande d'aide, ainsi que les éventuelles orientations proposées.

Les opérateurs des lignes d'assistance ne doivent pas recueillir d'informations permettant d'identifier les appelants, sauf si cela s'avère absolument nécessaire pour les orienter vers des services adaptés. Pour les opérateurs travaillant à domicile, ces informations doivent être détruites à la fin de l'appel ou dès que l'orientation a été effectuée. Si ces informations ne peuvent pas être détruites en toute sécurité, elles doivent être conservées dans un coffre-fort fourni par l'organisme prestataire jusqu'à ce qu'elles puissent être détruites.

La seule exception à cette règle concernerait les cas où les lignes d'assistance téléphonique sont en mesure d'utiliser le GBVIMS ou le Primero/GBVIMS+ (voir la section 5, sous « Considérations relatives à la documentation et au stockage des données », pour plus d'informations). Si le GBVIMS ou le Primero/GBVIMS+ a déjà été mis en place et est utilisé comme outil interinstitutionnel de collecte et de gestion des données sur la violence basée sur le genre, il peut alors être possible d'utiliser l'outil numérique pour la saisie des données en ligne, si les moyens techniques le permettent. Il convient toutefois de noter que, dans le cas des lignes d'assistance téléphonique, les opérateurs n'auront à remplir que certains champs lors de la saisie numérique ; ceux-ci doivent être déterminés à l'avance et le personnel doit bénéficier d'une formation suffisante pour adapter l'outil numérique à l'utilisation de ces lignes d'assistance téléphonique.

## Partage d'informations dans le cadre de la supervision

Tous les intervenants de la ligne d'assistance téléphonique doivent être formés à la manière d'adapter le partage d'informations avec leurs superviseurs lorsqu'ils participent à des consultations à distance ou à des réunions de supervision hebdomadaires. Le personnel et les superviseurs de la ligne d'assistance téléphonique doivent bien comprendre que, lorsqu'ils discutent de cas par téléphone ou par message, les informations permettant d'identifier les personnes survivantes ne doivent pas être divulguées, et les superviseurs doivent rappeler cette règle chaque fois qu'ils s'adressent à leurs personnes supervisées. Les superviseurs doivent également rappeler au personnel de la ligne d'assistance téléphonique que les protocoles de sécurité et de confidentialité s'appliquent également à tous les espaces de soutien entre collègues (par exemple, les groupes WhatsApp, les appels de groupe) mis en place pendant cette période.

Les superviseurs peuvent régulièrement faire part aux opérateurs de la ligne d'assistance téléphonique de leurs observations concernant les tendances relevées dans les résumés des registres d'appels. Les superviseurs devraient recourir aux fonctions de signalement du logiciel, aux entretiens individuels et aux visioconférences pour discuter de ces retours d'expérience.

# Formation du personnel de la ligne d'assistance téléphonique

Afin que le personnel de la ligne d'assistance téléphonique puisse apporter un soutien sûr, éthique, adapté et efficace aux appelants, il doit suivre une formation initiale avant de prendre ses fonctions, ainsi qu'une formation continue visant à perfectionner sans cesse ses compétences. Pour pouvoir travailler au sein d'une ligne d'assistance téléphonique dédiée à la violence basée sur le genre, les candidats doivent au minimum faire preuve de compétences fondamentales telles que le sens du contact, l'empathie, le respect des droits et des besoins des personnes survivantes, une attitude adaptée aux enfants, etc., ainsi que de fiabilité et de sens des responsabilités. Une formation visant à renforcer les compétences devrait être proposée à l'ensemble du personnel – y compris aux personnes expérimentées – ; celle-ci doit inclure des sessions sur les questions et concepts fondamentaux, ainsi qu'une formation spécifique à la gestion d'une ligne d'assistance téléphonique et à la prise en charge des appels. La formation doit inclure une révision de l'ensemble des procédures opérationnelles standard mentionnées ci-dessus. Elle devrait également aborder les concepts de base et proposer au personnel des exercices de mise en situation afin qu'il puisse s'entraîner, en temps réel, à interagir avec un interlocuteur. Les jeux de rôle doivent permettre à l'opérateur de faire face à divers défis.[34]

Des plans de formation devraient être élaborés dans le cadre du plan de mise en œuvre de la ligne d'assistance téléphonique. En période de pandémie, ce plan devrait inclure des stratégies pour la mise en œuvre de formations à distance et tenir compte du fait que les formations en ligne doivent être proposées à des intervalles plus courts que les formations en présentiel (avec, en règle générale, deux heures par session de formation).


© UNICEF/UNI342722/Panjwani

[34] Une méthode permettant de s'assurer que les opérateurs ont l'occasion de s'exercer à des jeux de rôle consiste, pour le superviseur de la ligne d'assistance téléphonique, à appeler un opérateur qui se met dans la peau d'une personne survivante cherchant de l'aide auprès de la ligne d'assistance téléphonique. Les superviseurs doivent préciser qu'il s'agit d'un appel test et présenter différents scénarios afin que les intervenants de la ligne d'assistance téléphonique puissent s'entraîner à répondre à toute une série de problèmes et à prendre en charge divers types de personnes survivantes potentielles. Chaque appel test doit être suivi d'une séance de retour d'expérience afin d'aider l'opérateur de la ligne d'assistance téléphonique à identifier les bonnes pratiques et les points à améliorer lors des prochains appels, et afin que le superviseur puisse apporter son soutien et son accompagnement au membre du personnel concerné.

## Une formation aux connaissances et compétences de base en matière de violences basées sur le genre peut notamment porter sur :

✓ **Principes humanitaires fondamentaux**
- Ne pas nuire
- Participation et autonomisation
- Accès significatif
- La responsabilité à tous les niveaux
- Approche fondée sur les droits

✓ **Principes directeurs pour l'accompagnement des personnes survivantes**
- Sécurité
- Confidentialité
- Respect
- Non-discrimination
- Consentement éclairé/assentiment
- L'intérêt supérieur de l'enfant survivant
- de violences sexuelles
- Responsabilisation de l'auteur des faits (par exemple, veiller à ce que la personne survivante comprenne que la violence n'est pas de sa faute, mais qu'elle relève de la responsabilité de l'auteur)

✓ **Notions fondamentales relatives à la violence basée sur le genre**
- Les différentes formes de violence basée sur le genre, notamment la violence au sein du couple, les violences sexuelles sur mineurs et les liens entre ces deux phénomènes
- Causes profondes de la violence basée sur le genre
- Facteurs contributifs
- Conséquences pour les individus, les familles et les communautés
- Pourquoi les personnes survivantes ne demandent-elles pas d'aide ?
- L'approche multisectorielle de la prise en charge et du soutien des personnes survivantes
- Intersectionnalité

✓ **Normes générales en matière de sécurité des données**
- Recommandations éthiques et de sécurité relatives à la documentation des violences basées sur le genre (voir la sous-section « Documentation et stockage des données » de la section 4)

### La formation aux lignes d'assistance téléphonique, en tant que mode de prestation de services, peut inclure :

- ✓ Présentation des lignes d'assistance téléphonique en tant que point d'accès aux services et de leur fonctionnement ;
- ✓ Fonctionnement de la ligne d'assistance téléphonique et protocoles de base relatifs à la prestation des services ;
- ✓ En quoi l'accompagnement par le biais d'une ligne d'assistance téléphonique diffère-t-il de l'accompagnement en face à face, et quelles adaptations fondamentales faut-il mettre en place ? ;
- ✓ Les règles de base du savoir-vivre au téléphone ;
- ✓ Utilisation et gestion de base des guides de ressources et des circuits d'orientation ;
- ✓ Responsabilités en matière de données liées aux lignes d'assistance téléphonique ;
- ✓ Répondre aux besoins d'une population variée d'appelants, notamment les amis et les proches qui peuvent appeler en tant que « co-survivants », et/ou les proches qui s'occupent de l'enfant qui s'occupent d'enfants survivants, ainsi que ceux qui appellent pour des raisons ne relevant pas du champ d'action de la ligne d'assistance téléphonique.

**Une formation spécifique destinée à soutenir la lutte contre les violences basées sur le genre peut notamment porter sur :**

- ✓ Principes fondamentaux de la gestion des cas de violences basées sur le genre ;
- ✓ Aperçu des mesures d'aide d'urgence en matière de violences basées sur le genre ;
- ✓ Compétences d'écoute au sein d'une ligne d'assistance téléphonique : écoute active et capacité à percevoir les changements de ton sans s'appuyer sur le langage corporel ; utilisation du silence ; instauration d'un climat de confiance et d'une bonne relation avec l'appelant au sein de la ligne d'assistance téléphonique ;
- ✓ Intervention de soutien aux personnes survivantes en situation de crise – premiers secours psychologiques, mise en sécurité immédiate et facilitation de l'accès aux soins et services de santé d'urgence ;
- ✓ Protocoles standard de gestion des appels ;
- ✓ Gérer un appel avec un enfant survivant d'abus et/ou le proche qui s'occupe de l'enfant et qui n'est pas l'auteur des violences ;
- ✓ Planification de la sécurité ;
- ✓ Comprendre le principe du consentement éclairé, les circuits d'orientation et faciliter les orientations, y compris pour les enfants survivants ;
- ✓ Prise de conscience de ses propres préjugés, y compris ses attitudes personnelles envers les groupes marginalisés de personnes survivantes ;
- ✓ Gestion des données relatives aux violences basées sur le genre pour les lignes d'assistance téléphonique en situation de crise ;
- ✓ Les limites personnelles dans le cadre de l'accompagnement en situation de crise par le biais d'une ligne d'assistance téléphonique ;
- ✓ Protocoles de prise en charge des appelants présentant des tendances suicidaires ;
- ✓ Procédures à suivre pour d'autres interventions difficiles (voir ci-dessous) ;
- ✓ Collaboration avec des traducteurs (si le service d'assistance téléphonique intègre des fonctionnalités de traduction).

## Conseils généraux pour répondre à un appel

Les éléments fondamentaux d'un protocole de prise d'appels comprennent :

| | |
|---|---|
| 1 | Répondre à l'appel en suivant un script standardisé ; |
| 2 | Présenter et expliquer les règles et les limites en matière de confidentialité ; |
| 3 | Recueillir des informations lors de la prise de contact, notamment en identifiant les principales préoccupations de l'appelant ; |
| 4 | Apporter un soutien émotionnel et psychosocial ; |
| 5 | Fournir des informations précises sur les problèmes rencontrés par l'appelant ; |
| 6 | Identifier les besoins en matière d'orientation, obtenir le consentement éclairé et orienter les appelants vers les ressources appropriées ; |
| 7 | Mettre fin à l'appel de manière bienveillante ; |
| 8 | Remplir les documents administratifs requis. |

Le processus peut sembler relativement simple, mais de nombreux éléments importants doivent être pris en compte pour garantir que l'appelant soit pris en charge de manière sûre, bienveillante et éthique. Vous trouverez ci-dessous quelques conseils pour venir en aide à la personne survivante.

## *Techniques pour répondre à un appel*

### Les bonnes pratiques pour répondre au téléphone

- Laissez le téléphone sonner deux ou trois fois avant de décrocher. Cela permettra à la personne survivante de se détendre. N'oubliez pas que c'est peut-être la première fois qu'elle contacte la ligne d'assistance téléphonique ou qu'elle parle de ces abus à quelqu'un d'autre, et qu'elle peut donc se sentir très anxieuse.
- Commencez par une phrase d'introduction visant à mettre la personne en situation de détresse à l'aise, par exemple : *« Bonjour, ici* [nom de la personne ou nom de la ligne d'assistance téléphonique, selon ce qui convient le mieux], *comment puis-je vous aider ? »*
- Si la personne survivante vous donne son nom, utilisez-le pendant l'appel afin d'instaurer un climat de confiance.
- Vous pouvez envisager de donner votre prénom à la personne survivante si celle-ci est très anxieuse ou s'il s'agit d'un enfant.
- Rassurez la personne survivante en lui précisant que la ligne d'assistance téléphonique est confidentielle, si cela s'avère approprié, mais veillez à lui expliquer les risques éventuels associés.
- Déterminez d'où la personne survivante appelle et assurez-vous qu'elle peut parler sans que personne n'écoute sa conversation. Demandez-lui si elle est seule. Si la personne survivante indique qu'elle est accompagnée, demandez-lui : *« Est-ce que je peux vous parler en toute sécurité en ce moment ? »* Cela permet à la personne survivante de répondre par « oui » ou par « non » sans révéler le contenu de la conversation à l'agresseur ou à toute autre personne qui écouterait.
- Si vous n'arrivez pas à entendre ou à comprendre la personne survivante, n'hésitez pas à le lui dire avec tact. La situation est encore pire pour la personne survivante si elle a par la suite l'impression que vous n'avez pas prêté attention à ce qu'elle a dit, ce qui lui donne le sentiment d'avoir été ignorée.
- Faites de nombreuses pauses pour laisser à la personne survivante le temps de s'exprimer. N'oubliez pas que c'est peut-être la première fois qu'elle a l'occasion de parler des violences subies, ou qu'elle n'est peut-être pas habituée à demander de l'aide par téléphone.
- Faites preuve d'écoute active, en émettant des sons d'acquiescement lorsque la personne survivante s'exprime.
- Si vous fournissez à la personne survivante des informations précises sur la manière d'accéder aux services, etc., assurez-vous qu'elle dispose d'un stylo et d'un papier si nécessaire, et vérifiez qu'elle peut noter ces informations en toute sécurité. Tenez compte des éventuelles difficultés en matière d'alphabétisation lorsque vous communiquez des informations. Si vous avez des doutes concernant certaines informations, dites à la personne survivante que vous devez vérifier ces informations et que vous la rappellerez (si cela ne présente aucun danger) ou qu'elle peut vous rappeler.
- Le cas échéant, proposez des techniques d'ancrage et de relaxation.
- Renseignez-vous sur les services et les organismes vers lesquels vous pouvez orienter une personne survivante, et soyez réaliste quant à ce qu'ils pourront réellement faire pour elle.
- Soyez conscient de vos limites personnelles et veillez à les respecter.

## Ce qu'il ne faut pas faire lorsqu'on répond au téléphone

- Ne demandez pas le nom de la personne survivante, sauf si vous en avez besoin pour l'orienter vers un service d'aide.
- Ne parlez pas trop ; une grande partie du travail sur une ligne d'assistance téléphonique consiste à écouter.
- Ne donnez jamais d'orientation ni aucune autre information dont vous n'êtes pas certain.
- Ne submergez pas la personne survivante d'informations. Si elle semble bouleversée pendant l'appel, il peut être plus judicieux de privilégier l'écoute plutôt que de lui donner des informations.
- Ne communiquez pas vos coordonnées personnelles. Ne communiquez jamais votre numéro et ne répondez jamais aux appels des personnes survivantes sur votre téléphone personnel.

## *Techniques pour mettre fin à un appel*

À la fin de l'appel, demandez à l'appelant s'il a d'autres questions. Assurez-vous d'avoir bien pris en compte les points suivants :

- Assurer la sécurité de la personne survivante ;
- Apporter votre soutien ;
- Fournir les informations demandées et orienter les personnes concernées vers les services appropriés ;
- Passer en revue le plan de sécurité ;
- Rappeler à la personne survivante de supprimer l'historique des appels de son téléphone ainsi que tout message (le cas échéant) ;
- S'assurer que la personne qui a appelé sache comment accéder à nouveau aux services si elle en a besoin ou si elle le souhaite ;
- Remerciez l'appelant de vous avoir appelé et invitez-le à vous rappeler si nécessaire.
  - *« Je suis tellement contente que vous ayez appelé. »*
  - *« Je sais qu'il vous a fallu beaucoup de courage pour m'appeler ce soir. »*
  - *« N'oubliez pas que ce n'est pas de votre faute. »*
  - *« N'hésitez pas à me rappeler si vous en avez besoin. »*
  - *« Faites attention. Prenez soin de vous. »*

## À retenir :
## LA COMMUNICATION NON VERBALE EST DIFFÉRENTE au téléphone.



Comme l'opérateur de la ligne d'assistance téléphonique et l'appelant ne peuvent pas se voir, certains types de communication non verbale, qui jouent un rôle important dans les conversations en face à face ou dans la gestion des cas d'un dossier, ont moins d'importance lors des conversations téléphoniques (par exemple, la posture, le contact visuel, les expressions faciales).

D'autres formes de communication non verbale revêtent une plus grande importance. Par exemple, la voix et la manière de s'exprimer de l'opérateur de la ligne d'assistance téléphonique revêtent une importance capitale pendant l'entretien téléphonique. Cela inclut le ton de la voix, les schémas respiratoires, les pauses, le rythme de la parole et les hésitations.

L'opérateur de la ligne d'assistance téléphonique doit également s'appuyer sur le ton de la voix de l'appelant et sur d'autres indices, tels que la durée de ses pauses, car il ne peut pas voir ses expressions faciales ni sa posture. Lorsque le ton ou le rythme de la voix de l'appelant change, l'opérateur peut poser une question du type : *« Pouvons-nous continuer ? »* Ou *« Est-ce que c'est toujours le bon moment pour discuter ? »* La sécurité de votre interlocuteur est primordiale ; veillez donc, à tout moment au cours de la conversation téléphonique, à vous assurer qu'il est toujours en mesure de parler. Si vous posez une question, rappelez à la personne qui appelle qu'elle est libre de ne pas répondre à certaines questions. Cela contribue à instaurer un climat de confiance et à garantir le respect des principes éthiques. (Voir également les informations ci-dessous concernant les appels silencieux.)

## *Tâches à effectuer après un appel*

- Tous les appels doivent être consignés sur une fiche de suivi ou dans un registre d'appels, en n'indiquant que des informations de base ne permettant pas d'identifier les interlocuteurs, afin de recenser le nombre total et le type d'appels ;
- Remplir la fiche de suivi ou le registre des appels conformément aux consignes de sécurité et aux principes éthiques, puis les transmettre au superviseur ;
- Contactez votre superviseur pour faire le point après des appels particulièrement éprouvants ou difficiles ;
- Faites le point sur les appels particulièrement difficiles lors du passage de relais, au cas où l'appelant rappellerait pendant le service du prochain opérateur de la ligne d'assistance téléphonique.



**Stratégies de communication pour accompagner une personne survivante**

- ✓ Faites savoir à la personne survivante qu'elle n'est pas seule face à cette épreuve.
- ✓ Aidez la personne à se concentrer sur les aspects positifs, par exemple le fait qu'elle ait passé cet appel, etc.
- ✓ Félicitez-la et valorisez les mesures qu'elle a déjà prises pour gérer la situation.
- ✓ Utilisez des mots d'encouragement et d'affirmation.
- ✓ Utilisez des phrases réconfortantes telles que *« Je suis content(e) que vous ayez appelé. Ce n'est pas de votre faute. Ce que vous ressentez est tout à fait normal. » « Je suis là pour vous écouter. »* Cela peut contribuer à rassurer les personnes survivantes, y compris les enfants, en leur faisant comprendre qu'ils ne sont pas responsables de ce qui leur est arrivé.
- ✓ Revenez sur les points abordés à chaque étape de l'appel.
- ✓ Si la conversation s'éloigne du sujet initial, ramenez la personne survivante au problème initial pour lequel elle a appelé (en gardant à l'esprit que les personnes survivantes ne révèlent pas toujours immédiatement leur préoccupation principale ou fondamentale ; il faut donc toujours rester à l'écoute pour identifier leurs préoccupations les plus urgentes).
- ✓ Soyez honnête avec une personne survivante quant à la réalité de sa situation et aux aides dont elle peut bénéficier.
- ✓ Évitez toute envie de donner des conseils à une personne survivante.
- ✓ Ramenez la personne survivante au présent après l'appel, par exemple en lui demandant *« Comment allez-vous maintenant ? »*
- ✓ Suggérez à la personne survivante de faire quelque chose d'agréable ou de gentil pour elle-même après l'appel.
- ✓ Encouragez la personne survivante à réfléchir à ses besoins ; elle a des droits et mérite d'être heureuse, etc.
- ✓ Si l'appelant est mécontent du déroulement de l'appel et semble manifestement agacé, vous pourriez par exemple lui dire quelque chose comme *« Je comprends que vous soyez frustré(e)/déçu(e) par notre service en ce moment, mais vous savez que nous sommes toujours là si vous avez besoin de parler. »*
- ✓ Aidez la personne qui a subi des violences à faire de petits pas pour elle-même : lorsqu'elle a l'impression de ne rien pouvoir faire pour changer la situation, ou que tout lui semble insurmontable, il est utile de lui proposer des idées de petites actions qu'elle peut entreprendre pour se rapprocher progressivement de son objectif.

**Lorsqu'on travaille avec un enfant survivant, voici quelques stratégies de communication supplémentaires :**

- ✓ Adaptez la communication en fonction de l'âge et du stade de développement de l'enfant, en veillant à ce qu'elle soit simple, claire et adaptée à son niveau de compréhension. Vérifiez que les enfants ont bien compris ce que vous leur avez dit en leur demandant de vous répéter les informations avec leurs propres mots.
- ✓ Veillez à prévoir suffisamment de temps au cours de la discussion pour que les enfants puissent poser des questions
- ✓ Donnez aux enfants la possibilité d'être accompagnés d'un adulte de confiance (par exemple, un proche n'ayant pas commis de violences)
- ✓ Soutenez le parent ou le proche qui s'occupe de l'enfant et qui n'est pas l'auteur des violences ; son état émotionnel aura une incidence sur celui de l'enfant et sur sa capacité à communiquer.

## Gérer les appels particulièrement difficiles reçus par la ligne d'assistance téléphonique

Chaque appel reçu par la ligne d'assistance téléphonique sera unique. C'est pourquoi il est important que les opérateurs et les superviseurs des lignes d'assistance téléphonique disposent des compétences et des qualités personnelles nécessaires pour faire preuve de créativité et de réactivité. Il est également important que les organismes gérant les lignes d'assistance téléphonique disposent de stratégies écrites pour gérer les appels particulièrement difficiles, et que tous les opérateurs de ces lignes ainsi que leurs superviseurs soient formés à ces stratégies et sachent les mettre en œuvre avec aisance.

Vous trouverez ci-dessous des informations sur la manière de gérer les situations de danger pour un appelant exposé à un risque immédiat de violence de la part d'un agresseur, ou qui exprime des pensées suicidaires. Vous trouverez également ci-dessous les points clés relatifs à la gestion d'autres types d'appels difficiles.

### *Appels manqués/appels interrompus*

Si un opérateur de la ligne d'assistance reçoit un appel manqué (par exemple, lorsqu'il est déjà en ligne avec un autre interlocuteur ou si la ligne d'assistance est équipée d'un répondeur), ou si un appel est interrompu, il doit décider s'il convient ou non de rappeler. Cette décision doit se fonder sur la politique relative à la ligne d'assistance. Dans les situations où des problèmes de connectivité risquent d'entraîner de fréquentes interruptions des appels, ou lorsque les personnes survivantes doivent payer leurs appels et risquent donc d'épuiser leur crédit, il convient de mettre en balance les avantages et les risques liés au fait de rappeler. Si la ligne d'assistance téléphonique a pour politique de rappeler dans certains cas précis, cela doit être expliqué au début de chaque appel, et les procédures permettant de s'assurer qu'il est possible de parler en toute sécurité (par exemple, à l'aide d'un mot code) doivent être convenues avec la personne qui appelle.

### *Appelant en détresse*

Il arrive parfois que les lignes d'assistance téléphonique reçoivent des appels de personnes en grande détresse, ce qui peut représenter un véritable défi pour les opérateurs. Un interlocuteur en détresse peut être très bouleversé, pleurer à voix haute et paraître paniqué, ou bien sembler désorienté, incohérent et difficile à comprendre. Commencez par vous assurer que la personne survivante est en sécurité. Une fois cela établi, voici quelques points essentiels que les opérateurs de la ligne d'assistance doivent garder à l'esprit lorsqu'ils s'occupent d'un appelant en détresse :

- Pas de panique, vous allez y arriver.
- Respirez profondément, concentrez-vous sur votre respiration et ancrez-vous au sol, les pieds bien à plat.
- Prenez le temps, tant pour votre interlocuteur que pour vous-même – *« Je comprends à quel point cette situation est difficile pour vous/à quel point vous êtes bouleversé(e), prenez votre temps… » ; « Je suis là pour vous soutenir. »*
- Soyez attentif à la respiration de votre interlocuteur : remarquez si sa respiration est saccadée et s'il semble paniqué. Si c'est le cas, prenez-en note et aidez-le à prendre quelques respirations profondes, par exemple en lui disant *« Je sens à quel point vous êtes bouleversée en ce moment, prenons quelques respirations et ensuite nous pourrons continuer »,* puis en l'aidant à prendre quelques respirations profondes et lentes.
- Pratiquez l'écoute active, en laissant la personne exprimer librement ses émotions et en réagissant par de simples interjections telles que *« Hum », « Je vois », « Mhmmm »* pour lui faire comprendre que vous l'écoutez.
- Dites à votre interlocuteur que vous percevez à quel point il est bouleversé et que vous le comprenez : cela lui permettra de se sentir compris.
- Ne posez pas trop de questions, car cela pourrait être source de difficulté pour une personne en détresse et aggraver son mal-être.
- Une fois que la situation s'est un peu calmée, essayez de déterminer la cause de la détresse, par exemple en disant *« Je sens à quel point vous êtes bouleversé(e). Dites-moi ce qui s'est passé / pourquoi vous avez appelé la ligne d'assistance téléphonique ? »*

## *Un interlocuteur en colère*

Il peut être particulièrement difficile de gérer les appelants en colère, mais avec un peu de pratique, il est possible de se montrer compréhensif même envers les appelants les plus agressifs. Il est très important de garder son calme face à la colère, car la plupart des appelants se calment si l'opérateur de la ligne d'assistance reste serein et s'ils se sentent écoutés et pris au sérieux. N'oubliez pas que de nombreuses personnes survivantes ne peuvent pas passer leur colère et leur frustration sur leurs agresseurs. Cela les amène parfois à se défouler sur les autres à la place. Voici quelques points essentiels que les opérateurs de la ligne d'assistance doivent garder à l'esprit dans cette situation :

- Écoutez-les et essayez de comprendre ce qui les met en colère. N'oubliez pas que leur colère ne vous est pas destinée et que vous n'en êtes pas la cause. C'est sans doute dû à leur situation et à leurs expériences. Laissez-les exprimer leur colère et écoutez-les en utilisant de petits signaux verbaux tels que *« Je vois », « hum »,* etc., pour leur faire comprendre que vous les écoutez.
- Reconnaissez leur colère en utilisant des phrases telles que *« Je comprends que vous soyez en colère à propos de… », « Je comprends pourquoi vous êtes si en colère… »*
- Aidez la personne qui appelle à comprendre qu'elle peut obtenir de l'aide pour faire face à la situation, et nous pourrons poursuivre cet entretien sous la forme d'un appel d'accompagnement.
- Si la colère de votre interlocuteur ne s'apaise pas ou si elle se tourne contre vous, cela rend l'entretien difficile et vous devriez y mettre fin dès que possible. N'oubliez pas que vous ne devez subir aucune forme d'abus ni de colère de la part d'un interlocuteur, même s'il s'agit d'une personne survivante de violence.

## Appels silencieux



On parle d'« appels silencieux » lorsque vous répondez au téléphone et que vous sentez qu'il y a quelqu'un à l'autre bout de la ligne, mais que cette personne ne vous adresse pas la parole. Peut-être n'entendez-vous que leur respiration ou leurs mouvements. Les appels silencieux peuvent constituer des demandes d'aide très précieuses et doivent être traités en partant du principe qu'il s'agit d'une femme ou d'une jeune fille qui sollicite de l'aide. Il se peut simplement qu'elle ne trouve pas les mots pour s'exprimer pour le moment.

- La gestion d'un appel consiste à trouver le juste équilibre entre apporter son aide et ne pas rester trop longtemps en ligne. Il est également important de garder à l'esprit que cet appel silencieux peut provenir d'un auteur des violences cherchant à retracer un appel précédent ; il est donc essentiel de ne pas divulguer trop d'informations sur le service pendant la conversation. Voici quelques phrases utiles à prononcer lors d'un appel silencieux :
  - *« Je sais qu'il peut être difficile de trouver les mots pour parler de ce qui se passe ; prenez votre temps, je suis là pour vous écouter si vous avez envie de me parler. »*
  - *« Je sais qu'il peut être difficile de trouver les mots pour parler de ce qui se passe ; je tiens simplement à vous assurer que je ne divulguerai aucune information personnelle. »*
  - *« Je sais qu'il peut être difficile de parler de ce qui se passe, alors si vous n'avez pas envie d'en parler pour l'instant, vous pouvez rappeler quand vous voulez. »*
- Il existe une limite entre un appel silencieux qui apporte du réconfort et le moment où il cesse d'être source de réconfort. L'opérateur se rendra compte qu'il est entré dans cette phase dès que la conversation commencera à devenir pénible, voire répétitive. Vous pouvez conclure l'appel en douceur en disant par exemple : *« Je tiens simplement à vous rappeler que nous sommes là pour vous écouter et vous soutenir lorsque vous vous sentirez prêt(e) à parler. » « Pour l'instant, je vais mettre fin à cet appel, mais sachez que nous sommes là pour vous aider dès que vous aurez besoin de nous appeler. »* Faites une pause au cas où votre interlocuteur déciderait de prendre la parole ; s'il ne le fait pas, mettez fin à l'appel. Vous pouvez mettre fin à l'appel en sachant que votre interlocuteur se sera senti soutenu et écouté, et qu'on lui aura proposé de rappeler.

## Appels longs

Certains appels à une ligne d'assistance peuvent être longs, mais à partir de quand un appel est-il trop long ? Il existe plusieurs cas dans lesquels un appel peut être considéré comme trop long, notamment :

- Lorsque l'interlocuteur commence à tourner en rond et/ou à perdre le fil.
- Lorsque votre interlocuteur commence à parler de sujets sans rapport avec la conversation.
- Lorsque le salarié commence à perdre sa concentration ou son attention, ou qu'il se sent fatigué.

Il est important de prendre des mesures pour mettre fin à un appel qui s'éternise, car celui-ci cessera d'apporter un soutien s'il se poursuit sans objectif précis. Nous pouvons mettre fin à ces appels de manière respectueuse tout en continuant à proposer à l'appelant de bénéficier de ce service à un autre moment. Voici quelques formules utiles pour mettre fin à un appel :

- *« Nous avons abordé beaucoup de sujets au cours de cet appel. Comment vous sentez-vous maintenant ? »*
- *« Nous avons abordé beaucoup de sujets au cours de cet appel. Ai-je répondu à toutes vos questions ? »*
- *« Vous aimeriez peut-être prendre un peu de temps pour réfléchir à tout ce dont nous avons parlé aujourd'hui, et vous pourrez nous rappeler une autre fois pour en discuter davantage. »*
- Si votre interlocuteur ne réagit pas à ces indices de fin de conversation, vous pouvez vous montrer plus direct et dire *« Cela fait un bon moment que nous discutons. J'espère que cette conversation vous a été utile, mais comme la ligne d'assistance téléphonique est très sollicitée, je dois vous laisser maintenant. » « Vous pouvez rappeler à tout moment si vous avez besoin d'aide »,* ou *« Je crains que la ligne d'assistance téléphonique soit très occupée pour le moment, je vais donc devoir vous laisser partir, mais vous savez que vous pouvez rappeler si vous avez besoin d'aide. »*

## Appels passés par un enfant sans la présence d'un adulte de confiance

Un enfant qui appelle une ligne d'assistance sans la présence d'un adulte de confiance nécessite une attention particulière. L'opérateur de la ligne d'assistance téléphonique doit donner la priorité à la sécurité immédiate de l'enfant tout en restant calme et rassurant, afin que celui-ci se sente écouté et ne se referme pas sur lui-même. Voici les points essentiels que les opérateurs de la ligne d'assistance téléphonique doivent garder à l'esprit :

- Rester calme et employer un langage simple et clair. Faites savoir à l'enfant qu'il a bien fait d'appeler.
- Déterminer si l'enfant court un danger immédiat et, le cas échéant, veiller en priorité à le mettre en contact avec les services d'urgence ou un adulte de confiance aussi rapidement que possible.
- Ne pas faire pression sur l'enfant pour qu'il se confie. Laissez-le s'exprimer librement sur ce qu'il souhaite partager, et évitez tout questionnement insistant.
- Demandez-lui s'il y a un adulte en qui il a confiance et en qui il se sent en sécurité – un membre de la famille, un enseignant ou un voisin – et, si c'est le cas, encouragez-le avec douceur à se tourner vers cette personne.
- Orientation vers l'organisme compétent en matière de protection de l'enfance (PE) ou vers un service de gestion des cas. Les opérateurs de la ligne d'assistance téléphonique doivent disposer des coordonnées des services d'orientation vers les services de protection de l'enfance.
- Connaître les obligations de signalement. En fonction du contexte juridique local, les opérateurs peuvent être tenus de signaler aux autorités compétentes les cas de maltraitance impliquant des enfants qui leur sont signalés. Les opérateurs doivent être formés aux exigences propres à leur environnement de travail et respecter la politique relative à la ligne d'assistance téléphonique en conséquence.
- Consigner le contenu de l'appel et le transmettre à un superviseur immédiatement après l'appel, conformément à la politique de protection de la ligne d'assistance téléphonique.

## Appels provenant d'hommes adultes survivants à des abus

Une ligne d'assistance téléphonique dédiée à la violence basée sur le genre apporte principalement un soutien aux femmes et aux jeunes filles victimes de violence et en situation de détresse psychosociale. Toutefois, la ligne d'assistance téléphonique ne refusera jamais d'apporter son aide à toute personne qui appelle en situation de détresse et qui a besoin d'un soutien. Lorsque l'appelant est un homme ou un garçon, il doit bénéficier de la même écoute bienveillante et du même soutien que tous les autres appelants. Si la personne appelante indique qu'elle a subi ou subit actuellement des violences, les opérateurs de la ligne d'assistance téléphonique doivent l'écouter et l'aider à examiner les possibilités de soutien qui s'offrent à elle, comme ils le feraient pour toute autre personne survivante. Il incombe à la ligne d'assistance téléphonique de disposer d'une liste de numéros vers lesquels orienter les appelants lorsque la ligne d'assistance téléphonique dédiée à la violence basée sur le genre n'est pas spécifiquement en mesure de traiter certains problèmes, tels que les services spécialisés de santé mentale et de soutien psychosocial (SMSPS) et d'autres formes de soutien destinées aux hommes, aux personnes en situation de handicap, ou encore les cas de violence ou d'abus liés à l'orientation sexuelle ou à l'identité de genre, etc.

## Appels provenant d'un auteur de violence

Il arrive parfois qu'une ligne d'assistance reçoive des appels provenant d'auteurs de violences. Celles-ci peuvent prendre différentes formes. L'homme peut se faire passer pour une victime de violences basées sur le genre à la recherche d'aide, ou bien demander directement des informations sur une femme ayant utilisé le service d'assistance téléphonique, par exemple une sœur, une mère ou une épouse qui a appelé ce numéro. Il se peut également qu'il appelle pour contester la prestation.

Si vous soupçonnez qu'un interlocuteur masculin est l'auteur de violences, mais qu'il sollicite de l'aide en tant que victime de violences, il est important de partir du principe que sa demande d'aide est sincère et de traiter cet appel de la même manière que n'importe quel autre appel de demande d'aide. Toutefois, s'il apparaît clairement que l'appel provient d'un auteur des violences, vous devrez alors le traiter comme vous le feriez pour un canular ou un appelant en colère.

Si l'appelant cherche à obtenir des informations sur une personne ayant utilisé le service d'assistance téléphonique, il est essentiel que l'opérateur de la ligne d'assistance téléphonique préserve la confidentialité en toutes circonstances. Vous pouvez préciser que, conformément à notre politique, la ligne d'assistance téléphonique ne donne aucune information sur les personnes qui utilisent nos services. Vous devriez ensuite rappeler l'objectif de la ligne d'assistance téléphonique et mettre fin à l'appel.

Lorsqu'un agresseur a arraché le téléphone des mains d'une personne survivante et exige de savoir de quoi porte l'appel, l'opérateur de la ligne d'assistance téléphonique ne doit ni confirmer ni infirmer qu'il a parlé avec la personne survivante ou qu'il la connaît. À ce stade, l'opérateur de la ligne d'assistance téléphonique peut préciser que celle-ci est utilisée pour divers services, notamment pour fournir aux appelants des informations sur les services de santé destinés aux femmes et aux jeunes filles, ainsi que sur les lieux où ils peuvent obtenir des renseignements concernant d'autres services disponibles au sein de la communauté. Le personnel n'a pas besoin de communiquer d'informations supplémentaires ; il lui suffit de répéter les mêmes informations et de conserver une attitude positive et aimable envers l'appelant, tout en s'efforçant de mettre fin à l'appel.

## Canulars/appels farceurs

Un appel malveillant est un appel que l'appelant considère comme une « blague » : il s'agit d'une personne qui contacte le service sans avoir réellement besoin d'aide. Cela peut arriver aux lignes d'assistance dont le numéro est gratuit. Si vous pensez que l'appel est un canular, il est important de rester poli et respectueux envers votre interlocuteur jusqu'à ce que vous soyez certain qu'il s'agit bien d'un canular, afin d'éviter que la conversation ne dégénère en un échange houleux ou injurieux. Si vous êtes certain qu'il s'agit d'un canular, vous pouvez mettre fin à l'appel en précisant que cette ligne d'assistance téléphonique est destinée aux personnes en détresse et que vous allez raccrocher. Vous pouvez le faire en toute confiance, sachant que si vous répondez à un faux appel, une femme qui aurait besoin de ce service risque de ne pas pouvoir joindre le service.

Si un farceur appelle le service à plusieurs reprises, il peut être judicieux de ne plus répondre à ses appels pendant un court moment, afin qu'il n'obtienne pas de réponse ; il risque alors de se lasser et de passer à autre chose. Les lignes d'assistance téléphonique peuvent également signaler certains numéros dans leurs systèmes internes, si la technologie le permet et que l'identification de l'appelant est activée, afin que les travailleurs sociaux sachent qu'il s'agit d'un numéro utilisé à des fins frauduleuses — non pas pour les bloquer au cas où une personne survivante aurait besoin de les contacter, mais parce que cette information peut s'avérer utile pour les travailleurs sociaux.

## Appels ne concernant pas les VBG

Les appels adressés à la ligne d'assistance téléphonique qui portent sur des questions sans rapport avec la violence basée sur le genre, telles que des réclamations concernant les programmes, des questions liées à la pandémie ou à une épidémie, etc., ne relèvent pas de la compétence de la ligne d'assistance téléphonique. Afin de laisser la ligne libre pour les femmes et les jeunes filles qui ont besoin d'aide, il est important de mettre fin rapidement à ces appels. Dans la mesure du possible, l'opérateur doit fournir les informations dont il dispose, notamment sur les moyens d'obtenir des renseignements pertinents concernant la maladie.

Il arrive parfois qu'un nouvel appelant « teste » la ligne d'assistance en abordant des sujets sans rapport avec la violence. Si vous pensez que cela pourrait être le cas, voici quelques questions utiles pour déterminer si la personne qui appelle a besoin d'aide :

- *« Quelle est la question qui vous tient le plus à cœur aujourd'hui ? »*
- *« Qu'espériez-vous retirer de cet appel aujourd'hui ? »*

Si la personne qui appelle fait état de problèmes sans rapport avec les VBG, informez-la poliment que la ligne d'assistance n'est pas en mesure de l'aider, orientez-la vers un service adapté si possible, puis mettez fin à l'appel. Veillez toutefois à ne pas préciser que la ligne d'assistance s'adresse aux personnes survivantes de violences, au cas où l'appel proviendrait d'un auteur de violences.

- *« Malheureusement, je ne peux pas vous aider sur ce point. Je peux toutefois vous communiquer les coordonnées de « XX » ; si vous le souhaitez, vous pouvez les contacter pour voir s'ils peuvent vous aider à résoudre ce problème. »*

Si votre interlocuteur ne réagit pas à ces indices, vous pourriez alors dire :

- *« Je crains que les lignes soient très encombrées en ce moment, je vais donc devoir vous laisser. »*

Si l'appelant se montre difficile concernant le service :

- *« Je comprends que cette réponse vous déçoive, et je suis désolé de ne pas pouvoir vous aider à résoudre ce problème. »*
- *« Je comprends que cette réponse vous déçoive. Si vous n'êtes pas satisfait du service, je me ferai un plaisir de demander à ma responsable de vous appeler afin que vous puissiez lui en parler. »*

## Appel des médias/des journalistes

Il arrive que des journalistes contactent les lignes d'assistance téléphonique pour obtenir des informations sur les violences basées sur le genre. Une ligne d'assistance téléphonique ne doit en aucun cas faire de déclarations aux journalistes. Tous ces appels doivent être transférés aux superviseurs hiérarchiques ou, le cas échéant, à la ligne d'assistance administrative.

# Planification de la sécurité via une ligne d'assistance téléphonique – garantir la sécurité des appelants en situation de crise

La planification de la sécurité est un outil utile que le personnel des lignes d'assistance téléphonique peut mettre en œuvre lorsqu'un appelant exprime des craintes concernant des risques immédiats ou futurs d'exposition à la violence. Le plan de sécurité est une intervention qui aide les personnes survivantes à analyser les risques de préjudice dans leur vie et à identifier les mesures concrètes pouvant être prises pour réduire ces risques. Les plans de sécurité peuvent réduire le risque que les personnes survivantes subissent à nouveau des violences à l'avenir, mais pour être efficaces, ces plans doivent tous s'appuyer sur une approche personnalisée.

La planification de la sécurité porte généralement sur les aspects suivants :

- La perception qu'a la personne survivante de sa propre sécurité ;
- Les circonstances précises dans lesquelles la personne survivante (et ses enfants, le cas échéant) courent le plus grand danger ;
- Que la personne survivante soit ou non exposée à un risque de préjudice physique pouvant mettre sa vie en danger ;
- Les stratégies et ressources dont dispose la personne survivante, ainsi que les moyens de les mettre en œuvre en cas d'aggravation des risques pour sa sécurité ;
- Le cas échéant, des stratégies visant à associer les enfants de la personne survivante à la mise en place d'un plan de sécurité.

L'élaboration d'un plan de sécurité est particulièrement pertinente pendant une pandémie ou une épidémie, car les restrictions de déplacement et les confinements signifient que de nombreuses personnes survivantes, en particulier les personnes survivantes de violence au sein du couple, sont confinées à leur domicile avec l'auteur des violences. Lorsqu'elle est mise en œuvre par le biais d'un service d'assistance téléphonique, la planification de la sécurité peut constituer un élément très important et concret du processus d'accompagnement de la personne survivante. Les principaux aspects à prendre en compte et les considérations essentielles de la planification de la sécurité sont abordés ci-dessous, notamment la manière d'adapter cette planification aux situations où des restrictions de déplacement sont en vigueur.

## *Considérations essentielles à prendre en compte dans la planification de la sécurité*

Il est toujours important de garder à l'esprit qu'en élaborant un plan de sécurité, nous ne suggérons en aucun cas que la personne survivante soit responsable de gérer (ou d'avoir le contrôle sur) le moment et le lieu où elle subit des violences. Tout opérateur d'une ligne d'assistance téléphonique qui accompagne une personne survivante doit lui rappeler que la violence qu'elle a subie n'est PAS de sa faute. Seul l'auteur des violences peut décider du moment où il choisit de recourir à la violence. Le personnel de la ligne d'assistance téléphonique doit axer la planification de la sécurité sur les informations reçues concernant la crise actuelle ou les menaces auxquelles la personne survivante (ou le proche qui s'occupe de l'enfant et qui n'est pas l'auteur des violences) est confrontée, en gardant à l'esprit qu'il se peut qu'il ne s'entretienne avec la personne survivante qu'une seule fois. Dans ce cas, ils devront s'en tenir à un plan de sécurité sommaire, puis s'efforcer d'orienter la personne survivante, avec son assentiment/consentement éclairé, vers un travailleur social spécialisé dans la violence basée sur le genre afin qu'un suivi soit mis en place et qu'un plan de sécurité plus détaillé puisse être élaboré.

- ✓ **La mise en place d'un plan de sécurité peut s'avérer un processus complexe.** De nombreux opérateurs de lignes d'assistance téléphonique peuvent être tentés de « résoudre » les problèmes de sécurité de la personne survivante ; cependant, cela n'est souvent pas possible.
- ✓ **La planification de la sécurité consiste à essayer de rendre moins dangereuse une situation potentiellement dangereuse.** Il s'agit également d'aider une personne survivante à prendre conscience de ses forces et de ses ressources.

- ✓ Compte tenu des difficultés liées à la planification de la sécurité, **il est très important que les superviseurs des lignes d'assistance téléphonique examinent les processus de planification de la sécurité dans le cadre de leur supervision régulière, afin de s'assurer que les opérateurs bénéficient d'un accompagnement continu pour développer leurs compétences en matière de planification de la sécurité.** Pour les cas à haut risque, les opérateurs de la ligne d'assistance téléphonique doivent disposer d'un système leur permettant de contacter leurs superviseurs pendant qu'ils sont en ligne avec le client afin de discuter de toute situation d'urgence. Lorsqu'un opérateur de la ligne d'assistance téléphonique ne travaille pas dans le même lieu physique que ses superviseurs, les protocoles et procédures doivent préciser clairement comment il peut contacter ces derniers pour obtenir une aide immédiate en cas de besoin (par exemple, via une ligne téléphonique distincte). (Voir la section 3.)
- ✓ Dans de nombreux contextes humanitaires, et en particulier lors de pandémies ou d'épidémies qui restreignent la mobilité, les femmes mariées, les adolescentes mariées ou les personnes survivantes en situation de handicap[35] disposeront de peu d'options sûres et durables pour quitter définitivement leur agresseur. Même s'ils souhaitent partir, de nombreux obstacles les en empêchent. **C'est pourquoi les opérateurs des lignes d'assistance téléphonique ne doivent en aucun cas supposer ou laisser entendre que partir serait une meilleure solution pour la personne survivante.** Le rôle principal de l'intervenant consiste à se concentrer sur les moyens permettant aux personnes survivantes de réduire le risque de violence physique auquel elles-mêmes et leurs enfants sont exposés, et à les aider à réfléchir à ce qu'elles feraient en cas de situation de crise les obligeant à déménager.
- ✓ La planification de la sécurité est le plus souvent évoquée en lien avec les risques liés à la violence au sein du couple. Cependant, **la planification de la sécurité peut également s'avérer un processus utile pour lutter contre d'autres formes de violence, notamment la violence sexuelle, le mariage des enfants, la violence à l'encontre des femmes et des filles ayant une orientation sexuelle et/ou une identité de genre différentes, des femmes et des filles appartenant à certains groupes ethniques, religieux ou autres, ainsi que des femmes et des filles en situation de handicap.**
- ✓ Si une ligne d'assistance téléphonique reçoit des appels provenant d'enfants survivants de maltraitance et/ou des personnes qui s'occupent d'eux (et qui ne sont pas les auteurs des faits) et qui se trouvent en situation de crise, les opérateurs de la ligne d'assistance téléphonique devront élaborer conjointement un plan de sécurité de base comprenant l'orientation (avec l'assentiment/le consentement des personnes concernées) vers un service de gestion des cas, et tenant compte de l'intérêt supérieur de l'enfant ainsi que de toute obligation spécifique de signalement.
- ✓ Les plans de sécurité destinés aux personnes survivantes en situation de handicap doivent être très personnalisés et tenir compte du handicap spécifique de chaque personne, de sa situation de vie, ainsi que des moyens par lesquels l'auteur des violences pourrait tenter d'exploiter ce handicap pour l'isoler, l'empêcher de partir ou lui causer davantage de préjudice. Il est important de réfléchir à la manière dont le handicap de la personne survivante peut influencer la mise en œuvre de son plan de sécurité, et d'adapter ce plan si nécessaire, en examinant les éléments spécifiques à son handicap dont elle pourrait avoir besoin pour mettre en œuvre son plan de sécurité, tels que des médicaments, des aides techniques ou du matériel, ou encore des documents pertinents pour bénéficier d'un soutien médical ou juridique.

## IMPORTANT



Rappelez à une personne survivante que son rôle dans la prévention de la violence vise à assurer sa propre sécurité et n'implique EN AUCUN CAS qu'elle soit responsable des actes de violence commis à son encontre, ni qu'elle soit en mesure de contrôler directement les moments où son agresseur devient violent. L'auteur des violences contrôle la situation à 100 % et est responsable des actes de violence et de maltraitance qu'il commet.

[35] Chaque personne survivante est unique ; il sera donc important de comprendre le ou les handicaps avec lesquels il vit et la manière dont ceux-ci l'affectent en tant qu'individu, sans faire de suppositions.

## *Planification de base en matière de sécurité*

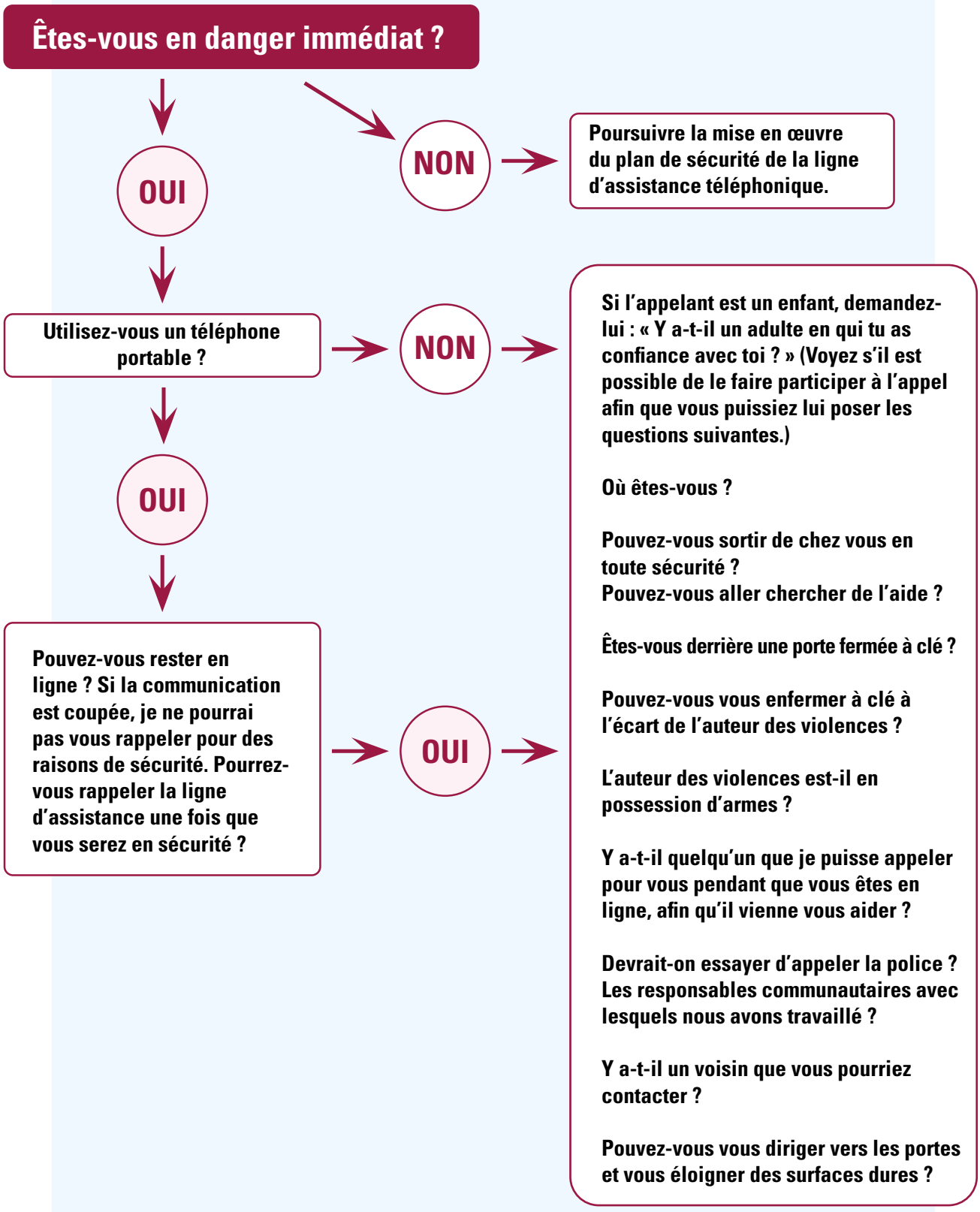
Si vous êtes opérateur d'une ligne d'assistance téléphonique, il peut être utile de disposer d'un guide de planification de la sécurité qui vous serve de fil conducteur pour aborder les questions liées à la sécurité et pour établir, avec la personne survivante, un document de base sur la planification de la sécurité.

Les étapes de la planification de la sécurité décrites ci-dessous peuvent devoir être encore plus accélérées ou raccourcies dans le cadre d'une ligne d'assistance téléphonique si l'appelant se trouve en danger immédiat. Les opérateurs de la ligne d'assistance téléphonique ne connaissent pas forcément les appelants, et comme ces derniers peuvent contacter une ligne d'assistance téléphonique lorsqu'ils se trouvent en situation de risque élevé, l'opérateur peut être amené à donner la priorité à la mise en place d'une planification de la sécurité essentielle avec l'appelant, dans le peu de temps dont il dispose au téléphone ou au cas où l'appel prendrait fin brusquement. Essayez de noter les informations essentielles concernant sa situation pendant que vous l'aidez à élaborer son plan de sécurité, puis répétez-les-lui.

Vous pourrez peut-être donner plus de détails si le temps le permet, plus tard au cours de l'appel. La figure 1 présente un organigramme destiné à aider les opérateurs des lignes d'assistance téléphonique à identifier les appelants en danger immédiat et propose des suggestions de questions susceptibles de guider les personnes survivantes vers un lieu sûr ou de réduire les risques imminents.

[36] Toutefois, dans tous les cas, il est essentiel de respecter les bonnes pratiques en matière de documentation à distance des violences basées sur le genre, notamment en ce qui concerne la codification et le stockage des informations confidentielles, en particulier lorsqu'un opérateur de la ligne d'assistance téléphonique travaille depuis son domicile. Si vous consignez des informations, veillez à respecter les directives relatives à la gestion des informations sur les violences basées sur le genre à distance.

## Figure 1 : Identifier les appelants en danger immédiat.



## Étape 1 : Rappelez-lui qu'elle est la mieux placée pour connaître sa situation

Rassurez la personne survivante en lui rappelant qu'elle est l'experte en la matière et qu'elle est sa meilleure ressource. C'est une personne survivante – – elle fait preuve de force et de résilience – et elle met déjà en œuvre de nombreuses stratégies pour limiter les abus. Que fait-elle pour prévenir la violence avant qu'elle ne se produise ? Dans les cas de violence au sein du couple, même si les restrictions viennent d'être imposées, il se peut qu'elle ait vécu avec son agresseur et qu'elle ait déjà été confinée chez elle avec lui, ou par lui.

Ces expériences peuvent lui servir de référence dans sa situation actuelle.

Pour les enfants survivants d'abus, essayez d'impliquer les proches qui s'occupent de l'enfant, et réaffirmez ce message auprès d'elles également.

**Conseils/suggestions pour opérateurs de la ligne d'assistance téléphonique :**

- ✓ Quels sont les signes qui indiquent que l'auteur des violences commence à devenir agressif ?
- ✓ Que peut-elle faire pour prévenir la violence avant qu'elle ne se produise ?
- ✓ Que fait-elle pour dissuader/désamorcer la violence une fois qu'elle a déjà éclaté ?

## Étape 2 : Aidez-la à identifier la « pièce la plus sûre »

En cas de violence, identifiez un endroit de la maison où la personne survivante peut se réfugier, où il n'y a pas d'armes (comme des couteaux dans la cuisine) et qui dispose d'une issue, telle qu'une porte ou une fenêtre, permettant d'accéder à une autre pièce ou de sortir de la maison. Pour certaines personnes survivantes, en particulier celles qui sont confinées à domicile avec l'auteur des violences pendant une pandémie ou une épidémie, aucune pièce ne peut sembler sûre ; on parle donc de la « pièce la plus sûre ».[37] L'objectif est d'identifier les zones présentant le moins de risques afin de réduire les préjudices. Aidez la personne survivante à repérer les pièces ou les espaces qui disposent de plusieurs points d'accès (par exemple, des fenêtres et des portes). Aidez-la à repérer les pièces ou les espaces dangereux où se trouvent des armes ou d'autres objets pouvant servir d'armes. Si aucune pièce ne lui semble « la plus sûre », aidez-la au moins à identifier celles qu'il vaut mieux éviter (comme, là encore, la cuisine où se trouvent des couteaux et de grandes casseroles, ou les petits placards sans issue, etc.). En fonction de la législation et du contexte propres à chaque pays, une personne survivante devrait être légalement autorisée à fuir la violence domestique, même en période de confinement. Il est important qu'un opérateur de ligne d'assistance téléphonique connaisse les droits des personnes survivantes et la manière dont les restrictions les affectent dans les situations de crise.

**Conseils/suggestions pour opérateurs de la ligne d'assistance téléphonique :**

- ✓ Quelles sont les pièces ou les espaces ouverts et dotés de plusieurs points d'accès (c'est-à-dire des portes ou des fenêtres) ?
- ✓ Si aucune pièce ne nous semble sûre, identifions alors celles qu'il faut éviter. Y a-t-il des armes chez vous ? Conservez-vous des couteaux ou d'autres outils tranchants ailleurs qu'à la cuisine ? Rappelez-lui d'éviter les petits placards ou tout autre espace exigu dont elle ne pourrait pas s'échapper.
- ✓ Y a-t-il des meubles ou des objets spécifiques que votre agresseur a utilisés par le passé pour vous faire du mal ?

[37] Refuges pour les familles, Planification de la sécurité face à la COVID-19, https://sanctuaryforfamilies.org/wp-content/uploads/2020/04/Safety-Planning-EN.pdf

Si la ligne d'assistance téléphonique accepte les appels d'enfants, sachez que les enfants survivants peuvent ne pas avoir la force ou la capacité nécessaires pour entreprendre certaines démarches. Les enfants peuvent également se sentir inquiets pendant le processus d'élaboration d'un plan de sécurité ; il est donc important de les rassurer en leur expliquant que ce plan a pour but de les aider à se préparer au cas où un incident se produirait, et qu'il ne signifie pas pour autant que l'événement envisagé se produira réellement. Il est préférable, dans la mesure du possible, d'associer à ces appels une personne qui s'occupe de l'enfant et qui n'est pas l'auteur des violences, et de solliciter son assentiment/consentement éclairé pour l'orientation vers un service de gestion des cas en vue d'un soutien continu.

## Étape 3 : Aidez-la à s'organiser avec ses enfants (le cas échéant)

Si la personne survivante a des enfants, aidez-la à réfléchir à la manière dont elle peut leur faire comprendre qu'il s'agit d'une situation d'urgence ou de danger. Certaines personnes survivantes préfèrent un « signal codé physique ». Par exemple, une personne survivante ouvre les bras et sa fille sait que cela signifie qu'elle doit courir vers sa mère pour se mettre à l'abri.

D'autres conviennent avec leurs enfants d'un « mot code » qui leur indique qu'ils doivent se rendre dans la « pièce la plus sûre » de la maison, préalablement désignée à cet effet. Demandez à la personne survivante si ses enfants sont assez grands et si elle se sent en sécurité à l'idée de leur communiquer les noms ou numéros de téléphone des personnes à contacter en cas d'urgence. Les critères à prendre en compte varient en fonction du contexte et des possibilités, mais l'âge et les capacités des enfants doivent également être pris en considération dans cette décision. Si la violence devient une menace pour leur vie, les enfants peuvent éventuellement appeler la police ou prévenir un voisin. Réfléchissez à ce que vous allez dire aux enfants et à la manière de le leur dire, en gardant à l'esprit qu'ils peuvent eux aussi être victimes de l'agresseur et qu'ils risquent de révéler par inadvertance à ce dernier les mots de sécurité ou les plans de sécurité.

**Pour les personnes survivantes qui se trouvent en situation d'isolement total, disposant d'un soutien limité, voire inexistant, et n'ayant aucun moyen de quitter leur domicile, il convient d'aborder les questions de bien-être psychologique et de sécurité par le biais de l'autonomisation :**

- ✓ Identifier un objectif ou quelque chose que la personne survivante souhaite réaliser ou apprendre, et vers lequel elle puisse tendre ;
- ✓ Invitez-la à se créer un espace à elle ;
- ✓ Rappelle-lui l'importance de la pensée positive (aide-la à prendre conscience de l'importance qu'elle revêt pour sa famille, sa communauté et/ou son quartier) ;
- ✓ Aidez-la à prendre soin d'elle-même ; rappelez-lui d'être bienveillante envers elle-même et de ne pas se juger trop sévèrement tout au long de la journée, en particulier lorsqu'un acte de violence se produit ou juste après.

## Étape 4 : Aidez-la à identifier son réseau de soutien (en particulier dans le contexte des nouvelles restrictions)

Le niveau des restrictions liées aux pandémies et aux épidémies varie d'un pays à l'autre. Selon sa situation, une personne survivante peut ne pas être en mesure d'accéder à son réseau de soutien et à ses ressources habituels. Aidez-la à trouver un nouveau réseau de soutien ou de nouvelles sources d'aide. Dans les cas où la violence s'aggrave et où la personne survivante craint pour sa vie, elle pourrait convenir qu'en cas où elle ne répondrait pas à deux ou trois appels d'un ami, celui-ci trouverait alors un moyen de venir voir si tout va bien et/ou d'envoyer quelqu'un chez elle.

**Veillez à ce qu'**elle dispose d'un mot code ou d'un signe de reconnaissance pour alerter un voisin, un membre de sa famille ou une personne de confiance au cas où les violences s'intensifieraient ou mettraient sa vie en danger.

**Veillez à ce qu'**elle sache où et quand obtenir de l'aide auprès des points de contact de confiance chargés des violences basées sur le genre au sein de sa communauté, ou où s'adresser au personnel spécialisé dans ce domaine.[38]

**Conseils/indications à l'intention des opérateurs de la ligne d'assistance téléphonique :**

- ✓ A-t-elle un téléphone pour passer des appels ?
- ✓ Si elle a un téléphone mais pas de crédit, peut-elle demander à des personnes de prendre régulièrement de ses nouvelles ?
- ✓ Peut-elle sortir de chez elle pour aller faire ses courses ou aller à la pharmacie ?
- ✓ Qui peut-elle voir ?
- ✓ À quels services peut-elle avoir accès lorsqu'elle s'absente de chez elle pendant une durée raisonnable[39] ?
- ✓ A-t-elle un mot code ou un signal pour prévenir un voisin de confiance ou un membre de sa famille au cas où les violences s'intensifieraient ou mettraient sa vie en danger ?
- ✓ À quelles ressources a-t-elle encore accès ?
- ✓ Serait-ce un commerçant qu'elle voit régulièrement ?
- ✓ Pourrait-elle glisser un mot sous la porte d'un voisin en cas d'urgence ?
- ✓ Pour les enfants survivants : Que peut faire un proche n'ayant pas commis de violences ou une personne de confiance pour vous soutenir en ce moment ?

## Étape 5 : Aidez-la à réfléchir à un plan de sortie si elle décide de partir

Aidez toujours la personne survivante à élaborer un plan au cas où elle déciderait que partir est la solution la plus sûre. Il est important de mettre en balance les avantages, les risques et les réalités en période de pandémie ou d'épidémie, et **de lui rappeler** que le moment où la personne survivante quitte un partenaire violent est souvent le plus dangereux pour elle. Veillez à ce qu'elle dispose d'un sac d'urgence préparé à l'avance et caché chez elle ou chez une personne de confiance, prêt à être emporté en cas de départ précipité, ainsi que d'un plan indiquant où aller, qui prévenir (le cas échéant) et, enfin, un plan pour ses enfants (si elle en a). **Rappelez-lui** de ne rien laisser dans son sac d'urgence qu'elle pourrait avoir besoin de garder à la maison, afin que l'auteur des violences ne se doute pas qu'elle envisage de partir. Rappelez-lui qu'elle doit toujours être prête à répondre à toutes les questions si l'auteur des violences venait à trouver son sac d'urgence. Aidez la personne survivante à trouver des personnes chez qui elle pourrait se réfugier, qui l'ont déjà soutenue par le passé, ou un endroit où l'auteur des violences ne saura pas où la trouver. Discutez du meilleur moment pour partir, lorsque l'auteur des violences n'est pas là et, de préférence, ne remarquera pas son absence avant un certain temps.

[38] Pour obtenir des conseils supplémentaires destinés aux spécialistes de la violence basée sur le genre sur les moyens simples de venir en aide aux femmes et aux filles exposées à la violence, ou pour permettre à ces dernières d'accéder à des soins et à un accompagnement, veuillez consulter la note d'orientation de l'UNICEF sur ce sujet : Au-delà des lignes d'assistance téléphonique et des téléphones portables : Prestations de services liées à la violence basée sur le genre pendant la pandémie de COVID-19, www.unicef.org/documents/gender-based-violence-service-provision-during-covid-19

[39] Selon la perception déformée de l'auteur des faits. En réalité, les femmes et les jeunes filles devraient jouir de la liberté de circulation, même s'il faut reconnaître qu'en période de pandémie ou d'épidémie, le gouvernement peut imposer des restrictions de déplacement afin d'endiguer la propagation de l'infection.

Pour les enfants survivants de maltraitance qui envisagent de quitter un environnement violent, cette démarche nécessite généralement l'implication et le soutien de personnes de confiance ou de tuteurs non auteurs de maltraitance, ainsi que celui des prestataires de services. Cela peut également impliquer des acteurs publics, par exemple un assistant social de l'État ou un soutien de la police, afin de faciliter le transfert en toute sécurité de l'enfant et son placement dans une structure d'accueil alternative. Les adolescentes mariées peuvent ne pas avoir besoin de l'intervention d'une personne qui s'occupe de l'enfant, selon le contexte, mais elles auront probablement besoin d'un soutien spécialisé et continu pour pouvoir être relogées en toute sécurité dans un nouveau logement ou un centre d'accueil. Compte tenu de la complexité de la situation des enfants et des adolescents survivants, il est recommandé de les orienter, avec leur assentiment ou leur consentement, vers des services de gestion des cas afin de permettre une coordination efficace du dossier et une évaluation détaillée des options, ce qu'une ligne d'assistance téléphonique ne permet pas de faire.

## Étape 6 : Demandez-lui de mémoriser le plan ou les éléments clés les plus pertinents pour sa situation

Mettre les choses par écrit peut présenter un risque pour la personne survivante ; discutez donc du plan avec elle afin qu'elle en retienne les éléments essentiels. Rappelez-lui de repasser son plan en revue (dans sa tête) lorsqu'elle est en proie à la panique ou si elle se sent impuissante et seule, afin de l'aider à retrouver son calme, sa concentration et un sentiment d'autonomie. Pour les enfants survivants, si cela ne présente aucun danger pour eux, demandez-leur (ainsi qu'à la personne qui s'occupe d'eux et qui n'est pas l'auteur des faits, si elle est présente lors de l'appel) de répéter ce qu'ils ont retenu du plan de sécurité afin que vous puissiez vérifier leur mémoire et leur niveau de compréhension, et clarifier tout point nécessitant des explications ou un soutien supplémentaires.

### RÉSUMÉ

Aidez une personne survivante à se concentrer sur (1) la réduction de la violence et l'identification des zones « plus sûres » de son domicile ; (2) l'identification des sources de soutien – même si celles-ci sont plus limitées ou restreintes ; (3) la réaffirmation du plan de sécurité – et des mesures à prendre au cas où elle déciderait de partir.

*Rappelez-lui qu'elle n'est pas seule, même si elle est isolée !*



© UNICEF/UN0150819/Gilbertson V

# Accompagnement téléphonique en situation de crise destiné aux personnes qui s'automutilent ou qui présentent un risque d'automutilation (y compris de suicide)

L'une des conséquences les plus graves de la violence basée sur le genre est le risque d'automutilation, y compris de suicide, chez les personnes survivantes. On peut s'attendre à ce que certaines personnes survivantes éprouvent le désir de mourir, de mettre fin à leurs jours ou de « disparaître ». Si une personne survivante exprime de tels sentiments, il est important de procéder à une évaluation plus approfondie. Cela peut être un choc et une source de bouleversement lorsqu'une personne survivante à un traumatisme évoque des pensées suicidaires ou le fait d'avoir tenté de mettre fin à ses jours. Il est normal qu'un opérateur d'une ligne d'assistance téléphonique ressente de la peur, soit sous le choc ou pris de panique. Même s'il s'agit là de sentiments normaux, ils ne doivent pas vous empêcher d'aider la personne qui appelle ; l'écouter et lui apporter votre soutien peut être d'une grande aide pour les personnes en détresse, qui se sentent impuissantes et/ou ont l'impression que la vie ne vaut peut-être plus la peine d'être vécue.

La priorité immédiate est de déterminer s'il s'agit uniquement d'un sentiment ou d'un sentiment accompagné d'une intention d'agir pour mettre fin à ses jours. Certains membres du personnel craignent que le fait de demander à une personne si elle a des pensées suicidaires puisse l'inciter à envisager le suicide. Aucun élément ne permet de penser que cela soit vrai. Si une personne ayant subi des abus exprime le souhait de mettre fin à ses jours, les opérateurs de la ligne d'assistance téléphonique doivent évaluer ses pensées suicidaires actuelles ou passées, le risque que ces pensées se transforment en actes, ainsi que les mesures de protection pouvant être mises en place, en suivant les étapes ci-dessous. Cependant, avant d'aborder ce sujet avec la cliente, il est important de la rassurer en lui expliquant qu'il est normal d'éprouver de la tristesse ou d'avoir des pensées suicidaires, et que tout ce qu'elle ressent est tout à fait normal. Il est également d'une importance capitale, si un client indique qu'il envisage de passer à l'acte sous l'emprise de ses émotions, de faire immédiatement appel à un superviseur afin de déterminer la meilleure marche à suivre pour résoudre ces problèmes. Cela implique de disposer d'une procédure permettant de contacter le superviseur, ainsi que d'un téléphone distinct pour l'appeler tout en restant en ligne avec le client.

**Pour procéder à une évaluation du risque de suicide :**

- Demandez à votre interlocuteur de vous dire comment il se sent.
- Soyez attentif à votre façon de vous exprimer : le ton et les mots que vous utilisez.
- Évitez d'utiliser le mot « suicide » à moins que la personne qui appelle ne l'utilise en premier.
- Si la cliente vous confie qu'elle a envie de se suicider, pensez à lui poser une question fermée (oui/non) :
  - *« Souhaitez-vous parler de ce que vous ressentez ? »*
  - *« Souhaitez-vous parler de ce à quoi vous pensez ? »*
- Si la réponse est « oui », encouragez la cliente à vous dire ce qu'elle ressent et pourquoi elle ressent cela. Demandez-vous si un événement particulier s'est produit aujourd'hui, ou ces derniers jours, qui aurait pu susciter ces pensées.
- Vérifiez si elle a déjà ressenti cela auparavant. Si elle a déjà éprouvé ce sentiment par le passé, demandez-lui comment elle l'avait géré à l'époque et si elle pense que cela va passer ou si elle pourrait se sentir différemment plus tard.
- Cherchez à savoir si ses pensées vont au-delà de la simple idée de se suicider ; par exemple, a-t-elle réfléchi à la manière dont elle pourrait se faire du mal, à ce qu'elle ferait concrètement ? Essayez de savoir si elle a déjà tenté (pris des mesures) de mettre fin à ses jours.

- Si l'appelante n'est pas en mesure d'expliquer comment elle compte mettre fin à ses jours et/ou n'a aucun antécédent de tentative de suicide, le risque est moins immédiat. À ce stade, vous devriez soutenir la personne en explorant avec elle des stratégies pour gérer les sentiments et les pensées difficiles et, si nécessaire, mettre en place un accord de sécurité avec la personne survivante. Celui-ci pourrait inclure : une personne à qui elle pourrait s'adresser si ces pensées la submergent ; une activité qu'elle pourrait pratiquer pour se changer les idées ; ou encore une petite attention qu'elle pourrait s'accorder pour se sentir choyée, par exemple faire une promenade, lire un peu, etc.

**Si la personne qui vous appelle vous dit, ou si vous soupçonnez, qu'elle envisage ou prépare un suicide :**

- Réconfortez-la en la félicitant d'avoir osé en parler et en lui expliquant que ces sentiments ne sont pas inhabituels, que beaucoup de gens les ressentent, par exemple : *« Je comprends que vous vous sentiez comme ça et j'en suis désolé. » Je sais que ça n'a pas été facile pour vous d'en parler. C'est très courageux de votre part de me l'avoir dit. Il est très important pour moi que vous ne vous fassiez pas mal. Et j'aimerais que nous élaborions ensemble un plan pour vous aider à ne plus agir ainsi. « Ça vous va ? »*
- Aidez la personne qui appelle à explorer et à identifier les facteurs déclencheurs de ses pensées et sentiments suicidaires, ainsi que les changements qui surviennent dans son humeur ou son comportement lorsqu'elle éprouve ces sentiments.
- Encouragez la personne qui appelle à parler de ce à quoi elle a pensé et/ou de ce qu'elle envisage de faire, par exemple : *« Dites-moi comment vous envisageriez de mettre fin à vos jours ? Que feriez-vous ? Est-ce que vous vous demandez quand ou où vous feriez ça ? »*
- Si elle évoque une méthode précise, demandez-lui si cette méthode (par exemple, une arme à feu, des comprimés) se trouve chez elle ou s'il est facile de s'en procurer.
- Identifiez les stratégies qu'elle a utilisées ou qu'elle pourrait mettre en place pour se soutenir lorsqu'elle est envahie par ces pensées et ces sentiments, par exemple :
  - Entrer en contact avec d'autres personnes, la famille, les amis, la ligne d'assistance téléphonique, etc.
  - Adopter des comportements positifs, par exemple cuisiner en famille, ou pratiquer des activités qui vous plaisent, comme la marche ou la lecture.
  - Veiller à sa sécurité : se tenir à l'écart de tout ce qui pourrait servir à s'automutiler ; éviter l'alcool ou toute autre drogue susceptible d'engourdir ses sentiments.
  - Identifier une personne de confiance vers laquelle elle pourrait se tourner si ses stratégies ne parvenaient pas à apaiser ses pensées et ses sentiments. Pour les enfants, il peut s'agir d'un adulte de confiance ou d'un frère ou d'une sœur aîné(e) – il est important de s'assurer qu'il ne s'agit pas de la même personne que celle qui les maltraite. Si le risque est élevé, envisagez de contacter cette personne afin qu'elle reste aux côtés de la personne survivante pendant les 24 heures qui suivront pour lui apporter son soutien : *« Je veux vous aider à rester en sécurité. Y a-t-il quelqu'un dans votre famille ou parmi vos amis qui pourrait rester à vos côtés ? Pourrions-nous travailler ensemble pour convaincre cette personne de rester à vos côtés afin d'assurer votre sécurité ? »*
  - Si la personne ne parvient pas à trouver quelqu'un pour l'accompagner, demandez-lui si elle souhaiterait que vous l'aidiez à prendre contact avec un professionnel de santé ou un spécialiste de la santé mentale afin d'obtenir un soutien supplémentaire. *« Pouvez-vous me dire où vous vous trouvez ? » « Puis-je vous envoyer de l'aide ? »*

# Autres éléments à prendre en compte pour gérer les situations de risque suicidaire lors d'un appel à une ligne d'assistance téléphonique

Il arrive parfois qu'un opérateur d'une ligne d'écoute reçoive l'appel d'une personne en détresse qui a pris des mesures (par exemple, avalé des comprimés) pour mettre fin à ses jours juste avant d'appeler. Lors de ces appels, il est vraiment important de garder son calme, même si votre premier réflexe est de paniquer.

- Demandez à votre interlocutrice de vous donner son nom.
- Dites-lui que vous vous inquiétez beaucoup pour sa sécurité et demandez-lui si vous pouvez appeler quelqu'un pour qu'il vienne la voir et la soutenir : *« Je veux vous aider à rester en sécurité. Y a-t-il quelqu'un dans votre famille ou parmi vos amis qui pourrait rester à vos côtés ? Pourrions-nous travailler ensemble pour convaincre cette personne de rester à vos côtés afin d'assurer votre sécurité ? »*
- Si la personne qui appelle ne parvient pas à trouver quelqu'un pour l'accompagner, demandez-lui si elle souhaiterait que vous l'aidiez à prendre contact avec un professionnel de santé ou un spécialiste de la santé mentale afin d'obtenir un soutien supplémentaire. Notez que vous devrez connaître le nom de la personne et l'endroit où elle se trouve pour pouvoir l'orienter vers un service. Demandez *« Pouvez-vous me dire où vous êtes ? » « Puis-je vous envoyer de l'aide ? »*
- Si la personne qui vous appelle ne vous donne pas spontanément ces informations, essayez de lui demander comment vous pouvez l'aider ; qu'espérait-elle en vous appelant ?
- Expliquez-lui que vous ne pouvez pas l'aider si vous ne savez pas qui elle est ni où elle se trouve. Demandez-lui à nouveau si elle se sent capable de vous confier ces informations afin que vous puissiez l'aider à obtenir de l'aide.
- Si la personne refuse de vous donner son nom, l'endroit où elle se trouve ou les coordonnées d'un proche susceptible de l'aider, envisagez de lui dire qu'elle doit appeler quelqu'un qui sait où elle se trouve et qui peut venir l'aider, ou d'appeler une ambulance ou un professionnel de santé.
- Dans ces situations, assurez-vous que le superviseur soit en ligne, ou sur un autre téléphone, afin de vous aider à gérer l'appelant pendant la durée de l'appel.
- Les superviseurs doivent garder à l'esprit que les opérateurs de la ligne d'assistance téléphonique peuvent avoir besoin de se détendre (par exemple, en prenant une petite pause) et solliciter leur soutien par le biais d'un débriefing après avoir reçu ce type d'appels.

# V. MISE EN PLACE ET OPÉRATIONALISATION D'UN SYSTÈME DE GESTION DES CAS PAR TÉLÉPHONE DES PERSONNES SURVIVANTES DE VIOLENCE BASÉE SUR LE GENRE

Les restrictions de déplacement liées aux pandémies ou aux épidémies peuvent compliquer l'accès des femmes, des adolescentes et des enfants survivants à leurs points d'accueil habituels pour bénéficier de services de gestion de cas. Dans certaines situations de pandémie ou d'épidémie, la réglementation peut imposer la fermeture temporaire des services fixes et/ou mobiles. Pour ces raisons, et lorsque cela est possible, les prestataires de services de lutte contre les violences basées sur le genre dans les contextes humanitaires peuvent choisir de passer à des services de gestion des cas à distance, qui peuvent se poursuivre même en cas de restrictions de déplacement, notamment la gestion des cas par téléphone.

Si cette approche garantit la continuité des soins, le passage à une prestation de services à distance par le biais d'une gestion des cas par téléphone nécessite une réflexion et une planification approfondies. La gestion de cas à distance comporte un certain nombre de défis qu'il convient de bien comprendre et de prendre en compte dès la phase de conception. **Avant tout, la gestion des cas à distance ne devrait être proposée *que* si des mesures sont mises en place pour garantir la sécurité et la confidentialité des travailleurs sociaux et des personnes survivantes.** Un service qui expose davantage une personne survivante ou un travailleur social à un risque causera du tort et ne devrait donc pas être mis en place.

Nous décrivons ci-dessous certaines des considérations essentielles à prendre en compte lors du passage d'une gestion des cas en présentiel à une gestion des cas par téléphone. Des informations sont fournies sur les préparatifs nécessaires en vue de ce changement, ainsi que sur les adaptations à apporter à la prestation des services. Des recommandations sont également formulées concernant l'adaptation des procédures opérationnelles standard de gestion des cas à un mode de gestion par téléphone, ainsi que des thèmes de formation destinés au personnel et des conseils pour la gestion des appels. Par ailleurs, vous trouverez des informations sur la manière de mettre en œuvre la transition vers des services de gestion des cas par téléphone.

## Conditions préalables aux services de gestion des cas de VBG par téléphone

Lorsque vous vous demandez s'il convient de passer à des services de gestion des cas de violences basées sur le genre par téléphone, et comment procéder, il est important de prendre en compte les avantages ainsi que les risques et les limites d'une telle démarche dans le contexte dans lequel vous intervenez. Certains avantages potentiels ainsi que les risques et limites associés à ce mode de prestation de services sont énumérés ci-dessous.

## Avantages potentiels

**Accessibilité améliorée**

- ✓ Vient en aide aux personnes survivantes vivant dans des zones reculées, instables ou touchées par un conflit.
- ✓ S'adresse aux personnes à mobilité réduite, en situation de handicap ou dont la liberté de mouvement est restreinte.

### Sécurité et confort

- ✓ Cela peut permettre de limiter le risque d'être confronté à des agresseurs pendant le voyage.
- ✓ Permet aux personnes survivantes de choisir des moments plus sûrs pour interagir.
- ✓ Utile en période de restrictions de déplacement

### Temps de réponse potentiellement plus court

- ✓ Cela permet d'éviter les retards liés aux déplacements ; les personnes survivantes peuvent ainsi bénéficier plus rapidement d'une première aide.
- ✓ Possibilité de permettre des suivis rapides, des prises de nouvelles et des mises à jour des plans de sécurité.

### Rentable/potentiel d'économies

- ✓ Une réduction des frais de transport tant pour les personnes survivantes que pour les prestataires de services.

### Confort/intimité pour certaines personnes survivantes

- ✓ Certaines personnes survivantes peuvent se sentir plus à l'aise pour s'exprimer lorsqu'elles ne sont pas observées physiquement et/ou lorsqu'elles se trouvent dans le cadre familier de leur domicile.

## Risques potentiels/limites

### Capacité limitée à évaluer les risques et les signaux non verbaux

- ✓ Il est plus difficile d'évaluer l'état émotionnel, le contexte ou l'expérience de la contrainte vécue par les personnes survivantes (et, dans le cas des enfants survivants, également par la personne qui s'occupe d'eux et qui n'est pas l'auteur des faits).
- ✓ Les enfants survivants peuvent être exclus de l'aide s'ils ne peuvent pas s'exprimer verbalement (par exemple, les nourrissons) et/ou s'ils ne disposent pas d'un adulte de référence non violent qui facilite ou favorise les contacts.
- ✓ Les signaux non verbaux – si essentiels dans une approche tenant compte des traumatismes – font défaut.

### Risques accrus en matière de sécurité dans les espaces de vie partagés ou les espaces de vie offrant peu d'intimité

- ✓ La personne survivante (et la personne qui s'occupe de l'enfant survivant, si celle-ci n'est pas l'auteur des faits) peut être entendue par l'auteur des faits ou des membres de sa famille.
- ✓ Il est plus difficile de préserver la confidentialité.

### Obstacles liés à la technologie et à la connectivité

- ✓ Il se peut que les personnes survivantes ne disposent pas d'un téléphone personnel ou de crédit d'appel, ou que les réseaux soient instables.
- ✓ Les téléphones peuvent être surveillés ou contrôlés par des agresseurs.
- ✓ Les téléphones peuvent faire l'objet d'une surveillance ou d'un contrôle par des tiers.

### Il est plus difficile d'établir un rapport

- ✓ La confiance, l'empathie et les techniques d'ancrage sont plus difficiles à transmettre.
- ✓ Il peut s'avérer plus difficile d'établir une relation de confiance avec de nouveaux clients/personnes survivantes ; c'est un processus plus long, dépourvu des indices fournis par le langage corporel.
- ✓ De nombreuses personnes survivantes préfèrent la présence d'une personne pour se sentir en sécurité sur le plan émotionnel.

Ces difficultés sont particulièrement marquées lorsqu'on travaille avec des enfants et des adolescents survivants et les personnes qui s'occupent d'eux, pour qui les signaux non verbaux, la présence physique et l'échange en présentiel sont particulièrement importants pour instaurer un climat de sécurité et de confiance.

**Possibilités limitées en matière d'aide pratique immédiate**

Il n'est pas possible d'accompagner physiquement les personnes survivantes aux services compétents, au commissariat ou dans les établissements de santé si l'on se contente de leur apporter un soutien à la gestion des cas par téléphone.

Il convient également de prendre en compte les questions relatives aux services essentiels, aux effectifs, au financement et à la souplesse organisationnelle. Les questions relatives à la technologie et à la sécurité ont également été abordées dans la section 1 ci-dessus, ainsi que tout au long du présent guide.

## Principes fondamentaux et éléments à prendre en compte lors de l'adaptation de la gestion des cas de violence basée sur le genre en période de pandémie ou d'épidémie

Lorsqu'il s'agit de déterminer s'il convient de passer à des services par téléphone et, le cas échéant, comment procéder, les principes et éléments clés à prendre en compte sont les suivants :

1. **Accorder la priorité à la sécurité et au bien-être de l'ensemble du personnel et des clients.** Cela vaut pour tout programme de lutte contre les violences basées sur le genre et reste d'actualité dans le cadre d'une intervention face à une pandémie ou une épidémie. Comme souligné tout au long du présent guide, il est important de veiller en permanence à la sécurité du personnel et des usagers, tant au cours de la phase de conception – afin d'anticiper et de résoudre tout problème de sécurité potentiel – que pendant la phase de mise en œuvre, par le biais de la supervision du personnel, de la planification de la sécurité des usagers et du suivi global du programme.
2. **Faire preuve de solidarité envers les plus vulnérables.** Certaines personnes survivantes de violences basées sur le genre seront plus vulnérables que d'autres, tout comme certains membres de la communauté. On peut citer, à titre d'exemple, les enfants survivants de violences sexuelles, les adolescentes (en particulier celles qui ne sont pas scolarisées), ainsi que les femmes et les filles en situation de handicap. N'oubliez pas que la distanciation physique et les autres mesures ne visent pas seulement à protéger les clients, mais aussi à ce que chacun fasse sa part pour protéger les autres. Gardez cela à l'esprit lorsque vous prenez des décisions. Pour les clients particulièrement vulnérables, privilégiez la mise en place précoce d'un plan de sécurité et un suivi régulier.
3. **Privilégier l'aspect humain plutôt que la productivité.** N'oubliez pas que nous traversons une période difficile et que les changements et l'incertitude ne font qu'accroître le niveau de stress du personnel, de leurs familles, des usagers et des communautés. Alors que les prestataires de services de lutte contre les violences basées sur le genre procèdent à des changements dans leurs programmes, il est important de ne pas accorder une importance excessive à la nécessité d'une transition sans heurts et d'une productivité élevée. Le personnel aura besoin de temps pour prendre du recul et se faire une idée de ce à quoi ressembleront les jours et les semaines à venir, et il devra bénéficier d'un accompagnement pour gérer les transitions et les changements qui s'ensuivront. Il faudra adapter les attentes et les procédures liées à la charge de travail. Il est essentiel de renforcer une culture de la bienveillance, à partir des plus hauts échelons de l'organisation et à tous les niveaux du personnel.
4. **Soyez prêt, ne paniquez pas.** Cet article souligne l'importance de se préparer de toute urgence à tous les scénarios, en prévision d'éventuels changements rapides. Toutefois, il convient de planifier ces changements avec le plus de sérénité possible et de les présenter comme des mesures proactives et mûrement réfléchies, plutôt que comme des réactions de panique.
5. **Plaider en faveur d'une analyse plus approfondie des questions de genre dans l'ensemble de la réponse.** Cet article porte sur la gestion des cas de violences basées sur le genre. Toutefois, une analyse tenant compte des questions de genre est indispensable pour apporter une réponse efficace à l'ensemble des communautés, et en particulier aux femmes et aux filles. Les spécialistes de la violence basée sur le genre devraient se sentir libres de partager leur expertise au sein des instances compétentes afin d'apporter des conseils visant à mettre en place une réponse aux pandémies et aux épidémies qui tienne davantage compte de la dimension de genre.

Extrait de *Enquête de recherche du domaine de responsabilité (AoR) sur la violence basée sur le genre (VBG) concernant la gestion des cas de violence basée sur le genre et la pandémie de COVID-19*

## Effectifs

La prestation de services à distance nécessite souvent que le personnel travaille depuis son domicile, en particulier dans le contexte d'une pandémie ou d'une épidémie, lorsque des restrictions de déplacement sont en vigueur. Compte tenu des difficultés liées au télétravail, mais aussi du fait que de nombreux membres du personnel seront confrontés à leurs propres problèmes liés à l'épidémie, il n'est pas recommandé d'attendre des collaborateurs en télétravail qu'ils traitent le même nombre de dossiers que lorsqu'ils interviennent dans un centre fixe, tel qu'un centre pour femmes ou un espace de sécurité. Dans certains cas, certains membres du personnel ne pourront tout simplement pas travailler à domicile en raison de la garde des enfants ou d'autres responsabilités, d'un manque d'intimité, d'une mauvaise couverture du réseau téléphonique, etc. Quant aux membres du personnel qui sont en mesure de poursuivre la gestion des cas par le biais de services téléphoniques, ils devront probablement réduire le nombre de clients dont ils s'occupent, en particulier s'ils avaient une charge de travail complète avant le confinement. Il pourrait s'avérer nécessaire d'augmenter les effectifs afin de prendre en charge les dossiers des membres du personnel qui ne sont pas en mesure de passer à la prestation de services à distance, ou pour accueillir de nouveaux clients.

**Points essentiels à prendre en compte en matière de dotation en personnel :**

- Le personnel – tant les superviseurs que les travailleurs sociaux – est-il disposé et capable de passer à une gestion des cas par téléphone ? Les services peuvent-ils être assurés par roulement, en appliquant les mesures de protection appropriées dans un centre fixe, ou le personnel devra-t-il travailler à domicile ?
- Combien de membres du personnel sont en mesure d'opérer cette transition ? Si les collaborateurs travaillent à domicile, la protection de la vie privée et la confidentialité peuvent-elles être garanties ? Y a-t-il suffisamment d'espace pour aménager un bureau à domicile où les collaborateurs pourraient disposer les documents de référence dont ils ont besoin lors de leurs appels ?
- Le personnel est-il en mesure de suivre la formation nécessaire pour passer de la prestation de services en présentiel à la gestion des cas par téléphone ? Les ressources sont-elles suffisantes pour assurer la formation et la supervision nécessaires ?
- Le personnel bénéficie-t-il d'une couverture réseau mobile chez lui ? Si le personnel utilise une application pour la gestion des données ou pour d'autres activités nécessitant une connexion à Internet, peut-il accéder à Internet depuis son domicile ?
- Est-il nécessaire et possible de recruter du personnel supplémentaire ? Les ressources sont-elles suffisantes pour assurer la formation et la supervision supplémentaires dont le nouveau personnel pourrait avoir besoin ?

## Disponibilité et souplesse des financements

Si de nombreux bailleurs de fonds ont suspendu les obligations de déclaration dans le contexte de la COVID-19 (et pourraient en faire de même à l'avenir en cas d'autres pandémies ayant un impact à grande échelle), cela ne sera peut-être pas toujours le cas à l'avenir. Il est important de déterminer si les bailleurs de fonds qui financent actuellement la gestion des cas en présentiel sont disposés à accepter le passage à une prestation de services à distance. Si les bailleurs de fonds actuels ne sont pas en mesure d'adapter leurs exigences en matière de financement lié à des projets, il faudra alors trouver de nouveaux bailleurs de fonds, ce qui pourrait prendre du temps et, par conséquent, avoir des répercussions sur la faisabilité et le calendrier de la transition vers une gestion des cas par téléphone.

**Éléments fondamentaux à prendre en compte concernant la souplesse et la disponibilité des financements :**

- Les donateurs actuels accepteront-ils des changements dans les modalités de prestation des services ? Faut-il mener des actions de plaidoyer pour garantir que les donateurs fassent preuve de souplesse et d'adaptabilité ?
- Si des fonds supplémentaires s'avéraient nécessaires pour l'acquisition de nouveaux équipements, le recrutement de personnel ou la formation du personnel, les donateurs actuels prendraient-ils en charge ces coûts ou accepteraient-ils de modifier les dotations budgétaires actuelles afin de les couvrir ?
- Les donateurs exigent-ils qu'une date de début et/ou de fin soit fixée pour les services à distance ?
- Existe-t-il d'autres exigences imposées par les bailleurs de fonds susceptibles d'avoir une incidence sur la prestation des services de gestion des cas par téléphone ?

## Flexibilité organisationnelle

Non seulement les donateurs doivent être disposés à s'adapter à un nouveau mode de prestation de services, mais les organisations doivent également accompagner cette transition, et ce dès les plus hauts échelons de la direction. Sans le soutien total de l'agence, il y a moins de chances que la transition vers la prestation de services à distance soit couronnée de succès. Ce soutien peut inclure des actions de plaidoyer auprès des bailleurs de fonds ; des actions de plaidoyer auprès du gouvernement et d'autres partenaires concernant l'importance vitale de la poursuite de la gestion des cas de violence basée sur le genre grâce à la prestation de services à distance ; des adaptations organisationnelles aux réglementations en matière de ressources humaines permettant, par exemple, au personnel de travailler à domicile ; l'autorisation de recruter de nouveaux superviseurs et travailleurs sociaux pour compléter les effectifs existants si nécessaire ; la mise en place d'une chaîne d'approvisionnement rapide afin d'acquérir le matériel technologique nécessaire pour faciliter la transition vers une gestion des cas par téléphone (notamment des téléphones, des chargeurs solaires, des routeurs Internet, etc.)

**Éléments fondamentaux à prendre en compte en matière de flexibilité organisationnelle :**

- Tous les échelons de l'organisation sont-ils d'accord pour faire évoluer la gestion des cas vers une prestation de services par téléphone ?
- La direction soutiendra-t-elle les stratégies que les superviseurs et les travailleurs sociaux jugeront les plus appropriées pour garantir la sécurité et le bien-être du personnel et des usagers ?
- L'organisation est-elle suffisamment souple ou agile pour mettre en œuvre ce changement rapidement, et dispose-t-elle de toutes les ressources logistiques et humaines nécessaires pour y parvenir ?
- Si l'on passe à la gestion des cas à distance, l'organisation sera-t-elle en mesure de revenir rapidement à la gestion des cas en présentiel dès que la situation le permettra ?

# Opérationnalisation des services de gestion des cas par téléphone

Outre l'évaluation des enjeux clés liés à la gestion des cas à distance, tels que décrits ci-dessus, il convient de tenir compte de certaines considérations opérationnelles lors de la conception de services par téléphone. La transition des programmes de lutte contre les violences basées sur le genre d'un modèle de gestion des cas en présentiel vers un modèle de gestion des cas à distance repose sur une triade essentielle : la consultation, la coordination et la communication.

## *Consultation et coordination*

Dans le cadre de la phase de conception, il est recommandé d'organiser plusieurs ateliers de planification réunissant les superviseurs, les travailleurs sociaux, les responsables, le personnel informatique (si nécessaire) et les partenaires concernés par les circuits d'orientation. Il convient également d'organiser des consultations avec les clientes afin d'aborder les questions relatives à la conception du projet, ainsi qu'avec d'autres femmes et jeunes filles de la communauté susceptibles de recourir à ce service à un moment ou à un autre. Au cours de toutes ces consultations, il convient de prévoir suffisamment de temps pour les séances de réflexion collective, ainsi que pour permettre à chacun d'exprimer ses préoccupations ou ses craintes. Pour beaucoup, ce processus sera inédit, voire angoissant ; les discussions préparatoires devraient donc laisser suffisamment de temps à la réflexion et à la participation.

**Questions à l'intention des superviseurs hiérarchiques, des chargés de dossier et du service informatique**

- Quels appareils le personnel utilisera-t-il et comment seront-ils gérés (c'est-à-dire comment le personnel s'assurera-t-il qu'ils ne sont utilisés qu'à des fins professionnelles ; comment seront-ils rechargés ; où seront-ils rangés la nuit ; quelles applications sont interdites ; que se passera-t-il en cas de perte ou de vol d'un appareil ; etc.) ? La couverture du réseau mobile est-elle assurée ? Si le personnel estime que WhatsApp est le moyen le plus adapté pour gérer les appels, dispose-t-il d'une connexion Internet ?[40] Comment le personnel pourra-t-il recharger son crédit téléphonique si nécessaire ? Le personnel a-t-il besoin de chargeurs solaires ou de batteries externes ?
- Quelles dotations budgétaires sont prévues pour le matériel, le crédit téléphonique, le remboursement aux clients du coût des appels, etc. ?
- Quelles normes de confidentialité les travailleurs sociaux doivent-ils respecter ? S'ils travaillent à domicile, comment la direction évaluera-t-elle leur environnement de travail à domicile ? S'ils travaillent dans des locaux, comment la distanciation physique entre les employés sera-t-elle assurée et comment les équipements de protection seront-ils fournis afin de garantir la sécurité et le bien-être du personnel pendant les heures de travail, ainsi que lors de leurs trajets domicile-travail ?
- Comment les travailleurs sociaux vont-ils organiser la prise en charge à distance de leurs dossiers ? Tous les cas seront-ils transférés, ou seulement ceux qui présentent le risque le plus élevé ? Si certains cas doivent être clôturés, comment cette décision sera-t-elle prise ? Comment se déroulera le processus de consultation des clients concernant ces décisions ? Y a-t-il des changements qui peuvent être mis en place progressivement, ou tout se fera-t-il en même temps ?
- Quel sera le nombre maximal de dossiers que les travailleurs sociaux et leurs superviseurs pourront traiter pour éviter qu'ils ne souffrent d'épuisement professionnel, notamment s'ils travaillent à domicile ? Faudra-t-il réaffecter certains clients à d'autres travailleurs sociaux ?
- Le service acceptera-t-il de nouveaux clients ou prendra-t-il uniquement en charge les clients existants ? Si le service accepte de nouveaux clients, comment ceux-ci pourront-ils joindre les travailleurs sociaux et comment ces derniers recevront-ils leurs appels ?

[40] Étant donné que WhatsApp exige que les numéros de téléphone soient enregistrés pour pouvoir accéder au service, il faudra développer des codes permettant de masquer le numéro WhatsApp et/ou d'empêcher qu'il ne soit tracé. C'est pourquoi WhatsApp n'est peut-être pas la solution la plus appropriée ; la décision d'utiliser ou non WhatsApp doit être prise en fonction du contexte.

- Si le service ne fournit une gestion des cas à distance qu'aux clients présentant un risque élevé, comment ce niveau de risque sera-t-il déterminé pour les nouveaux clients ?
- Comment la supervision sera-t-elle assurée et à quelle fréquence ? Comment les travailleurs sociaux pourront-ils joindre immédiatement un superviseur en cas d'urgence nécessitant une consultation ? De quel équipement (par exemple, des téléphones supplémentaires, une connexion Internet) les travailleurs sociaux auront-ils besoin pour rester en ligne avec un client tout en appelant un superviseur, si nécessaire ? (Voir également la section 3.)
- Comment atténuer les risques liés au fait que les travailleurs sociaux conservent des formulaires papier chez eux ou dans des lieux peu sûrs ? Est-il possible de déployer des outils numériques de gestion des cas tels que Primero/GBVIMS+[41] ? (Voir également la section 5, sous « Considérations relatives à la documentation et au stockage des données »). Si ce n'est pas le cas, est-il possible de mettre des coffrets sécurisés à la disposition des travailleurs sociaux afin qu'ils puissent y conserver leurs documents en toute sécurité ?

**Questions destinées aux femmes et aux jeunes filles susceptibles de recourir à ce service**

- Les clients existants se sentent-ils à l'aise à l'idée de passer à une nouvelle modalité ?
- Quels sont les problèmes liés à la sécurité et à la vie privée auxquels les femmes, les adolescentes et les enfants survivants pourraient être confrontés ? Quelles sont les craintes concernant les représailles de la part des auteurs de ces actes ? Quelles mesures faut-il mettre en place pour gérer ces questions de sécurité et de respect de la vie privée ?
- À quel type de services mobiles les femmes, les adolescentes et les enfants ont-ils accès ? De quel type de couverture disposent-ils ? Leur accès à ces appareils est-il autonome ou doivent-ils obtenir l'autorisation de quelqu'un d'autre ? Leur utilisation du téléphone sera-t-elle surveillée ou suivie par l'auteur des faits ?
- Si les clients n'ont pas accès à un téléphone, existe-t-il dans leur quartier des endroits où ils se sentiraient à l'aise pour se rendre afin de passer un appel ? Est-ce possible compte tenu des restrictions de déplacement ?
- Les adolescentes survivantes de violences rencontreront-elles des difficultés particulières pour utiliser un service de gestion des cas à distance ? Comment relever ces défis en toute sécurité ?
- Les enfants survivants de maltraitance (et les personnes qui s'occupent d'eux et qui ne sont pas auteurs des faits) rencontreront-ils des difficultés particulières dans l'utilisation d'un service de gestion des cas à distance ? Comment relever ces défis en toute sécurité ?
- Si les services de gestion de cas doivent être proposés à de nouveaux clients, quelle est la manière la plus efficace et la plus sûre d'en faire la promotion ? Comment garantira-t-on que les informations concernant la disponibilité des services de gestion des cas parviennent aux femmes et aux filles les plus marginalisées ?

*Remarque : Voici une série de questions préliminaires destinées aux femmes et aux jeunes filles, qui peuvent aider à orienter les décisions concernant la faisabilité du passage à une gestion des cas par téléphone, ainsi qu'à éclairer la conception du dispositif. Elles peuvent être utilisés aussi bien avec les clientes actuelles qu'avec les femmes et les jeunes filles de la communauté. Une fois le service de gestion des cas par téléphone mis en place, il sera important que les travailleurs sociaux s'entretiennent individuellement avec chaque client actuel afin d'identifier les enjeux spécifiques en matière de sécurité et de logistique, ainsi que les procédures liées au passage aux services par téléphone, comme décrit ci-dessus.*

[41] Pour plus d'informations sur Primero/GBVIMS+, vous pouvez visionner la vidéo de présentation : https://www.youtube.com/watch?v=qRCaDOgBVAQ ou rendez-vous sur https://www.gbvims.com/primero/

**Questions à l'attention des partenaires du circuit d'orientation**

- Quels sont les partenaires actuels du circuit d'orientation (par exemple, les prestataires de services déjà identifiés dans le circuit d'orientation existant) qui continuent d'offrir leurs services ? Les circuits d'orientation sont-ils à jour ? À quels groupes de clients ces partenaires fournissent-ils des services ? (par exemple, les adultes, les adolescentes et les enfants survivants) (Voir la section 2.)
- Comment les travailleurs sociaux vont-ils collaborer avec les partenaires des circuits d'orientation ? Comment les partenaires des circuits d'orientation informeront-ils les travailleurs sociaux des éventuels changements concernant leurs services, notamment leurs coordonnées, etc. ?
- Si les services de gestion de cas par téléphone sont en mesure d'accepter de nouveaux clients provenant de partenaires de référence, comment ces derniers communiqueront-ils aux clients potentiels les informations relatives aux services de gestion de cas à distance ? Comment les partenaires chargés de l'orientation partageront-ils les informations relatives aux nouveaux cas avec les travailleurs sociaux et les superviseurs ?
- Est-il possible ou opportun que les prestataires de services qui restent ouverts et ont mis en place des mesures de prévention appropriées contre la transmission (par exemple, les professionnels de santé) mettent à disposition des téléphones et des espaces d'appel privés où les usagers peuvent contacter leur travailleur social ?
    - Si tel est le cas, dispose-t-on de personnel pour nettoyer ces locaux et désinfecter le matériel après chaque appel ?

## *Communication*

Une fois que les grandes lignes du passage à une gestion des cas par téléphone ont été définies et approuvées, il est important que le programme de lutte contre les violences basées sur le genre assure une communication claire et transparente sur les modalités de mise en œuvre de ce service : au sein du personnel, auprès des bailleurs de fonds, des bénéficiaires, des partenaires d'orientation et, dans les cas où de nouvelles bénéficiaires pourraient être intégrées aux services de gestion des cas à distance, auprès des femmes et des filles de la communauté au sens large. Pour le personnel, toute communication orale doit être complétée par des informations écrites détaillant le plan de mise en œuvre de la prestation de services à distance, ainsi que par des supports de formation et d'autres conseils techniques destinés aux travailleurs sociaux.

**Pour les clients et partenaires externes, les principales stratégies de communication pourraient inclure :**

- ✓ Rédiger un document à l'intention des donateurs résumant les changements en cours et leur incidence sur les besoins budgétaires et les affectations de fonds.
- ✓ Élaborer un guide de discussion destiné aux travailleurs sociaux, qu'ils pourront consulter lorsqu'ils s'entretiendront avec leurs usagers au sujet du passage à la gestion des cas à distance, ainsi qu'un document à remettre aux usagers résumant les détails de cette transition, qu'ils pourront emporter avec eux si cela ne présente aucun risque pour eux. Les sujets abordés peuvent notamment porter sur la date à laquelle la transition aura lieu ; ce que cela impliquera pour les clients actuels ; comment accéder à la gestion des cas à distance ; comment accéder à distance aux téléphones et/ou comment installer les applications nécessaires sur les téléphones des clients ; les numéros des lignes d'assistance téléphonique ; d'autres services essentiels ; etc. Les discussions relatives aux préoccupations en matière de sécurité et à la planification de la sécurité constituent un volet important de cet échange entre les travailleurs sociaux et les clients. Elles portent notamment sur la manière de passer et de recevoir des appels en toute sécurité, sur la manière de coder les noms des travailleurs sociaux et des clients, sur la manière de supprimer les traces des appels téléphoniques ainsi que des messages, etc.
- ✓ Élaborer un document d'orientation révisé sur le circuit d'orientation à l'intention des partenaires d'orientation, ainsi que tout support d'information, d'éducation et de communication (IEC) que ces partenaires peuvent diffuser en toute sécurité concernant la transition vers la gestion des cas à distance.
- ✓ Préparer des supports d'information, d'éducation et de communication (IEC) destinés aux femmes et aux jeunes filles de la communauté afin de s'assurer qu'elles connaissent l'existence des services à distance (dans les cas où des services de gestion des cas à distance seront mis à la disposition des nouvelles clientes), en utilisant des représentations qui tiennent compte des jeunes filles et des adolescentes, des femmes et des jeunes filles en situation de handicap, etc.

- ✓ Préparer des supports d'information, d'éducation et de communication (IEC) destinés au grand public afin de l'aider à comprendre les changements mis en œuvre.
- ✓ Élaborer une stratégie de diffusion des supports d'information, d'éducation et de communication (IEC) au niveau communautaire qui soit sûre dans le contexte de la pandémie ou de l'épidémie en question, par exemple via la radio et les réseaux sociaux ; utiliser des mégaphones et des haut-parleurs pour diffuser les informations ; etc.

## Élaboration de procédures opérationnelles standard

Une fois que les questions et les préoccupations relatives au passage à une gestion des cas par téléphone auront été abordées de manière collaborative avec toutes les parties prenantes concernées, les superviseurs et les travailleurs sociaux spécialisés dans la VBG devront travailler ensemble pour élaborer un plan de mise en œuvre qui sera communiqué à l'ensemble du personnel et à tous les autres partenaires concernés. Les plans de mise en œuvre doivent décrire les activités principales et les responsabilités des différents membres du personnel ; donner un aperçu du calendrier de prise en charge des clients ; inclure des plans de sensibilisation et de diffusion de l'information destinés au personnel et aux partenaires ; inclure des plans de formation pour le personnel et les partenaires ; et donner un aperçu des processus et des calendriers de supervision. Il convient de prendre en compte la diversité des clients pris en charge, par exemple les enfants survivants de violences sexuelles, les personnes survivantes en situation de handicap, etc.

L'élaboration de procédures opérationnelles standard, également appelées « protocoles de service », constituera un volet important du plan de mise en œuvre. Ces orientations sont essentielles pour garantir que les travailleurs sociaux et leurs superviseurs respectent les normes relatives à une gestion sûre et éthique des cas dans le cadre des services par téléphone. Dans de nombreux cas, le personnel dispose déjà de directives relatives aux procédures opérationnelles standard qu'il utilise pour la gestion des cas. Il convient de les mettre à jour afin de tenir compte des problèmes et des défis spécifiques pouvant survenir lors de la prestation de services par téléphone. **La gestion des cas de VBG ne devrait pas être transférée vers des services par téléphone tant que ces mises à jour n'auront pas été effectuées.** Même lorsque le confinement est mis en place rapidement, il est tout de même important de veiller à ce que le personnel dispose de consignes de base et d'une formation avant de commencer à prendre en charge les cas de violences basées sur le genre par téléphone.

Pour les travailleurs sociaux en télétravail, ces recommandations peuvent être regroupées dans un dossier de ressources, disponible en ligne ou sur support papier pour ceux qui pourraient avoir des difficultés à accéder à Internet. Le point essentiel à garder à l'esprit lors de la compilation de ces informations est de permettre au personnel d'y accéder rapidement lorsqu'il est en ligne, au cas où il aurait besoin de conseils pour gérer des situations spécifiques.

**Protocoles de réponse aux appels.** Les consignes écrites destinées aux travailleurs sociaux (accompagnées d'une formation du personnel sur ces consignes) devraient inclure des procédures et des protocoles de prise d'appels adaptés au contexte, mais qui abordent les éléments fondamentaux suivants :

- Comment démarrer un appel (par exemple, remarques liminaires, messages clés à transmettre dès le début de l'appel) ;
- La confidentialité, non seulement en ce qui concerne la communication des règles de confidentialité dès le début de l'entretien (ainsi que des exceptions à cette confidentialité, notamment l'obligation de signalement), mais aussi en précisant quelles sont les responsabilités des travailleurs sociaux pour garantir cette confidentialité ;
- Comment garantir, dans la mesure du possible, la sécurité de la personne survivante pendant l'appel ;
- Comment obtenir un consentement éclairé verbal par téléphone, ou l'assentiment éclairé lorsqu'on travaille avec un enfant survivant ;

- L'organisme a-t-il fixé un âge minimum recommandé pour bénéficier d'une gestion des cas par téléphone dans le cadre de la gestion de cas ?[42]
- Des déclarations visant à rassurer les clients en leur expliquant que la violence n'est pas de leur faute ;
- Comment mettre en place un plan de sécurité par téléphone ;
- Comment répondre aux appelants qui sont des enfants ou des adolescents, ou aux personnes en charge d'enfants survivants de violences sexuelles qui ne sont pas les auteurs de ces abus ;
- Comment gérer les appels interrompus, y compris les politiques en matière de rappel ;
- Comment réagir face à des personnes survivantes en danger immédiat ;
- Comment répondre aux appelants ayant des idées suicidaires ;
- Dans quels cas le personnel doit-il immédiatement solliciter l'aide d'un superviseur et/ou faire appel au service de sécurité ou à la police, notamment en ce qui concerne les obligations de signalement ;
- Comment les appels doivent-ils être clôturés (par exemple, quelles informations et quels messages clés doivent être partagés à la fin d'un appel).

Il convient d'inclure des consignes indiquant la marche à suivre si un client envoie un SMS, ainsi que la marche à suivre si un client appelle et laisse un message demandant à être rappelé. Les décisions relatives à la prestation des services concernant les différentes options permettant de passer et de recevoir un appel, telles que les appels initiés par les personnes survivantes, les rappels aux clientes, etc., doivent être prises par les prestataires de services en concertation avec les femmes et les adolescentes de la communauté, puis adaptées à chaque cliente en fonction de sa situation particulière.

**Mise à jour des orientations vers les prestataires.** Un autre élément clé des procédures opérationnelles standard concerne l'orientation vers des services. La plupart des travailleurs sociaux disposent déjà de circuits d'orientation écrits, mais ceux-ci ont probablement considérablement évolué en raison de la pandémie ou de l'épidémie. Il est important que les travailleurs sociaux disposent d'un document à jour qui mentionne, si possible, les soins de santé, l'accompagnement psychosocial (y compris l'hébergement et les moyens de subsistance), la protection de l'enfance, les espaces sûrs adaptés aux enfants, les guichets de police, les avocats[43] et le système judiciaire, ainsi que les services que ces secteurs proposent (ou non) en fonction des restrictions en vigueur (voir section 2). Il est également important de déterminer où ces services sont accessibles et disponibles pour les enfants et les adolescents survivants.

### Encadré 5 : Passer et recevoir des appels.



Un programme s'inscrivant dans le cadre de l'intervention régionale en faveur de la Syrie a collaboré avec ses bénéficiaires afin de déterminer la meilleure façon de passer et de recevoir des appels en toute sécurité. Les clients choisissent l'horaire qui leur convient le mieux. Bien que ce soit généralement le client qui passe l'appel, dans les cas où celui-ci n'a pas les moyens de téléphoner ou ne dispose pas de crédit d'appel, il a la possibilité d'envoyer un SMS ou de faire un appel sans réponse au travailleur social, qui le rappellera immédiatement. Dans d'autres contextes à travers le monde, les rappels ont été jugés dangereux et n'ont donc pas été proposés comme option. Quelle que soit l'option choisie, les travailleurs sociaux et les clients reçoivent une formation sur la manière de supprimer les SMS et l'historique des appels.

[42] Les présentes orientations ne fixent pas d'âge minimum, compte tenu de la diversité des compétences et des spécialisations des prestataires de services (notamment en matière de travail avec des enfants survivants) et de la situation propre à chaque enfant survivant dans le monde. Toutefois, le cadre des lignes directrices d'évaluation du PES, fondé sur l'âge et le stade de développement, peut constituer une base utile pour indiquer que, sous réserve de circonstances exceptionnelles et de la capacité de développement de l'enfant, il peut s'avérer difficile de mettre en place une gestion des cas par téléphone pour un enfant de moins de six ans. Les travailleurs sociaux doivent également garder à l'esprit que les enfants âgés de 6 à 9 ans peuvent avoir des difficultés à répondre aux questions ; il est donc important de faire intervenir les personnes qui s'occupent d'eux et qui ne sont pas impliquées dans les faits. Voir les « Directives du PES », édition mise à jour, 2023, p. 109-110.

[43] Le Domaine de responsabilité mondial VBG a élaboré des orientations à l'intention du secteur juridique sur la manière de fournir une aide juridique en toute sécurité dans le contexte de la COVID-19 : « Cinq lignes directrices clés pour la fourniture d'une aide juridique à distance aux personnes survivantes de violences basées sur le genre », Legal Action Worldwide et Norwegian Church Aid, juin 2020, https://gbvaor.net/sites/default/files/2020-07/Key%20Guidelines%20for%20Providing%20Remote%20Legal%20Aid%20to%20GBV%20Survivors.pdf

**Procédures administratives.** Plusieurs autres points doivent être précisés dans les procédures opérationnelles standard relatives à la gestion des cas à distance. Il s'agit de :

- Une présentation des horaires de travail prévus et de la charge de travail des travailleurs sociaux. Les directives interinstitutionnelles relatives à la gestion des cas recommandent un maximum de 20 dossiers en cours par travailleur social, le nombre idéal étant de 15 dossiers. Toutefois, cette norme s'applique à des conditions de fonctionnement « normales » et devra probablement être adaptée en fonction de la disponibilité des travailleurs sociaux, en tenant également compte des facteurs de stress supplémentaires auxquels ceux-ci pourraient être confrontés dans le contexte d'une pandémie ou d'une épidémie et du télétravail. La charge de travail totale doit également être équilibrée afin de tenir compte du type et de la diversité des dossiers traités, en reconnaissant que les dossiers à haut risque (par exemple, les usagers présentant des idées suicidaires) ou ceux impliquant un enfant ou un adolescent ayant subi des violences sexuelles, etc., peuvent nécessiter des ressources importantes et comporter un risque accru de traumatisme vicariant pour les travailleurs sociaux. Il convient également d'encourager le personnel à respecter autant que possible les horaires de travail habituels. Les superviseurs devraient discuter avec leurs équipes de ce qui est réalisable et effectuer un suivi régulier. (Voir également la section 3.)
- Quelles sont les attentes en matière de formalités administratives et de consignation des dossiers dans le respect des normes de sécurité et d'éthique ?
- Quelles sont les attentes en matière de respect de la vie privée sur le lieu de travail et comment aménager un espace de travail séparé en cas de télétravail ?
- La manière dont le personnel doit gérer son ou ses téléphones en termes de coûts, de recharge, de rangement, etc., ainsi que les questions liées à la sécurité des téléphones (par exemple : ne pas conserver de messages ni d'autres informations permettant d'identifier une personne sur les téléphones ; ne pas utiliser le ou les téléphones à d'autres fins que la gestion des cas ; signaler immédiatement la perte d'un téléphone à un superviseur ; etc.).
- Le rôle des superviseurs dans l'accompagnement du personnel, les attentes en matière d'encadrement, ainsi que les procédures d'urgence permettant de contacter un superviseur. Les directives interinstitutionnelles relatives à la gestion des cas recommandent un ratio d'un superviseur pour huit travailleurs sociaux, mais ce ratio pourrait devoir être revu à la baisse si les superviseurs sont chargés de la formation et d'autres tâches liées au passage aux soins à distance. (Voir également la section 3.)
- Des codes de conduite pour l'ensemble du personnel, conformes aux meilleures pratiques internationales.

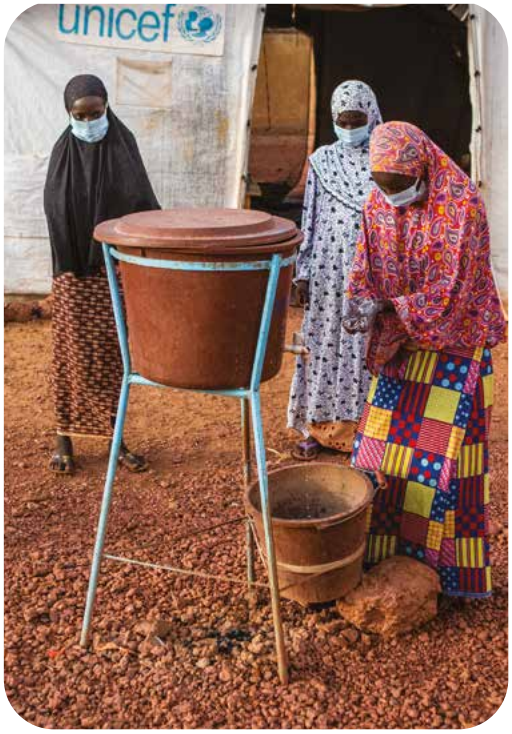
Pour s'assurer que le personnel comprenne et accepte ces directives, il est important qu'il participe à leur élaboration et qu'il y donne son accord. Pour certaines questions, telles que la confidentialité, la sécurité téléphonique et les procédures de documentation, le personnel peut valider les documents, soit en signant directement un formulaire, soit, en cas de confinement où il n'est pas possible d'obtenir les signatures du personnel, en donnant son accord verbal à ses superviseurs. Les originaux de ces formulaires de consentement doivent être conservés par la direction dans des dossiers individuels du personnel.

# Considérations relatives à la documentation et au stockage des données

Lorsque le personnel de VBG fournit des services (accompagnement psychosocial individuel, gestion de cas et/ou autres services destinés aux personnes survivantes et aux personnes exposées à la violence basée sur le genre), nous recueillons souvent des informations à caractère personnel. Cela peut notamment inclure :

- Données relatives aux personnes survivantes, telles que le nom, l'âge, la communauté d'origine, le fait que la personne survivante soit en situation de handicap, etc.
- Détails relatifs au(x) incident(s) de VBG, tels que le type de violence, le lieu où les faits se sont produits, la relation entre le survivant et l'auteur des violences, etc.
- Les données relatives à la gestion des cas, notamment les informations concernant l'accompagnement apporté à chaque personne survivante dans le cadre de ce processus, les comptes rendus des séances d'accompagnement psychosocial, etc.

Ces informations personnelles sont sensibles ; si elles venaient à être divulguées aux membres de la communauté, cela compromettrait non seulement la vie privée des personnes survivantes, mais pourrait également les exposer à un risque accru de représailles, de stigmatisation ou d'autres préjudices.



© UNICEF/UNI332868/Keita

Dans le cadre de la gestion des cas de VBG, la confidentialité est préservée grâce à des pratiques rigoureuses en matière de partage d'informations, qui reposent sur le principe selon lequel seules les informations strictement nécessaires sont communiquées aux personnes impliquées dans la gestion de la personne survivante, avec son accord. Il est toujours nécessaire de protéger les données écrites concernant une personne survivante ou un dossier en adoptant des pratiques sûres en matière de collecte et de stockage des données.

Dans le cadre d'une pandémie ou d'une épidémie nécessitant une gestion des cas à distance, les travailleurs sociaux doivent prendre des précautions particulières pour garantir la sécurité des données des usagers, notamment en s'abstenant de conserver des informations écrites relatives aux dossiers chez eux ou dans tout autre lieu où ils assurent cette gestion des cas à distance.

Vous trouverez ci-dessous certaines des considérations essentielles à prendre en compte pour garantir la sécurité et le respect des principes éthiques en matière de documentation et de stockage des données dans le cadre de la gestion des cas à distance, ainsi que des informations sur l'application PRIMERO/GBVIMS+, qui présente de nombreux avantages pour la collecte de données dans ce contexte. Toute procédure opérationnelle standard doit comporter des instructions relatives à la collecte, à l'analyse et au stockage des données, afin de garantir leur conformité avec les recommandations ci-dessous.

## Considérations essentielles à prendre en compte concernant la documentation et le stockage des données dans le cadre de la gestion des cas par téléphone

- Les organisations chargées de la gestion des cas de violences basées sur le genre doivent évaluer les risques et les avantages liés aux différents types de collecte et de stockage des données, en fonction de la durée et de l'ampleur du confinement ainsi que des exigences liées à la prestation des services. Étant donné que l'utilisation de dossiers papier comporte un risque de violation de la confidentialité et de perte de données, **il est vivement recommandé de ne conserver aucune copie papier des dossiers relatifs aux cas de violence basée sur le genre ni aucune autre information permettant d'identifier les personnes concernées au domicile d'un travailleur social ou d'un superviseur.** Cela comprend les formulaires de consentement, d'admission et tout autre document lié à la gestion des cas, tels que les plans d'action et les plans de sécurité.
- **Le consentement doit plutôt être obtenu oralement pour la gestion des cas,** l'orientation vers des services spécialisés et l'enregistrement de données à l'aide d'applications mobiles telles que PRIMERO/GBVIMS+ (voir ci-dessous).
- **Les travailleurs sociaux doivent éviter de prendre des notes par écrit**, et les superviseurs ne doivent pas prendre de notes lors des séances de supervision à distance avec les travailleurs sociaux spécialisés dans la VBG. Les travailleurs sociaux et les superviseurs qui passent à la gestion des cas à distance doivent signer un accord de protection des données.[44]
- Si les numéros de téléphone des personnes survivantes doivent être enregistrés afin que les travailleurs sociaux puissent se souvenir comment contacter leurs clients, **il est recommandé que ces derniers utilisent des codes anonymisés dans leurs téléphones.** Des fichiers distincts, protégés par mot de passe, stockés sur les ordinateurs portables des travailleurs sociaux permettent d'établir un lien entre les noms et les numéros de téléphone lorsque cela s'avère absolument nécessaire.
- Les informations qui doivent être consignées afin de faciliter l'orientation d'une personne survivante ou son accès à une aide financière (par exemple, le nom et le numéro de téléphone d'une personne survivante) doivent être notées et communiquées uniquement dans le but de faciliter l'aide nécessaire **puis détruites**, de préférence par incinération afin qu'il ne reste aucune trace de ces documents.
- Les organisations qui s'appuient généralement sur des dossiers papier devraient envisager d'adopter de nouvelles technologies permettant une collecte sécurisée et confidentielle des données dans le cadre de la prestation de services à distance. PRIMERO/GBVIMS+ est la toute dernière application permettant aux professionnels humanitaires spécialisés dans la lutte contre les violences basées sur le genre (VBG) de collecter, stocker, gérer et partager en toute sécurité des données à des fins de gestion des cas et de suivi des incidents. Il comprend également une application mobile permettant aux intervenants de première ligne de recenser les cas de violences basées sur le genre et de suivre l'avancement des services de gestion de cas. L'application mobile a été conçue pour garantir qu'aucun tiers ne puisse accéder aux données relatives à la gestion des cas. (Vous trouverez ci-dessous de plus amples informations à ce sujet.)

[44] Un modèle d'accord de protection des données est disponible à l'adresse suivante : www.gbvims.com/wp/wp-content/uploads/Staff-Data-Protection-Agreement.pdf

## Partage d'informations dans le cadre de la supervision

Tous les travailleurs sociaux devraient suivre une formation sur la manière d'adapter le partage d'informations avec leurs superviseurs lorsqu'ils participent à des consultations à distance ou à des réunions de supervision hebdomadaires. Les travailleurs sociaux, le personnel des lignes d'assistance téléphonique et les superviseurs doivent bien comprendre que, lorsqu'ils discutent de dossiers au téléphone ou par message, les informations permettant d'identifier les personnes survivantes ne doivent pas être divulguées ; les superviseurs doivent d'ailleurs rappeler cette règle à chaque fois qu'ils s'adressent à leurs personnes supervisées. Les superviseurs doivent également rappeler aux travailleurs sociaux que les protocoles de sécurité et de confidentialité s'appliquent également à tous les espaces de soutien entre pairs liés au travail (par exemple, les groupes WhatsApp, les appels de groupe) mis en place pendant cette période.

En cas d'utilisation d'un outil numérique de gestion des cas liés à la violence basée sur le genre, les superviseurs doivent établir un calendrier prévoyant l'examen d'un nombre aléatoire de dossiers par travailleur social, ou d'un petit nombre de dossiers provenant de plusieurs travailleurs sociaux, ou encore l'examen de deux dossiers par travailleur social et par semaine. Ils doivent prendre note des difficultés rencontrées par un travailleur social dans la constitution du dossier, ou de toute difficulté récurrente constatée dans les dossiers de l'ensemble de l'équipe. Les superviseurs peuvent également faire part régulièrement aux travailleurs sociaux de leurs observations sur les tendances relevées lors de l'examen des fichiers des cas. Les superviseurs et les chargés de mission devraient recourir aux fonctions de signalement des logiciels, aux entretiens individuels et aux appels de groupe pour discuter de ces retours d'expérience.

## Utilisation de Primero/GBVIMS+ pour la collecte et le stockage des données dans le cadre de la gestion à distance des cas de violence basée sur le genre par téléphone

Primero/GBVIMS+ est un système de gestion des informations relatives à la protection. Il s'agit d'une application conçue pour permettre aux acteurs humanitaires de collecter, stocker, gérer et partager des données en toute sécurité, dans le cadre du suivi des incidents liés à la protection et de la gestion des cas. Primero/GBVIMS+ est un module du système axé sur les personnes survivantes qui s'appuie sur des avancées technologiques pour compléter l'ensemble du processus de gestion des cas de violences basées sur le genre, gérer les dossiers individuels et les orientations vers des services spécialisés, et assurer un suivi global des incidents.[45]

La mise en œuvre de Primero/GBVIMS+ nécessite des capacités solides et préexistantes en matière de gestion des cas. Par conséquent, avant de se lancer dans le déploiement de Primero/GBVIMS+, les organisations et/ou les responsables de la coordination interinstitutionnelle doivent s'assurer que les organisations fournissent des services de gestion des cas de qualité. L'équipe internationale du GBVIMS procède également à une évaluation de la qualité des soins en utilisant, avec chaque organisation utilisatrice potentielle, une liste de contrôle intégrée portant à la fois sur la gestion des cas et la gestion de l'information.

Primero/GBVIMS+ est particulièrement bien adapté pour garantir et renforcer la prestation de services de gestion des cas de violences basées sur le genre en période de pandémie, lorsque ces services doivent être fournis à distance via des téléphones portables, plutôt qu'en présentiel ou dans des structures fixes, et ce pour les raisons suivantes :

[45] Depuis 2015, sous l'égide de l'UNICEF, le comité de pilotage du GBVIMS a développé et approuvé Primero/GBVIMS+ en tant qu'outil interinstitutionnel de gestion des cas de violence basée sur le genre, utilisé en complément de l'ancienne version du GBVIMS. À l'heure actuelle, le programme Primero/GBVIMS+ est mis en œuvre au Bangladesh, en Libye, au Liban, en Irak et au Nigeria, et est utilisé par plus de 250 professionnels de sept organisations différentes. Pour plus d'informations, consultez http://www.gbvims.com/primero/ et https://www.primero.org/. Pour toute question spécifique, veuillez contacter l'équipe internationale du GBVIMS à l'adresse suivante : gbvims@gmail.com

- Il permet une utilisation dans des contextes où la connexion Internet est faible ou sporadique – ce qui peut être le cas lorsque les travailleurs sociaux spécialisés dans la VBG travaillent depuis leur domicile sans connexion Internet régulière – et il leur permet de passer au « zéro papier », ce qui apportera une solution aux problèmes de stockage des dossiers papier auxquels ces intervenants peuvent être confrontés lorsqu'ils travaillent à domicile. Si la version Web de Primero/GBVIMS+ peut être utilisée depuis un ordinateur connecté à Internet et offre un niveau de fonctionnalité optimal, Primero/GBVIMS+ peut également être utilisé hors ligne pour la saisie de données sur un appareil mobile, tel qu'un smartphone ou une tablette. Cette version fonctionne entièrement hors ligne et permet de synchroniser ultérieurement les données vers le cloud dès que l'utilisateur dispose d'une connexion Internet sécurisée. Cela signifie qu'aucune donnée n'est conservée sur papier ni sur le bureau de l'utilisateur. Par ailleurs, en cas d'utilisation d'appareils mobiles, une solution de gestion des appareils mobiles (MDM) peut être mise en œuvre pour garantir la sécurité et la confidentialité des données stockées.
- Lorsque les travailleurs sociaux et leurs superviseurs sont contraints de rester chez eux, ce qui limite la supervision en présentiel, les superviseurs peuvent utiliser Primero/GBVIMS+ pour assurer une supervision à distance, par exemple en examinant les dossiers de chaque travailleur social dont ils ont la charge. Les conclusions tirées de l'examen des dossiers peuvent faire l'objet de discussions lors de séances de supervision individuelles ou en groupe. Les superviseurs peuvent également utiliser la fonctionnalité « validations », grâce à laquelle un travailleur social peut demander à son superviseur de valider, d'examiner et de commenter un plan d'action ou la clôture d'un dossier. Ils peuvent également tirer parti de la fonctionnalité de « signalement », qui permet aux superviseurs d'ajouter un « signalement » à un dossier afin d'attirer l'attention sur un problème particulier et d'indiquer le motif. Afin d'utiliser efficacement la fonctionnalité de supervision à distance de Primero/GBVIMS+, il conviendrait de réviser en conséquence les procédures opérationnelles standard (POS) relatives à la gestion des cas.
- Lorsque les travailleurs sociaux travaillent à domicile et que leur mobilité est réduite, il peut s'avérer difficile de centraliser les données fournies par chaque membre du personnel. Avec Primero/GBVIMS+, les données sont hébergées sur un cloud Internet, ce qui évite à l'organisation d'avoir à les compiler en interne : les données de chaque travailleur social sont automatiquement regroupées en ligne. Ces données peuvent être exportées, par le point de contact de l'organisation utilisatrice, depuis la plateforme Primero/GBVIMS+ vers l'Incident Recorder (IR), puis l'analyse (ainsi que le partage interinstitutionnel de statistiques agrégées et anonymisées) peut être effectuée conformément au processus habituel du GBVIMS.
- Primero/GBVIMS+ offre un niveau de sécurité renforcé. Il s'agissait là d'une étape cruciale dans le développement de ce système. Primero repose sur une architecture sécurisée et a fait l'objet de tests de vulnérabilité avant même d'être testé en conditions réelles.

Si vous utilisez déjà Primero/GBVIMS+, son adaptation à la gestion des cas à distance est relativement simple (voir figure 4). Les travailleurs sociaux doivent disposer d'un accès à Internet, d'un moyen de saisir des données en toute confidentialité et d'un soutien de la part de leurs superviseurs afin de résoudre tout problème pouvant survenir. Lors de l'adaptation du système pour une utilisation dans le cadre des lignes d'assistance téléphonique, les champs que les opérateurs devront remplir doivent être définis avant la mise en place de la saisie numérique des données, car de nombreux champs liés à la gestion des cas peuvent ne pas être pertinents pour la collecte de données dans le cadre des lignes d'assistance téléphonique.

# Formation des travailleurs sociaux spécialisés dans les VBG à la prestation de services par téléphone

Au minimum, la formation destinée aux travailleurs sociaux dans le cadre du passage à des services par téléphone devrait inclure une révision de l'ensemble des procédures opérationnelles standard mentionnées ci-dessus. Cela devrait notamment permettre au personnel de participer à des jeux de rôle afin de s'entraîner, en temps réel, à interagir avec un client au téléphone. Lorsque les travailleurs sociaux accompagnent des enfants ou des adolescents survivants, la formation devrait inclure des jeux de rôle fondés sur des scénarios mettant en scène ces groupes de clients. Si le temps le permet, et si cela s'avère nécessaire ou utile, il peut également être utile qu'un superviseur organise des séances de révision sur les questions et concepts fondamentaux liés à la violence basée sur le genre, ainsi que sur la prise en charge des enfants survivants de violences sexuelles. Il sera également important de former le personnel aux nouvelles technologies ou méthodes qui seront utilisées pour la gestion des cas à distance.

Les équipes devront peut-être se familiariser avec les systèmes utilisés pour la fourniture de services téléphoniques ou Internet, les nouvelles applications de gestion des données, etc.

Si le confinement empêche la formation en présentiel, le personnel peut alors être formé via des plateformes de visioconférence (par exemple Zoom, MS Teams, etc.), les exercices pratiques entre superviseurs et intervenants pouvant également se dérouler par téléphone. Les plans de formation doivent être élaborés dans le cadre du plan de mise en œuvre du passage à la gestion des cas à distance et tenir compte du fait que les formations en ligne doivent être dispensées à des intervalles plus courts que les formations en présentiel (la durée optimale d'une session de formation étant comprise entre 90 minutes et deux heures).

## Formation indispensable pour les travailleurs sociaux qui passent à la prestation de services par téléphone

- ✓ L'utilisation des applications pertinentes pour fournir des services à distance (par exemple, WhatsApp) ;
- ✓ En quoi l'accompagnement par téléphone diffère-t-il de l'accompagnement en face à face, et quelles adaptations fondamentales faut-il mettre en place ? ;
- ✓ Les règles élémentaires de courtoisie au téléphone, par exemple : la formule d'accueil, parler clairement et lentement, ne pas couper la parole au client, etc. ;
- ✓ Rappel que la voix et la manière de s'exprimer revêtent une importance capitale lors des séances téléphoniques. Cela comprend le ton de la voix, les schémas respiratoires, les pauses, le rythme de la parole et les hésitations.
- ✓ Compétences en matière d'écoute téléphonique, par exemple : l'écoute active et la capacité à percevoir les changements de ton sans recourir au langage corporel ; l'utilisation du silence ; l'établissement d'un climat de confiance et d'une bonne entente ;
- ✓ Protocoles standard de prise en charge des appels, conformes aux étapes fondamentales de la gestion des cas (par exemple : présentation, évaluation, planification du dossier et de la sécurité, orientation vers des services spécialisés, clôture de l'appel) ;
- ✓ Gérer un appel avec un enfant survivant ; adopter une attitude adaptée aux enfants, appliquer des techniques de communication adaptées aux enfants et animer une formation de remise à niveau à l'aide du cours en ligne « Introduction à la prise en charge des enfants survivants de violences sexuelles » (2e édition);[46]
- ✓ Gérer les appels lorsque les clients courent un danger immédiat et/ou lorsqu'un appel est pris par l'auteur des faits (voir section 4) ;
- ✓ Gérer les appels lorsque les clients sont en détresse ou ont des pensées suicidaires (voir la section 4) ;
- ✓ Examen des circuits d'orientation mis à jour et mise en place des orientations par téléphone (voir section 2) ;
- ✓ Responsabilités en matière de collecte et de gestion des données (voir la section 5, sous « Considérations relatives à la documentation et au stockage des données »).

[46] Dans la mesure du possible, il serait souhaitable que tous les travailleurs sociaux suivent une formation de remise à niveau sur le PES.

## Passage des clients existants à la gestion des cas par téléphone

Lors du passage à une gestion des cas par téléphone en raison d'une pandémie ou d'une épidémie, les travailleurs sociaux travailleront principalement (voire exclusivement) avec les clients existants. Cela signifie que le travailleur social aura déjà établi un lien de confiance avec le client et qu'il aura, au minimum, procédé à une évaluation initiale, élaboré un plan d'action de base et, si nécessaire, mis en place un plan de sécurité. Des orientations ont peut-être également été proposées lors de la gestion des cas en présentiel.

Dans le cadre de la prise en charge de clients existants, l'orientation de la gestion des cas par téléphone sera déterminée par le stade auquel se trouvait le dossier avant le passage aux services par téléphone. Le processus d'accompagnement du client doit également tenir compte de l'évolution de la situation de la personne survivante et des changements concernant la disponibilité des services en raison de la crise sanitaire. Cela peut nécessiter que le travailleur social passe en revue le plan de sécurité et le plan d'action du client, ainsi qu'élabore avec lui des protocoles de sécurité spécifiques concernant les conversations téléphoniques.[47]

## Gestion des cas par téléphone avec de nouveaux clients

Pour les travailleurs sociaux qui prennent en charge de nouveaux clients, les différentes étapes de l'accompagnement pourraient être raccourcies – pour s'aligner davantage sur un modèle de gestion des cas en situation de crise – afin de garantir que les besoins des personnes survivantes soient pris en compte aussi efficacement que possible, compte tenu des contraintes du contexte actuel. La gestion des cas en situation de crise désigne une adaptation du processus standardisé de gestion des cas de VBG, en raison du temps limité dont disposent les travailleurs sociaux auprès de chaque personne survivante, suite à un changement de contexte (par exemple, la pandémie de COVID-19) et/ou de mode de prestation des services (par exemple, le passage d'espaces sûrs physiques à une prestation de services à distance, par téléphone). Le point essentiel à retenir concernant cette gestion de cas abrégée est que le travailleur social et le client passeront plus rapidement à l'évaluation des problèmes immédiats, à l'élaboration d'un plan de sécurité, ainsi qu'à la conception et à la mise en œuvre du plan d'action, par rapport à ce qui serait le cas dans le cadre d'une gestion de cas en présentiel s'étalant sur une période plus longue.

**Figure 2 : Étapes de la gestion des cas de violences basées sur le genre**

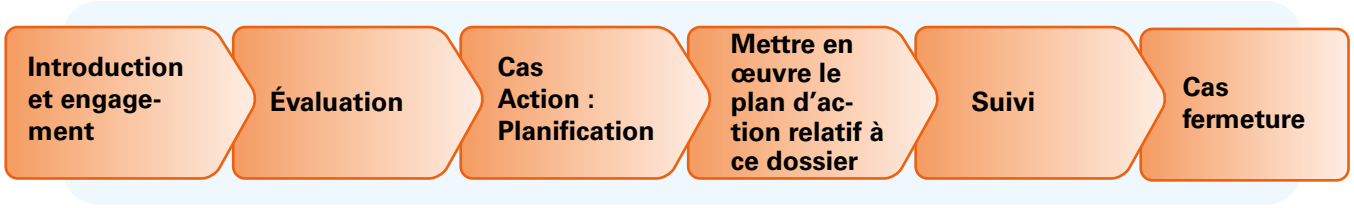
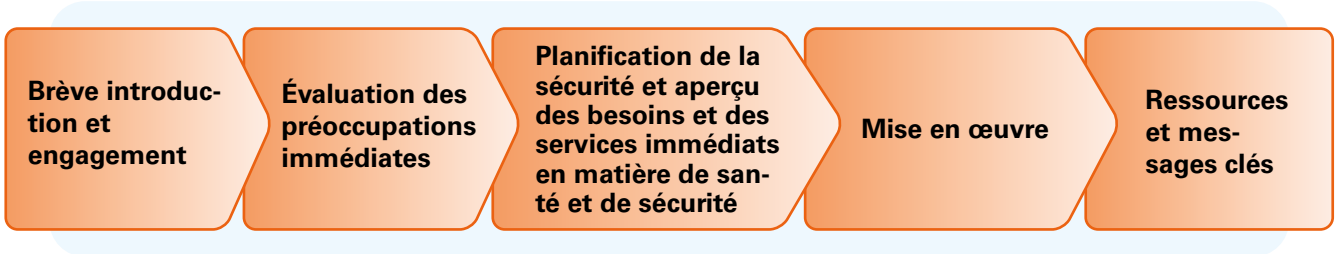



**Figure 3 : Étapes de la gestion des cas de violences basées sur le genre en situation de crise**




[47] Vous trouverez des informations plus détaillées sur les étapes de la gestion des cas de violence basée sur le genre dans les « Directives interinstitutionnelles de l'IRC pour la prestation de services liés à la violence basée sur le genre dans les zones mobiles et reculées », https://www.gbvresponders.org/wp-content/uploads/2018/10/GBV-Mobile-and-Remote-Service-Delivery-Guidelines_-final.pdf

# Étapes de gestion des appels avec des personnes survivantes adultes

Qu'il s'agisse de clients adultes existants ou nouveaux, le travailleur social devra garder à l'esprit quelques étapes clés pour chaque appel, décrites ci-dessous. Ces étapes générales devront être adaptées à chaque contexte. Les informations relatives à la gestion de situations particulières, telles que les problèmes de sécurité et les appels délicats, sont abordées dans les sections 1, 4 et 5 du présent guide.

Une fois qu'il est établi que l'on peut poursuivre l'appel en toute sécurité, le travailleur social doit passer en revue certaines mesures de sécurité élémentaires pouvant être mises en œuvre au cas où l'entretien serait interrompu. Le travailleur social et la personne survivante peuvent convenir d'un mot de sécurité ou d'un code indiquant la nécessité de passer à un sujet neutre ou de mettre fin à l'appel. Le travailleur social et la personne survivante peuvent également discuter d'autres pistes d'action possibles en fonction de différents scénarios, notamment :

- Quelqu'un demande ce que fait la personne survivante et/ou à qui elle parle au téléphone.
- Un membre de la famille décroche le téléphone.
- La personne survivante doit mettre fin à l'appel.
- La personne survivante doit utiliser un autre téléphone.

**N'OUBLIEZ PAS :** Si la personne survivante ne semble pas à l'aise et/ou si vous entendez des bruits provenant d'autres personnes au cours de l'appel, veuillez ne pas poursuivre la conversation ; proposez-lui de vous contacter lorsqu'elle se sentira plus à l'aise pour parler, par des moyens convenus au préalable, tels qu'un appel manqué, un SMS ou l'envoi d'un mot de passe par SMS, ou toute autre méthode jugée sûre.

## *Étape 1 : Brève présentation et établissement d'un lien*

Lors de la gestion des cas en présentiel, le travailleur social consacre souvent davantage de temps à la présentation. Dans le cadre de la gestion des cas à distance, il est important d'aborder plus rapidement la partie introductive, tout en veillant à ne pas négliger les points essentiels. Lors du premier entretien avec un client après le passage au mode à distance, en particulier s'il y a eu une interruption de contact pendant un certain temps (ou lorsqu'on s'adresse à un nouveau client), il peut être utile de passer en revue certains points standard, tels que les questions de confidentialité, l'obligation de signalement, la durée prévue de l'entretien, etc.

Il est également essentiel, dès le début de l'appel, de vérifier si le client est en mesure de répondre au téléphone à l'heure prévue, car même si l'heure de l'appel a été fixée à l'avance, les circonstances peuvent changer. Les questions susceptibles de permettre de vérifier la sécurité de la personne qui appelle peuvent être posées de manière à n'exiger qu'une réponse par **« oui »** ou par **« non »**, afin que, si la personne survivante ne se trouve pas en lieu sûr, personne ne puisse comprendre de quoi elle parle :

- Est-ce que vous vous sentez à l'aise pour parler en ce moment ? Acceptez-vous de poursuivre cette conversation par téléphone ? Ou préférez-vous que nous fixions un autre rendez-vous ? Préférez-vous ne pas répondre à cet appel ? Préférez-vous m'envoyer un SMS quand vous serez prêt(e) ?
- Est-ce le bon numéro à appeler ? Ou préférez-vous que j'appelle d'autres numéros ?
- Répondez-vous à cet appel depuis une pièce où l'intimité et la confidentialité de la conversation sont garanties ?
- Croyez-vous qu'on risque d'être interrompus par quelqu'un pendant notre conversation ?
- Vous sentez-vous en sécurité et disposez-vous d'une intimité suffisante pour notre conversation ?
- Est-ce que cela vous convient de parler maintenant ?

**Encadré 6 : Mots de passe d'appel**

En Ouganda, pendant la pandémie de COVID-19, l'organisation Karamoja Women Umbrella Organization, partenaire de l'IRC, a collaboré avec des personnes survivantes afin de mettre en place des « mots de passe verbaux » au début de chaque appel consacré à la gestion des cas de violences basées sur le genre. Si un travailleur social entendait ce mot de passe, il savait que ce n'était pas le moment de parler et réorientait la conversation vers les mesures de prévention contre la COVID-19.

International Rescue Committee, « Les éléments essentiels pour lutter contre les violences faites aux femmes et aux filles pendant et après la pandémie de COVID-19 », 2020, www.rescue.org/uk/report/essentials-responding-violence-against-women-and-girls-during-and-after-covid-19

## *Étape 2 : Évaluation des préoccupations*

Au cours de cette étape, le travailleur social évaluera les préoccupations nouvelles ou existantes, telles que la sécurité au domicile, les besoins médicaux ou sanitaires, ou tout autre problème lié à la sécurité et au bien-être. Dans le contexte d'une pandémie ou d'une épidémie, lorsque l'accès aux services se heurte à des difficultés, il est particulièrement important de déterminer comment le client s'adapte à ces changements. À ce stade, le travailleur social doit :

- Écoutez, veillez à prendre le temps nécessaire pour vous assurer que la personne survivante a été entendue ;
- Apporter un soutien émotionnel par le biais de messages réconfortants, de reconnaissance et de compassion, ainsi qu'en partageant toute information utile susceptible d'aider la personne survivante à surmonter cette épreuve ;
- Faites le point et résumez à la personne survivante ce que vous comprenez être ses besoins en matière de sécurité et ses autres besoins.

### *Étape 3 : Planification de la sécurité*

La planification de la sécurité est un élément essentiel de la gestion des cas à distance. Même si une personne survivante n'a pas encore fait part de ses inquiétudes concernant sa sécurité, il est très important de prendre de ses nouvelles afin de déterminer si elle a des craintes quant à sa sécurité future. Au cours de cette procédure, le travailleur social peut :

- Identifiez les situations dans lesquelles la personne survivante est la plus en danger.
- Évaluer les risques d'une escalade de la violence.
- Mettez l'accent sur des thèmes liés à la sécurité en cas d'escalade de la violence, à la création de zones sûres au sein du foyer, à la nécessité d'éviter de se trouver dans des pièces où se trouvent des armes, etc.
- Aidez-la à identifier son réseau de soutien et les ressources à sa disposition – il peut s'agir notamment de personnes vers lesquelles elle peut se tourner si elle a besoin de s'échapper.

## Introduction à la planification de la sécurité

La planification de la sécurité fait partie intégrante de la gestion des cas de VBG, que celle-ci soit assurée en présentiel ou à distance. La planification de la sécurité constitue également un outil utile que les travailleurs sociaux intervenant à distance doivent avoir à leur disposition au cas où un interlocuteur exprimerait des inquiétudes concernant des risques immédiats ou futurs d'exposition à la violence. Le plan de sécurité est une intervention qui aide les personnes survivantes à analyser les risques de préjudice dans leur vie et à identifier les mesures concrètes pouvant être prises pour réduire ces risques. Les plans de sécurité peuvent réduire le risque que les personnes survivantes subissent à nouveau des violences à l'avenir, mais pour être efficace, chaque plan doit faire l'objet d'une approche personnalisée.

La planification de la sécurité porte généralement sur les aspects suivants :

- La perception qu'a la personne survivante de sa propre sécurité ;
- Les circonstances précises dans lesquelles la personne survivante (et ses enfants, le cas échéant) courent le plus grand danger ;
- Que la personne survivante soit ou non exposée à un risque de préjudice physique pouvant mettre sa vie en danger ;
- Les stratégies et ressources dont dispose la personne survivante, ainsi que les moyens de les mettre en œuvre en cas d'aggravation des risques pour sa sécurité ;
- Le cas échéant, des stratégies visant à associer les enfants de la personne survivante à la mise en place d'un plan de sécurité.

L'élaboration d'un plan de sécurité est particulièrement pertinente pendant une pandémie ou une épidémie, car les restrictions de déplacement et les confinements signifient que de nombreuses personnes survivantes, en particulier les personnes survivantes de violence au sein du couple, sont confinées à leur domicile avec l'auteur des violences. Les travailleurs sociaux qui accompagnent des clients existants déjà pris en charge devront peut-être réexaminer et adapter les plans de sécurité, en tenant compte de l'augmentation des risques, des restrictions de déplacement et des limitations des services. Lorsqu'on travaille avec de nouveaux clients dans le cadre d'une gestion de cas par téléphone, ou lorsqu'on élabore un plan de sécurité via un service d'assistance téléphonique, ce plan de sécurité peut constituer un élément très important et concret du processus d'accompagnement de la personne survivante. Les informations ci-dessous ont pour but de rappeler les principaux aspects à prendre en compte et les considérations essentielles de la planification de la sécurité, ainsi que la manière d'adapter cette planification aux restrictions de déplacement liées à la pandémie ou à l'épidémie.

## *Considérations essentielles à prendre en compte dans la planification de la sécurité*

- ✓ Il est toujours important de garder à l'esprit qu'en élaborant un plan de sécurité, nous ne suggérons en aucun cas que la personne survivante soit responsable de gérer (ou d'avoir le contrôle sur) le moment et le lieu où elle subit des violences. Tout travailleur social travaillant avec une personne survivante doit lui rappeler sans cesse que la violence n'est PAS de sa faute. Seul l'auteur des violences peut décider du moment où il choisit de recourir à la violence.
- ✓ La mise en place d'un plan de sécurité peut s'avérer un processus complexe. De nombreux travailleurs sociaux peuvent être tentés de « résoudre » les problèmes de sécurité de la personne survivante ; cependant, cela n'est souvent pas possible.
- ✓ **La planification de la sécurité consiste à essayer de rendre moins dangereuse une situation potentiellement dangereuse.** Il s'agit également d'aider une personne survivante à prendre conscience de ses forces et de ses ressources.
- ✓ Compte tenu des difficultés liées à la planification de la sécurité, **il est très important que les travailleurs sociaux collaborent avec leurs superviseurs pour résoudre les problèmes, en particulier dans les dossiers présentant un risque modéré à élevé.** Pour les cas à haut risque, les travailleurs sociaux devraient disposer d'un système leur permettant de contacter leurs superviseurs pendant qu'ils sont en ligne avec le client afin de discuter de toute situation d'urgence. Lorsque la gestion des cas à distance implique que le travailleur social ne travaille pas dans le même lieu physique que ses superviseurs, les protocoles et procédures doivent préciser clairement comment les travailleurs sociaux peuvent contacter leurs supérieurs pour obtenir une aide immédiate en cas de besoin (par exemple, via une ligne téléphonique distincte). (Voir la section 3.)
- ✓ Dans de nombreux contextes humanitaires, et en particulier lors d'une pandémie ou d'une épidémie limitant la mobilité, les femmes mariées, les adolescentes mariées ou les personnes survivantes en situation de handicap[48] disposeront de peu d'options sûres et durables pour quitter définitivement leur agresseur. Même s'ils souhaitent partir, de nombreux obstacles les en empêchent. **À ce titre, les travailleurs sociaux ne doivent jamais supposer ni laisser entendre que partir serait une meilleure solution pour la personne survivante.** Le rôle principal d'un travailleur social, lorsqu'il travaille avec des personnes survivantes sur la question de la sécurité, consiste à se concentrer sur les moyens permettant à ces dernières de réduire le risque de violence physique pour elles-mêmes et pour leurs enfants, et à les aider à réfléchir à ce qu'elles feraient si elles devaient partir, que ce soit temporairement ou définitivement.
- ✓ La planification de la sécurité est le plus souvent évoquée en lien avec les risques liés à la violence au sein du couple. Cependant, **la planification de la sécurité peut également s'avérer un processus utile pour lutter contre d'autres formes de violence, notamment la violence sexuelle, le mariage des enfants, la violence à l'encontre des femmes et des filles ayant une orientation sexuelle et/ou une identité de genre différentes, des femmes et des filles appartenant à certains groupes ethniques, religieux ou autres, ainsi que des femmes et des filles en situation de handicap.** Par exemple :

  - Les femmes et les jeunes filles qui dénoncent des violences sexuelles peuvent courir un risque élevé de subir de nouvelles violences ou préjudices de la part des auteurs de ces actes, des personnes qui les protègent ou des membres de leur propre famille, en raison des notions d'« honneur » familial. Dans ce cas précis, la planification de la sécurité peut s'attacher à déterminer si l'auteur des faits a accès à la victime, qui est au courant de l'incident, qui sait qu'elle a demandé de l'aide, et quelles seront probablement les réactions des membres de sa famille.

[48] Chaque personne survivante est unique ; il sera donc important de comprendre le ou les handicaps avec lesquels il vit et la manière dont ceux-ci l'affectent en tant qu'individu, sans faire de suppositions.

- Dans le cas d'un mariage d'enfant, il convient d'élaborer un plan de sécurité avec la jeune fille si vous constatez ensemble qu'il existe des risques pour sa sécurité, réels ou potentiels, de la part de son mari (actuel ou futur), de membres de sa famille ou de membres de sa communauté. La sécurité sera un enjeu majeur pour les femmes et les jeunes filles ayant une orientation sexuelle et/ou une identité de genre diverses, en particulier dans les contextes où des lois pénalisent les identités LGBTQI. Les travailleurs sociaux peuvent souhaiter aborder avec la personne survivante ses expériences avec la police et d'autres autorités, ainsi qu'au sein de la communauté. En raison de la stigmatisation qui y est associée, la personne survivante peut ne pas disposer d'un réseau de soutien et se trouver déjà isolée. Cela peut empêcher cette personne de trouver des personnes en qui elle peut avoir confiance et vers lesquelles elle peut se tourner pour se sentir en sécurité. Les personnes survivantes LGBTQI peuvent présenter un risque élevé de suicide, en particulier si elles ont été rejetées par leur famille et leur communauté et se retrouvent isolées. Cela ne signifie pas qu'il faille présumer que les femmes et les filles ayant une orientation sexuelle et/ou une identité de genre diverses et qui sont des personnes survivantes de VBG sont suicidaires ; il convient toutefois de rester attentif aux signes avant-coureurs et, comme pour toute personne survivante, de prendre au sérieux toute manifestation de pensées suicidaires.

✓ Dans le cas d'enfants survivants, le travailleur social, l'enfant et/ou la personne qui s'occupe de lui (et qui n'est pas l'auteur des faits) élaboreront conjointement un plan d'action comprenant l'orientation vers des organismes de protection et de sécurité, ainsi qu'un plan de sécurité individuel. Les travailleurs sociaux peuvent être amenés à évaluer s'il est nécessaire de mettre en place des solutions de prise en charge alternatives, en explorant d'abord les possibilités auprès d'autres membres de la famille et d'amis (si cela ne présente aucun risque), puis en recourant aux services d'hébergement d'urgence proposés par l'État ou d'autres organisations.

✓ Les plans de sécurité destinés aux personnes survivantes en situation de handicap doivent être très personnalisés et tenir compte du handicap spécifique de chaque personne, de sa situation de vie, ainsi que des moyens par lesquels l'auteur des violences pourrait tenter d'exploiter ce handicap pour l'isoler, l'empêcher de partir ou lui causer davantage de préjudice. Il est important de réfléchir à la manière dont le handicap de la personne survivante peut influencer la mise en œuvre de son plan de sécurité, et d'adapter ce plan si nécessaire, en examinant les éléments spécifiques à son handicap dont elle pourrait avoir besoin pour mettre en œuvre son plan de sécurité, tels que des médicaments, des aides techniques ou du matériel, ou encore des documents pertinents pour bénéficier d'un soutien médical ou juridique.

## IMPORTANT



Rappelez à la personne survivante que son rôle dans l'atténuation des risques liés à la violence vise uniquement à assurer sa propre sécurité et n'implique EN AUCUN CAS qu'elle soit responsable des actes de violence commis à son encontre ni qu'elle puisse contrôler directement les moments où l'auteur des violences devient violent. L'auteur des violences contrôle la situation à 100 % et est responsable de ses actes de violence et de maltraitance.

# Étapes fondamentales de la planification de la sécurité

Si vous êtes un travailleur social et que vous vous entretenez au téléphone avec une personne survivante qui fait actuellement partie de votre portefeuille de dossiers ou que vous avez accompagnée par le passé, vous avez probablement déjà élaboré un plan de sécurité avec elle. En effet, dans le cadre du passage à la gestion des cas à distance, vous aurez, nous l'espérons, eu l'occasion de rencontrer tous vos clients afin de les informer de ce changement, ainsi que d'aborder avec eux les éventuels problèmes de sécurité pouvant découler de ce changement, ou liés à un confinement ou à d'autres restrictions de déplacement liées à des pandémies ou épidémies (voir encadré 7).

### Encadré 7 : Planification de la sécurité avec les clients actuels avant le passage à un suivi à distance gestion

Il est important que les travailleurs sociaux aident leurs usagers à se préparer aux différentes possibilités qui s'offrent à eux et à retrouver un sentiment de maîtrise dans une situation chaotique, en particulier pour les usagers à haut risque. Parmi les questions clés et les mesures à examiner, on peut citer :




- ✓ Les clients disposent-ils d'un lieu sûr où se réfugier, autre que chez l'agresseur, actuellement ou en cas de confinement ?
- ✓ Sinon, existe-t-il des mesures que les clients peuvent prendre pour contribuer à limiter les risques à domicile ? Y a-t-il chez vous des armes qui pourraient être retirées ?
- ✓ Ont-ils des amis ou des proches en qui ils ont confiance et avec lesquels ils peuvent rester en contact ?
- ✓ Comment peuvent-ils signaler à quelqu'un qu'ils ont besoin d'aide en toute sécurité ? Existe-t-il des moyens pour que les clients s'organisent avec leurs voisins afin de leur faire savoir qu'ils ont besoin d'aide ?
- ✓ Les clients disposent-ils d'un endroit où ils peuvent conserver en toute sécurité les numéros des travailleurs sociaux, de la ligne d'assistance téléphonique ou d'autres prestataires d'aide ? (Suggérez-leur, s'ils possèdent un téléphone, d'enregistrer ce numéro sous un pseudonyme, ou bien le travailleur social peut imprimer de petites fiches faciles à cacher.)




Si vous êtes passé à la gestion à distance des cas de violences basées sur le genre en raison d'une pandémie ou d'une épidémie, vous devrez ***adapter ce plan*** afin qu'il tienne compte des restrictions et du contexte actuels. Parmi les préoccupations spécifiques, on peut citer : la personne survivante a-t-elle le droit de quitter son domicile ? Sinon, entretient-elle des relations à distance avec d'autres personnes que son partenaire intime/agresseur ? Quelles ressources du plan de sécurité précédent sont encore disponibles ? La violence a-t-elle évolué ou s'est-elle intensifiée ? Comment les éléments de son plan actuel doivent-ils être adaptés à sa nouvelle situation ?

Si vous êtes un travailleur social chargé d'accompagner un nouveau client, il peut être utile de disposer d'un guide de planification de la sécurité qui vous aide à aborder les questions liées à la sécurité et à remplir un document de planification de la sécurité avec la personne survivante. Le cas échéant, le plan de sécurité peut être consigné dans le cadre du plan d'action du dossier ou faire l'objet d'un document distinct. Toutefois, dans tous les cas, il est essentiel de respecter les bonnes pratiques en matière de documentation relative à la prise en charge à distance des cas de violences basées sur le genre, notamment en ce qui concerne la manière de codifier et de stocker les informations confidentielles, en particulier lorsqu'un travailleur social spécialisé dans les violences basées sur le genre ou un opérateur de ligne d'assistance téléphonique travaille à domicile (voir la section 5, sous « Considérations relatives à la documentation et au stockage des données »). Si vous consignez des informations, veillez à respecter les directives relatives à la gestion à distance des informations sur la violence basée sur le genre.[49]

## Étape 1 : Rappelez-lui qu'elle est la mieux placée pour connaître sa situation

Rassurez la personne survivante en lui rappelant qu'elle est l'experte en la matière et qu'elle est sa meilleure ressource. C'est une personne survivante – elle fait preuve de force et de résilience – et elle met déjà en œuvre de nombreuses stratégies pour limiter les abus. Que fait-elle pour prévenir la violence avant qu'elle ne se produise ? Dans les cas de violence au sein du couple, même si les restrictions viennent d'être imposées, il se peut qu'elle ait vécu avec son agresseur et qu'elle ait déjà été confinée chez elle avec lui et/ou par lui. Ces expériences peuvent lui servir de référence dans sa situation actuelle. Pour les enfants survivants d'abus, essayez d'impliquer les personnes qui s'occupent d'eux et qui ne sont pas impliquées dans les faits, et réaffirmez ce message auprès d'elles également.

**Conseils/pistes de réflexion à l'intention des travailleurs sociaux spécialisés dans la VBG :**

- ✓ Quels sont les signes qui indiquent que l'auteur des violences commence à devenir agressif ?
- ✓ Que fait-elle pour prévenir la violence avant qu'elle ne se produise ?
- ✓ Que fait-elle pour dissuader/désamorcer la violence une fois qu'elle a déjà éclaté ?

[49] Voir également la série GBVIMS sur la COVID-19, épisode 6 : Confidentialité et documentation : https://www.gbvims.com/%EF%BB%BFpodcast-and-video-series-remote-gbv-case-management/

## Étape 2 : Aidez-la à identifier la « pièce la plus sûre »

En cas de violence, identifiez un endroit de la maison où elle pourra se réfugier, où il n'y a pas d'armes (comme des couteaux dans la cuisine) et qui dispose d'une issue, telle qu'une porte ou une fenêtre, lui permettant de se rendre dans une autre pièce ou à l'extérieur de la maison. Pour certaines personnes survivantes, en particulier celles qui sont confinées à domicile avec l'auteur des violences pendant une pandémie ou une épidémie, aucune pièce ne peut sembler sûre ; on parle donc de la « pièce la plus sûre ».[50] L'objectif est d'identifier les zones présentant le moins de risques afin de réduire les préjudices. Aidez la personne survivante à repérer les pièces ou les espaces qui disposent de plusieurs points d'accès (par exemple, des fenêtres et des portes). Aidez-la à repérer les pièces ou les espaces dangereux où se trouvent des armes ou d'autres objets pouvant servir d'armes. Si aucune pièce ne lui semble « la plus sûre », aidez-la au moins à identifier celles qu'il vaut mieux éviter (comme, là encore, la cuisine où se trouvent des couteaux et de grandes casseroles, ou les petits placards sans issue, etc.). En fonction de la législation et du contexte propres à chaque pays, une personne survivante devrait être légalement autorisée à fuir la violence domestique, même en période de confinement. Il est important qu'un travailleur social spécialisé dans la violence basée sur le genre connaisse les droits des personnes survivantes et comprenne comment les restrictions les affectent dans les situations de crise.

**Conseils/pistes de réflexion à l'intention des travailleurs sociaux spécialisés dans la VBG :**

- ✓ Quelles sont les pièces ou les espaces ouverts et dotés de plusieurs points d'accès (c'est-à-dire des portes ou des fenêtres) ?
- ✓ Si aucune pièce ne semble vraiment sûre, identifions alors celles qu'il vaut mieux éviter. Y a-t-il des armes chez vous ? Conservez-vous des couteaux ou d'autres outils tranchants ailleurs qu'à la cuisine ? Rappelez-lui d'éviter les petits placards ou tout autre espace exigu dont elle ne pourrait pas s'échapper.
- ✓ Y a-t-il des meubles ou des objets spécifiques que votre agresseur a utilisés par le passé pour vous faire du mal ?

## Étape 3 : Aidez-la à s'organiser avec ses enfants (le cas échéant)

Si la personne survivante a des enfants, aidez-la à réfléchir à la manière dont elle peut leur faire comprendre qu'il s'agit d'une situation d'urgence ou de danger. Certaines personnes survivantes préfèrent un « signal codé physique ». Par exemple, une personne survivante ouvre les bras et sa fille sait que cela signifie qu'elle doit courir vers sa mère pour se mettre à l'abri.

D'autres conviennent avec leurs enfants d'un « mot code » qui leur indique qu'ils doivent se rendre dans la « pièce la plus sûre » de la maison, préalablement désignée à cet effet. Demandez à la personne survivante si ses enfants sont assez grands et si elle se sent en sécurité à l'idée de leur communiquer les noms ou numéros de téléphone des personnes à contacter en cas d'urgence. Les critères à prendre en compte varient en fonction du contexte et des possibilités, mais l'âge et les capacités des enfants doivent également être pris en compte dans cette décision. Si la violence devient une menace pour leur vie, les enfants peuvent éventuellement appeler la police ou prévenir un voisin. Il convient de réfléchir à la manière d'informer les enfants et à ce qu'il faut leur dire, en gardant à l'esprit qu'ils peuvent eux-mêmes être victimes de l'agresseur et risquent de lui révéler par inadvertance les mots de sécurité ou les plans de sécurité.

[50] Refuges pour les familles, Planification de la sécurité face à la COVID-19, https://sanctuaryforfamilies.org/wp-content/uploads/2020/04/Safety-Planning-EN.pdf

**Pour les personnes survivantes qui se trouvent en situation d'isolement total, disposant d'un soutien limité, voire inexistant, et n'ayant aucun moyen de quitter leur domicile, il convient d'aborder les questions de bien-être psychologique et de sécurité par le biais de l'autonomisation :**

- ✓ Identifier un objectif ou quelque chose que la personne survivante souhaite réaliser ou apprendre, et vers lequel elle peut tendre ;
- ✓ Invitez-la à se créer un espace à elle ;
- ✓ Rappelle-lui l'importance de la pensée positive (aide-la à prendre conscience de l'importance qu'elle revêt pour sa famille, sa communauté et/ou son quartier) ;
- ✓ Aidez la personne survivante à prendre soin d'elle-même ; rappelez-lui de se traiter avec bienveillance et de ne pas se montrer trop critique envers elle-même tout au long de la journée, en particulier au moment où la violence se produit ou immédiatement après.

## Étape 4 : Aidez-la à identifier son réseau de soutien (en particulier dans le contexte des nouvelles restrictions)

Le niveau des restrictions liées aux pandémies et aux épidémies varie d'un pays à l'autre. Selon sa situation, une personne survivante peut ne pas être en mesure d'accéder à son réseau de soutien et à ses ressources habituels. Aidez-la à trouver un nouveau réseau de soutien ou de nouvelles sources d'aide. Lorsque la violence s'aggrave et que la personne survivante craint pour sa vie, elle peut convenir avec une amie que, si elle ne répond pas à deux ou trois appels de cette dernière, celle-ci trouvera alors un moyen de venir voir si tout va bien et/ou d'envoyer quelqu'un chez elle.

Veillez à ce que la personne survivante dispose d'un mot code ou d'un signe convenu pour alerter un voisin, un membre de sa famille ou une personne de confiance au cas où les violences s'intensifieraient ou mettraient sa vie en danger.

Assurez-vous qu'elle sache où et quand elle peut obtenir de l'aide auprès des points de contact de confiance chargés des violences basées sur le genre au sein de sa communauté, ou où elle peut s'adresser au personnel spécialisé dans ce domaine.[51]

**Conseils/pistes de réflexion à l'intention des travailleurs sociaux spécialisés dans la VBG :**

- ✓ La personne survivante dispose-t-elle d'un téléphone pour passer des appels ?
- ✓ Si elle a un téléphone mais pas de crédit, peut-elle demander à des personnes de prendre régulièrement de ses nouvelles ?
- ✓ Peut-elle sortir de chez elle pour aller faire ses courses ou aller à la pharmacie ?
- ✓ Qui peut-elle voir ?
- ✓ À quels services peut-elle avoir accès lorsqu'elle s'absente de chez elle pendant une durée raisonnable ?
- ✓ A-t-elle un mot code ou un signal pour prévenir un voisin de confiance ou un membre de sa famille au cas où les violences s'intensifieraient ou mettraient sa vie en danger ?
- ✓ À quelles ressources a-t-elle encore accès ?
- ✓ Serait-ce un commerçant qu'elle voit régulièrement ?
- ✓ Pourrait-elle glisser un mot sous la porte d'un voisin en cas d'urgence ?

Pour les enfants survivants : Que peut faire un proche n'ayant pas commis de violences ou une personne de confiance pour vous soutenir en ce moment ?

[51] Pour obtenir des conseils supplémentaires destinés aux spécialistes de la violence basée sur le genre sur les moyens simples de venir en aide aux femmes et aux filles exposées à la violence, ou pour permettre à ces dernières d'accéder à des soins et à un accompagnement, veuillez consulter la note d'orientation de l'UNICEF sur ce sujet : Au-delà des lignes d'assistance téléphonique et des téléphones portables : Prestations de services liées à la violence basée sur le genre pendant la pandémie de COVID-19, www.unicef.org/documents/gender-based-violence-service-provision-during-covid-19

## Étape 5 : Aidez-la à réfléchir à un plan de sortie si elle décide de partir

Aidez toujours la personne survivante à élaborer un plan au cas où elle déciderait que partir est la solution la plus sûre. Il est important de mettre en balance les avantages, les risques et les réalités en période de pandémie ou d'épidémie ; et **de lui rappeler** que le moment où une personne survivante quitte un partenaire violent est souvent le plus dangereux pour elle. Veillez à ce qu'elle dispose d'un sac d'urgence préparé à l'avance et caché chez elle ou chez une personne de confiance, prêt à être emporté en cas de départ précipité, ainsi que d'un plan indiquant où aller, qui prévenir (le cas échéant) et, enfin, un plan pour ses enfants (si elle en a). **Rappelez-lui** de ne rien laisser dans son sac d'urgence qu'elle pourrait avoir besoin de garder à la maison, afin que l'auteur des violences ne se doute pas qu'elle envisage de partir. Rappelez-lui qu'elle doit toujours être prête à répondre à toutes les questions si l'auteur des violences venait à trouver son sac d'urgence. Aidez la personne survivante à trouver des personnes chez qui elle pourrait se réfugier, qui l'ont déjà soutenue par le passé, ou un endroit où l'agresseur ne pourra pas la retrouver. Discutez du moment le plus propice pour partir, lorsque l'agresseur n'est pas là et qu'il ne remarquera de préférence pas son absence avant un certain temps.

Pour les enfants survivants de maltraitance qui envisagent de quitter un environnement violent, il s'agit généralement d'une démarche qui nécessite l'implication et le soutien de personnes de confiance ou de tuteurs non auteurs de maltraitance, ainsi que des prestataires de services. Cela peut également impliquer des acteurs publics, par exemple un assistant social de l'État ou un soutien de la police, afin de faciliter le transfert en toute sécurité de l'enfant et son placement dans une structure d'accueil alternative. Les adolescentes mariées peuvent ne pas avoir besoin de l'intervention d'une personne qui s'occupe de l'enfant, selon le contexte, mais elles auront probablement besoin d'un soutien spécialisé et continu pour pouvoir être relogées en toute sécurité dans un nouveau logement ou un centre d'accueil. Compte tenu de la complexité de la situation des enfants et des adolescents survivants, il est recommandé que cette étape soit discutée, évaluée et traitée dans le cadre d'une gestion des cas en présentiel, et que le dossier de l'enfant soit transféré vers une gestion des cas en présentiel, plutôt que de traiter ces questions uniquement par téléphone.

## Étape 6 : Demandez-lui de mémoriser le plan ou les éléments clés les plus pertinents pour sa situation

Mettre les choses par écrit peut présenter un risque pour la personne survivante ; discutez donc du plan avec elle afin qu'elle en retienne les éléments essentiels. Rappelez-lui de repasser son plan en revue (dans sa tête) lorsqu'elle est en proie à la panique ou si elle se sent impuissante et seule, afin de l'aider à retrouver son calme, sa concentration et un sentiment d'autonomie.

### RÉSUMÉ

Aidez une personne survivante à se concentrer sur (1) la réduction de la violence et l'identification des zones « plus sûres » de son domicile ; (2) l'identification des sources de soutien – même si celles-ci sont plus limitées ou restreintes ; (3) la réaffirmation du plan de sécurité – et des mesures à prendre au cas où elle déciderait de partir.

*Rappelez-lui qu'elle n'est pas seule, même si elle est isolée !*

## *Étape 4 : Planification de la mise en œuvre*

Cette étape consiste à apporter un soutien émotionnel immédiat et à orienter les personnes concernées vers des services spécialisés. À cette étape, il est très important que le travailleur social dispose d'informations à jour concernant l'orientation vers les services et soit en mesure d'informer la personne survivante de tout retard dans la prise en charge. Pour chaque orientation demandée par une personne survivante, il convient d'obtenir son consentement éclairé verbal si le travailleur social doit prendre contact avec un prestataire au nom de la personne survivante. Le travailleur social doit également déterminer si et comment le prestataire de services (ou le travailleur social lui-même) peut assurer le suivi auprès du client concernant le service vers lequel il a été orienté, si nécessaire.

## *Étape 5 : Fournir des ressources et des messages clés*

Cette étape consiste à mettre fin à l'intervention en veillant à la sécurité de la personne survivante. Cela implique notamment de fournir des informations et des messages clés sur des sujets tels que :

- Un accompagnement psychosocial adapté (c'est-à-dire adapté au format téléphonique), par exemple des messages réconfortants, des techniques utiles de relaxation ou de réduction du stress.
- Résumé succinct de ce qui a été discuté et convenu lors de l'appel, ainsi que du plan de transition vers la gestion des cas en présentiel (si possible).
- Des informations sur la manière et le moment où elle peut vous appeler ou vous envoyer un SMS, notamment sur l'utilisation des alertes silencieuses (si la technologie utilisée par la personne survivante le permet), ainsi que des conseils sur la marche à suivre si elle ne parvient pas à vous joindre.
- Informations concernant l'organisation de séances d'accompagnement en présentiel, lorsque cela est possible.
- Prendre contact avec les prestataires de services au nom de la personne survivante, ou lui fournir les coordonnées de ces derniers – en précisant notamment comment ces informations peuvent être communiquées sans mettre davantage la personne survivante en danger, si l'agresseur est susceptible de mettre la main sur son téléphone –, par exemple en utilisant des mots de code pour désigner les différents prestataires.
- Évaluer les sentiments, les sensations et les pensées de la personne ayant subi des abus – dans la mesure où cela est possible par téléphone – afin de clore la séance de gestion des cas à distance de manière sûre, sécurisée et bienveillante.

**N'oubliez jamais :**

1. Le client est l'acteur principal dans la gestion des cas du dossier, même lorsque celle-ci s'effectue par téléphone.
2. Les plans d'action sont élaborés en collaboration avec la cliente et doivent refléter ses souhaits et ses choix. En cas de pandémie ou d'épidémie, lorsque les services peuvent être limités, il est important de pouvoir fournir des informations actualisées sur ces services afin que le client puisse faire des choix réalistes.
3. L'objectif est de donner les moyens d'agir à la cliente et de veiller à ce qu'elle soit impliquée dans tous les aspects de la planification et de la prestation des services.

**Récapitulatif**

Une séance de gestion des cas par téléphone avec un adulte ayant subi des violences comprendra probablement les éléments suivants :

| | |
|---|---|
| 1 | Passer ou répondre à l'appel à l'heure prévue et en suivant un script standardisé d'ouverture de séance ; |
| 2 | Exposer (ou, s'il s'agit d'une séance de suivi, rappeler à la personne survivante) les principes et les limites de la confidentialité ; |
| 3 | Recueillir les informations d'accueil (si cela n'a pas déjà été fait), notamment en cherchant à cerner les principales préoccupations de la personne survivante ; |
| 4 | Apporter un soutien émotionnel et psychosocial ; |
| 5 | Fournir des informations précises sur les problèmes rencontrés par l'appelant ; |
| 6 | Identifier et assurer le suivi des besoins en matière d'orientation, obtenir le consentement éclairé pour les nouvelles orientations et orienter les personnes survivantes vers les ressources appropriées ; |
| 7 | Clôturer la séance d'accompagnement de manière bienveillante ; et rappeler aux personnes survivantes de supprimer l'historique d'appel de leur téléphone ainsi que tout message éventuel (si elles ont utilisé la messagerie). |
| 8 | Remplir les documents administratifs relatifs à la gestion des cas/GBVIMS+ selon les besoins. |

# Étapes de gestion des appels avec des enfants survivants

Qu'il s'agisse d'enfants survivants déjà suivis ou de nouveaux clients, le travailleur social devra garder à l'esprit quelques étapes essentielles pour chaque appel, décrites ci-dessous. Ces étapes générales devront être adaptées à chaque contexte. En ce qui concerne les appels téléphoniques dans le cadre de la gestion des cas des enfants survivants, il est important de garder à l'esprit les principes généraux suivants :

- Les entretiens se dérouleront soit uniquement avec l'enfant, soit avec l'enfant et le parent non auteur des faits, soit uniquement avec le parent non auteur des faits, en fonction de l'âge et du niveau de compréhension de l'enfant. Lors de ces appels, une personne qui s'occupe de l'enfant sera probablement présente, comme c'est généralement le cas, pour faciliter la communication, en particulier lors du premier appel. Pour que les personnes qui s'occupent de l'enfant puissent être associées au processus, les travailleurs sociaux devront s'assurer qu'ils sont en mesure d'agir dans l'intérêt supérieur de l'enfant et qu'ils ne commettent pas de maltraitance. Il peut être difficile de s'en assurer avec certitude en se basant uniquement sur un contact téléphonique. Les travailleurs sociaux peuvent avoir besoin du soutien de leurs superviseurs pour déterminer s'ils peuvent proposer une gestion des cas par téléphone aux enfants survivants, en présence de leurs aidants, avant d'aller plus loin qu'un premier entretien.

  N'OUBLIEZ PAS : **La gestion des cas par téléphone n'est pas optimale pour les enfants survivants de violences sexuelles ; il convient donc de privilégier la gestion des cas en présentiel de ces enfants en cas de pandémie ou d'épidémie – dans la mesure où les restrictions le permettent,** en mettant en place des mesures de distanciation sociale et d'autres mesures de prévention et de contrôle des infections (PCI) afin de rendre cela possible et de limiter la transmission de la maladie.

- La gestion des cas par téléphone des enfants survivants de maltraitance en période de pandémie ou d'épidémie peut s'avérer envisageable pour la prise de contact initiale ou la réception d'une orientation, pour un soutien psychosocial spécifique (par exemple, des techniques de relaxation) et un suivi limité ; toutefois, elle ne peut se substituer à la qualité des soins dispensés dans le cadre d'une gestion des cas en présentiel, en particulier pour ce groupe à risque et vulnérable. Certaines étapes spécifiques du processus de gestion des cas, telles que l'évaluation, l'évaluation approfondie des besoins en matière de santé mentale et de soutien psychosocial (SMSPS), l'éventail des interventions SMSPS et la clôture du dossier, justifient pleinement un contact direct entre la personne survivante et le travailleur social, afin de favoriser un engagement en toute sécurité, de cerner l'ensemble des besoins que peut avoir un enfant, de favoriser l'établissement d'une relation de confiance et de réduire les risques de retraumatisation. **Il est donc important d'essayer de faire passer les enfants survivants de violence à des séances en présentiel dès que possible.**
- Si les personnes qui s'occupent de l'enfant participent à la gestion des cas par téléphone avec l'enfant survivant, les travailleurs sociaux devront en tenir compte et être conscients de la dynamique que cette gestion des cas par téléphone peut engendrer. Les travailleurs sociaux doivent solliciter l'avis des enfants survivants (en fonction de leur âge et de leur niveau de maturité) afin de garantir leur participation active.

- Si seul le tuteur participe aux séances de suivi par téléphone (en raison du jeune âge de l'enfant ou de son niveau de développement, par exemple s'il est non verbal), les travailleurs sociaux devront garder à l'esprit que les informations qu'ils reçoivent ne reflètent que le point de vue de la personne en charge de l'enfant et qu'il s'agit là d'une limite susceptible d'omettre des informations essentielles qu'un travailleur social pourrait percevoir lors de séances en présentiel avec l'enfant survivant et la personne en charge de l'enfant (par exemple, le langage corporel de l'enfant, sa dynamique avec la personne en charge de l'enfant, les atouts et ressources potentiels dont l'enfant pourrait disposer), qui ressortiraient clairement lors des activités et interactions menées au cours de la séance.
- Les informations relatives à la gestion de situations particulières, telles que les problèmes de sécurité et les appels délicats, sont abordées dans les sections 4 et 5.

Le travailleur social doit tout d'abord vérifier et s'assurer auprès de l'enfant survivant, de la personne qui s'occupe de lui et qui n'est pas l'auteur des faits, ou des deux (si ceux-ci participent tous deux à l'appel), que les conditions de sécurité sont réunies (notamment dans un lieu privé où l'appel ne risque pas d'être entendu par des tiers) et que le moment est propice à la conversation. Une fois qu'il est établi que l'on peut poursuivre l'appel en toute sécurité, le travailleur social doit passer en revue certaines mesures de sécurité élémentaires pouvant être mises en œuvre au cas où l'entretien serait interrompu. Le travailleur social et la personne survivante peuvent convenir d'un mot de sécurité ou d'un code indiquant la nécessité de passer à un sujet neutre ou de mettre fin à l'appel. Le travailleur social et la personne survivante peuvent également discuter d'autres pistes d'action possibles en fonction de différents scénarios, notamment :

- Quelqu'un demande ce que fait la personne survivante, la personne qui s'occupe de l'enfant ou les deux, et/ou à qui ils parlent au téléphone.
- Un autre membre du foyer décroche le téléphone.
- C'est à la personne survivante, à la personne qui s'occupe de l'enfant ou aux deux de mettre fin à l'appel.
- La personne survivante/la personne qui s'occupe d'elle/les deux doivent utiliser un autre téléphone.

**N'OUBLIEZ PAS :** Si l'enfant survivant et/ou la personne qui s'occupe de lui sans lui faire subir de maltraitance ne semblent pas à l'aise et/ou si vous entendez des bruits provenant d'autres personnes au milieu de l'appel, veuillez ne pas poursuivre la conversation et leur proposer de vous contacter lorsqu'ils se sentiront plus à l'aise pour parler, par des moyens préalablement convenus, tels qu'un appel manqué, un SMS ou l'envoi d'un mot de passe par SMS, ou toute autre stratégie qu'ils ont indiquée comme étant sûre pour eux.

## *Étape 1 : Présentation et établissement d'un lien*

Les travailleurs sociaux doivent continuer à consacrer du temps à la phase de présentation et d'établissement d'un lien, conformément aux lignes directrices du PES, compte tenu de l'importance d'instaurer un climat de confiance et de créer un lien avec les enfants, ainsi que de veiller à ce qu'ils reçoivent toutes les informations nécessaires concernant le prestataire de services et les modalités de prestation du service. Il est essentiel de rassurer un enfant lorsqu'il demande de l'aide. Il se peut qu'elles aient peur d'entrer en contact avec les services d'aide, car leurs agresseurs leur ont peut-être dit qu'elles auraient « des ennuis » si elles signalaient les faits. Lors de ces appels, une personne qui s'occupe de l'enfant sera probablement présente, comme c'est généralement le cas, pour faciliter la communication, en particulier lors du premier appel. Il est préférable, dans la mesure du possible, d'associer à ces appels une personne de confiance qui ne soit pas impliquée dans les violences, et de solliciter l'assentiment/consentement éclairé de la personne concernée à cet égard.

Il est également essentiel, dès le début de l'entretien téléphonique, de vérifier si le client (l'enfant survivant) et la personne qui s'occupe de lui sans lui faire subir de maltraitance peuvent s'entretenir au téléphone à l'heure prévue pour l'appel, car même si celle-ci a été fixée à l'avance, les circonstances peuvent changer. Les questions susceptibles de permettre de vérifier la sécurité de la personne qui appelle peuvent être posées de manière à n'exiger qu'une réponse par **« oui » ou par « non »**, afin que, si la personne survivante ne se trouve pas en lieu sûr, personne ne puisse comprendre de quoi elle parle :

- Est-ce que vous (tous les deux)[53] êtes à l'aise pour discuter en ce moment ? Acceptez-vous (tous les deux) de poursuivre cette conversation par téléphone ? Ou préférez-vous (tous les deux) que nous fixions un autre rendez-vous ? Ou préférez-vous tous les deux laisser un appel manqué (sur le téléphone professionnel du travailleur social) ou m'envoyer un SMS lorsque vous serez prêts ?
- Est-ce le bon numéro à appeler ? Ou préférez-vous que j'appelle d'autres numéros ?
- Répondez-vous à cet appel depuis une pièce où l'intimité et la confidentialité de la conversation sont garanties ?
- Croyez-vous qu'on risque d'être interrompus par quelqu'un pendant notre conversation ?
- Est-ce que vous (tous les deux) vous sentez en sécurité et disposez d'assez d'intimité pour notre conversation ?
- Est-ce que ça vous va (à tous les deux) de parler maintenant ?
- (Si seul l'enfant survivant appelle et qu'il s'agit d'un premier contact), avez-vous une personne de confiance qui pourrait vous aider à participer à cet appel ? Avez-vous une personne qui s'occupe de l'enfant de confiance qui pourrait vous aider à vous rendre dans notre centre et à bénéficier des services que nous proposons ?

Il est également important d'expliquer à l'enfant les limites de la confidentialité, les obligations de signalement, ainsi que la manière dont celles-ci sont gérées, et de lui expliquer ce que cela implique, dans le cadre de votre fonction, lorsque vous êtes tenu d'agir dans l'intérêt supérieur de l'enfant afin de permettre à ce dernier et à la personne qui s'occupe de lui (et qui n'est pas l'auteur des abus) de prendre des décisions éclairées quant à ce qu'ils choisissent de vous confier ou non.[54]

En cas de signalement d'abus sexuel, il est préférable de proposer un accompagnement en présentiel aux enfants survivants et de déterminer si l'enfant est en mesure de se déplacer en toute sécurité pour bénéficier de cet accompagnement en présence d'un adulte de confiance non impliqué dans les faits, ou s'il a besoin d'être accompagné pour se rendre sur le lieu d'intervention. Cette décision s'explique par l'âge des enfants concernés, leur vulnérabilité et les risques associés aux cas d'abus sexuels sur mineurs, ainsi que par l'importance de favoriser des mesures agissant dans l'intérêt supérieur de l'enfant et de permettre une évaluation plus efficace des situations préoccupantes que ne le permettrait probablement une gestion des cas par téléphone.

[53] Enfant ayant survécu à des maltraitances et la personne qui s'occupe de lui sans lui faire subir de maltraitance
[54] Pour plus d'informations sur ce sujet, veuillez vous reporter au module 5, numéro 4, du kit de formation « Caring for Child Survivors » (Prendre soin des enfants survivants) de l'UNICEF et de l'IRC (deuxième édition), 2024. https://knowledge.unicef.org/child-protection/caring-child-survivors-sexual-abuse-ccs

## *Étape 2 : Évaluation des préoccupations*

Au cours de cette étape, le travailleur social s'attachera à évaluer les préoccupations nouvelles ou existantes, telles que la sécurité au domicile, les besoins médicaux ou sanitaires, ou tout autre problème lié à la sécurité et au bien-être. Dans le contexte d'une pandémie ou d'une épidémie, lorsque l'accès aux services se heurte à des difficultés, il est particulièrement important de déterminer comment le client (l'enfant survivant) et la personne qui s'occupe de lui sans lui faire subir de maltraitance (le cas échéant) font face à ces changements. Toutefois, comme indiqué précédemment dans ces recommandations **, la gestion des cas par téléphone n'est pas optimale pour les enfants survivants de violences sexuelles ; la gestion des cas en présentiel de ces enfants doit donc être privilégiée en cas de pandémie ou d'épidémie – dans la mesure où les restrictions le permettent, en mettant en place la distanciation sociale et d'autres mesures de prévention et de contrôle des infections afin de rendre cela possible et de limiter la transmission de la maladie. Certaines étapes spécifiques du processus de gestion des cas, telles que l'évaluation,** l'évaluation détaillée des besoins en matière de santé mentale et de soutien psychosocial (SMSPS), l'éventail des interventions SMSPS et la clôture du dossier justifient réellement **un contact entre la personne survivante et le travailleur social, afin de favoriser un engagement en toute sécurité, de cerner l'éventail des besoins de l'enfant, de favoriser l'établissement d'une relation de confiance et de réduire les risques de retraumatisation. Il est donc important d'essayer, dans la mesure du possible, d'éviter les évaluations par téléphone et de faire passer les enfants survivants à des séances d'évaluation et de gestion des cas en présentiel dès que cela est possible.** Si l'évaluation par téléphone est la seule option possible, par exemple en raison des restrictions de déplacement imposées par le gouvernement, et qu'un retard risque d'entraîner un préjudice, il est important de faire preuve d'une grande prudence et d'une grande attention tout au long du processus, en suivant les conseils fournis dans cette section. Comme indiqué précédemment, il se peut qu'une évaluation de la gestion des cas par téléphone doive être menée en présence de la personne qui s'occupe de l'enfant et qui n'est pas l'auteur des violences, ou être facilitée par son intermédiaire. À ce stade, le travailleur social doit :

- Écoutez activement et veillez à consacrer du temps pour vous assurer que la personne survivante (et la personne qui s'occupe d'elle sans lui faire subir de violence, le cas échéant) a été entendue ;
- Apporter un soutien émotionnel adapté à l'âge et au stade de développement de la personne, par le biais de messages réconfortants, de la reconnaissance de ses sentiments et de la compassion, ainsi que par le partage de toute information utile susceptible d'aider la personne survivante à surmonter cette épreuve ;
- Demandez-vous si la personne qui s'occupe de l'enfant, mais qui n'est pas l'auteur des violences, est également affectée par ces violences et ces maltraitances. Par exemple, les travailleurs sociaux doivent être conscients des liens entre les violences sexuelles sur mineurs et la violence conjugale ou domestique. Sans pour autant détourner l'attention de l'enfant, il est également possible d'examiner si la personne qui s'occupe de l'enfant et qui n'est pas l'auteur des abus pourrait bénéficier d'une orientation vers des services d'accompagnement, en discutant de cette option avec elle, soit lors du même appel, soit lors d'un appel de suivi distinct.
- Faites le point et résumez à la personne survivante (ainsi qu'à la personne qui s'occupe d'elle et qui n'est pas l'auteur des violences, si elle participe à l'appel) ce que vous comprenez être ses besoins en matière de sécurité et ses autres besoins.

En cas de violences sexuelles sur mineurs, en particulier si ces abus ont eu lieu au domicile ou ont été commis par un membre de la famille, les travailleurs sociaux doivent interroger l'enfant (s'il est âgé d'au moins six ans) en privé sur ses craintes concernant sa sécurité. Cela permet à l'enfant de s'exprimer sans qu'un parent ou une personne de référence ne soit présent(e) à l'appel ou dans la pièce, et peut permettre d'obtenir davantage d'informations que ce qui aurait été possible autrement. Si un enfant refuse de s'entretenir seul avec le travailleur social et/ou si l'enfant et son proche semblent bouleversés ou agités, le travailleur social doit faire preuve de discernement et déterminer s'il convient de procéder à l'évaluation de la sécurité en leur présence. La question la plus importante à laquelle les travailleurs sociaux doivent répondre lors de l'évaluation de la sécurité est de savoir si l'enfant est à l'abri de nouveaux maltraitances. Les informations recueillies au cours de la phase d'évaluation initiale concernant l'auteur des faits permettront de répondre à cette question.

Lorsque la personne survivante est un très jeune enfant, l'auteur des faits est le plus souvent une personne que l'enfant connaît et qui peut avoir facilement accès à lui, même après qu'un proche n'ayant pas commis de violence a sollicité une prise en charge. De plus, il se peut que le parent ou la personne qui s'occupe de l'enfant, et qui n'est pas l'auteur des faits, ignore qui est l'auteur des faits, voire ne sache pas que son enfant a été victime d'abus sexuels, lorsqu'il ou elle sollicite une aide. Ils peuvent solliciter une aide parce qu'ils estiment avoir besoin d'un soutien face aux comportements de leur enfant, sans pour autant identifier la cause sous-jacente de ces comportements. Ces éléments soulignent la complexité d'un accompagnement efficace des enfants survivants de violences sexuelles et des proches n'ayant pas commis de violence, et expliquent pourquoi un accompagnement en présentiel est plus adapté pour établir un lien avec ces enfants et leur proposer des interventions efficaces, dans leur intérêt supérieur.

**N'OUBLIEZ PAS :** Il est préférable de proposer un soutien en personne aux enfants survivants et de déterminer si l'enfant est en mesure de se déplacer en toute sécurité pour bénéficier dudit soutien en présence de son proche n'ayant pas commis de violences, ou s'il a besoin d'être accompagné pour se rendre sur le lieu de prestation du service. Cette décision s'explique par l'âge des enfants concernés, leur vulnérabilité et les risques associés aux cas d'abus sexuels sur mineurs, ainsi que par l'importance de favoriser des mesures agissant dans l'intérêt supérieur de l'enfant et de permettre une évaluation plus efficace des situations préoccupantes que ne le permettrait probablement une gestion des cas par téléphone.

## *Étape 3 : Élaboration d'un plan d'action pour les enfants survivants de violences sexuelles (y compris un plan de sécurité)[55]*

Outre les points évoqués ci-dessus concernant la planification de l'intervention sociale auprès des adultes dans le cadre de l'accompagnement d'un enfant survivant de violences sexuelles, les travailleurs sociaux devront cerner les types de soutien dont l'enfant a besoin, ainsi que ses ressources, ses points forts et ses capacités (y compris celles d'un adulte de référence non auteur d'abus). Dans ce cadre, le travailleur social peut être amené à évaluer si d'autres solutions de prise en charge sont nécessaires, en explorant d'abord les possibilités auprès d'autres membres de la famille ou d'amis (si cela ne présente aucun risque), puis en faisant appel aux services d'hébergement d'urgence gérés par l'État ou d'autres organisations.

**Conseils/suggestions que les travailleurs sociaux spécialisés dans la VBG peuvent éventuellement utiliser auprès des personnes en charge des enfants survivants (autres que les auteurs des faits) et des enfants survivants eux-mêmes (en fonction de leur âge et de leur niveau de développement) :**

- ✓ Quels sont les signes qui indiquent que l'auteur des violences commence à devenir agressif ?
- ✓ Que peut-on faire pour prévenir la violence avant qu'elle ne se produise ?
- ✓ Que fait-elle pour dissuader/désamorcer la violence une fois qu'elle a déjà éclaté ?
- ✓ Quelles sont les pièces ou les espaces ouverts et dotés de plusieurs points d'accès (c'est-à-dire des portes ou des fenêtres) ?
- ✓ Si aucune pièce ne semble vraiment sûre, identifions alors celles qu'il vaut mieux éviter. Y a-t-il des armes chez vous ? Y a-t-il des couteaux ou d'autres outils tranchants quelque part ? Rappelez-lui d'éviter les petits placards ou tout autre espace exigu dont elle ne pourrait pas s'échapper.
- ✓ Y a-t-il des meubles ou des objets particuliers que l'auteur des violences a utilisés par le passé pour vous faire du mal ?

[55] Cette section est principalement consacrée à la planification de la sécurité en situation de crise, adaptée à un accompagnement à court terme, étant donné qu'il est préférable de faire passer les enfants survivants à un accompagnement en présentiel dès que possible. Toutefois, si la pandémie ou l'épidémie a des répercussions négatives sur la santé mentale et le bien-être de l'enfant, envisagez de l'aider en discutant avec lui de diverses activités émotionnelles, cognitives et comportementales susceptibles de lui apporter un soutien utile, à intégrer dans son plan d'action, y compris des activités liées à la santé mentale et au soutien psychosocial (SMSPS). Parmi les informations complémentaires que les travailleurs sociaux pourraient juger utile d'examiner, on peut citer le document n° 5 : Les personnes qui s'occupent de leurs enfants : la Cellule SMSPS, relevant du pilier « Opérations sanitaires » de l'Équipe conjointe de gestion des incidents liés à la COVID-19 dans le Pacifique, a élaboré des fiches d'information sur les aspects liés à la santé mentale et au soutien psychosocial (SMSPS) à prendre en compte pendant la pandémie de COVID-19.
https://drive.google.com/drive/folders/1vV4hkr_NpG19xKC2SvnS2krUAy5DPVLt

**Remarque : La capacité des personnes survivantes ou des personnes qui s'occupent d'eux à répondre à ces questions dépendra probablement de l'âge et du niveau de développement de l'enfant survivant.**

Lors de l'élaboration d'un plan de sécurité, gardez à l'esprit que les enfants survivants peuvent ne pas être en mesure de mettre en œuvre certaines mesures jugées essentielles dans le cadre de ce plan. Les enfants peuvent également se sentir inquiets pendant le processus d'élaboration d'un plan de sécurité ; il est donc important de les rassurer et de leur expliquer que l'objectif de ce processus est de mettre en place des mesures préventives au cas où un incident se produirait ; cela ne signifie pas pour autant que l'événement envisagé se produira réellement. Dans la mesure du possible, il est préférable qu'un adulte de référence non violent participe aux appels, car il pourra également rassurer l'enfant après l'appel et contribuer à la mise en œuvre du plan de sécurité.

- ✓ A-t-elle un téléphone pour passer des appels ? Ou bien a-t-elle accès au téléphone d'un proche n'ayant pas commis de violences pour passer des appels ?
- ✓ Si elle a un téléphone mais pas de crédit, peut-elle demander à des personnes de prendre régulièrement de ses nouvelles ?
- ✓ Peut-elle sortir de chez elle pour aller à l'école ou pour aller jouer ?
- ✓ Qui peut-elle voir ?
- ✓ À quels services peut-elle avoir accès lorsqu'elle n'est pas chez elle ? Par exemple, un centre de santé ? L'école ?
- ✓ A-t-elle un mot code ou un signal pour prévenir un membre de sa famille ou un voisin en qui elle a confiance au cas où les violences s'intensifieraient ou mettraient sa vie en danger ?
- ✓ À quelles ressources a-t-elle encore accès ?
- ✓ Pourrait-elle frapper à la porte d'un voisin et lui demander de l'accueillir chez lui pour se mettre à l'abri en cas d'urgence ?
- ✓ Pour les enfants survivants : Que peut faire un proche n'ayant pas commis de violences ou une personne de confiance pour vous soutenir en ce moment ?

Tout au long de l'élaboration du plan d'action et du plan de sécurité, le travailleur social doit rester attentif à tout signe indiquant que la personne survivante pourrait envisager de se faire du mal. Si des éléments laissent penser que la personne survivante a des tendances suicidaires, le travailleur social doit être prêt à procéder à une évaluation du risque de suicide, comme indiqué à la section 4. Lorsqu'on aborde les processus de planification de la sécurité avec un enfant, il est important de le faire d'une manière adaptée à son âge et à son stade de développement, et d'impliquer, dans la mesure du possible, les personnes qui s'occupent de lui et qui ne sont pas impliquées dans les faits. Les enfants peuvent se sentir inquiets et effrayés. Il est important de les rassurer et de leur expliquer que le plan de sécurité n'a pas pour but de les inquiéter, mais de les aider à se préparer et à savoir comment réagir au cas où ils devraient agir rapidement.

**N'OUBLIEZ PAS :** Il est préférable de proposer un accompagnement en présentiel aux enfants survivants de maltraitance et de déterminer si l'enfant est en mesure de se déplacer en toute sécurité pour bénéficier de cet accompagnement en présence d'un adulte de confiance n'ayant pas commis d'actes de maltraitance, ou s'il a besoin d'être accompagné pour se rendre au lieu où le service est dispensé. Cela revêt une importance particulière compte tenu de l'âge, de la vulnérabilité et des risques associés aux cas de violences sexuelles sur mineurs, ainsi que de la nécessité de favoriser des mesures agissant dans l'intérêt supérieur de l'enfant et de permettre une évaluation plus efficace des préoccupations que ne le permettrait probablement une gestion des cas par téléphone.

## *Étape 4 : Planification de la mise en œuvre*

Cette étape consiste à apporter un soutien émotionnel immédiat et à orienter les personnes concernées vers des services spécialisés. À cette étape, il est très important que le travailleur social dispose d'informations à jour concernant l'orientation vers les services et soit en mesure d'informer la personne survivante de tout retard dans la prise en charge. Pour chaque orientation demandée par une personne survivante, il convient d'obtenir son consentement éclairé verbal si le travailleur social doit prendre contact avec un prestataire au nom de la personne survivante. Lorsqu'un travailleur social travaille avec un enfant survivant d'abus et la personne qui s'occupe de lui (autre que l'auteur des faits), il doit obtenir le consentement éclairé de cette dernière, tout en sollicitant également l'assentiment éclairé de l'enfant. C'est également à ce stade que le travailleur social mettra en œuvre les procédures de signalement obligatoires, dans le respect de l'intérêt supérieur de l'enfant. Le travailleur social doit également déterminer si et comment le prestataire de services (ou le travailleur social lui-même) peut assurer le suivi auprès du client concernant le service vers lequel il a été orienté, si nécessaire.

**N'OUBLIEZ PAS :** Il est préférable de proposer un accompagnement en présentiel aux enfants survivants de maltraitance et de déterminer si l'enfant est en mesure de se déplacer en toute sécurité pour bénéficier de cet accompagnement en présence d'un adulte de confiance n'ayant pas commis d'actes de maltraitance, ou s'il a besoin d'être accompagné pour se rendre au lieu où le service est dispensé. Cela revêt une importance particulière compte tenu de l'âge, de la vulnérabilité et des risques associés aux cas de violences sexuelles sur mineurs, ainsi que de la nécessité de favoriser des mesures agissant dans l'intérêt supérieur de l'enfant et de permettre une évaluation plus efficace des préoccupations que ne le permettrait probablement une gestion des cas par téléphone.

## *Étape 5 : Fournir des ressources et des messages clés*

La cinquième étape consiste à mettre fin à l'appel en veillant à la sécurité de la personne survivante. Cela implique notamment de fournir des informations et des messages clés sur des sujets tels que :

- Un accompagnement psychosocial adapté (à la modalité téléphonique), par exemple des messages réconfortants, des techniques utiles de relaxation ou de réduction du stress
- Résumé succinct de ce qui a été discuté et convenu lors de l'appel, ainsi que du plan de transition vers la gestion des cas en présentiel (si possible). Et, en ce qui concerne la planification de la sécurité (par exemple, pour qu'un accompagnant prépare un sac contenant les affaires indispensables de l'enfant au cas où un déplacement d'urgence ou une prise en charge temporaire alternative s'avérerait nécessaire)
- Des informations sur la manière et le moment où elle peut vous appeler ou vous envoyer un SMS, notamment sur l'utilisation des alertes silencieuses (si la technologie dont dispose la personne survivante le permet), ainsi que des conseils sur la marche à suivre si elle ne parvient pas à vous joindre. Informations concernant l'organisation de séances d'accompagnement en présentiel, lorsque cela est possible.
- Prendre contact avec les prestataires de services au nom de la personne survivante, ou lui fournir les coordonnées de ces derniers – en précisant notamment comment ces informations peuvent être communiquées sans mettre davantage la personne survivante en danger, si l'auteur des faits est susceptible d'avoir accès à son téléphone ou à celui d'un proche aidant non impliqué dans les faits – par exemple en utilisant des mots-clés pour désigner les différents prestataires.

- Aborder les techniques sûres et bienveillantes que les personnes en charge d'enfants, qui ne commettent pas d'infractions, peuvent utiliser avec leur enfant pour favoriser son bien-être et l'aider à faire face de manière positive pendant la période de pandémie/d'épidémie.[56]
- Évaluer les sentiments, les sensations et les pensées des personnes survivantes – dans la mesure où cela est possible lors d'un appel téléphonique – afin de clore la séance de gestion des cas à distance de manière sûre, sécurisée et bienveillante.

**N'oubliez jamais :**

1. Le client est l'acteur principal dans la gestion des cas du dossier, même lorsque celle-ci s'effectue par téléphone.
2. Les plans d'action sont élaborés en collaboration avec la cliente et doivent refléter ses souhaits et ses choix (ainsi que, le cas échéant, ceux de la personne qui s'occupe d'elle et qui n'est pas l'auteur des faits). En période de pandémie ou d'épidémie, lorsque les services peuvent être limités, il est important de pouvoir fournir des informations actualisées sur ces services afin que le client (et le proche qui s'occupe de l'enfant et qui n'est pas l'auteur des violences) puisse faire des choix réalistes.
3. L'objectif est de donner les moyens d'agir à la cliente (et à la personne qui s'occupe de l'enfant non auteur de violences) et de veiller à ce que la cliente et, le cas échéant, la personne qui s'occupe de l'enfant participent à tous les aspectsy.

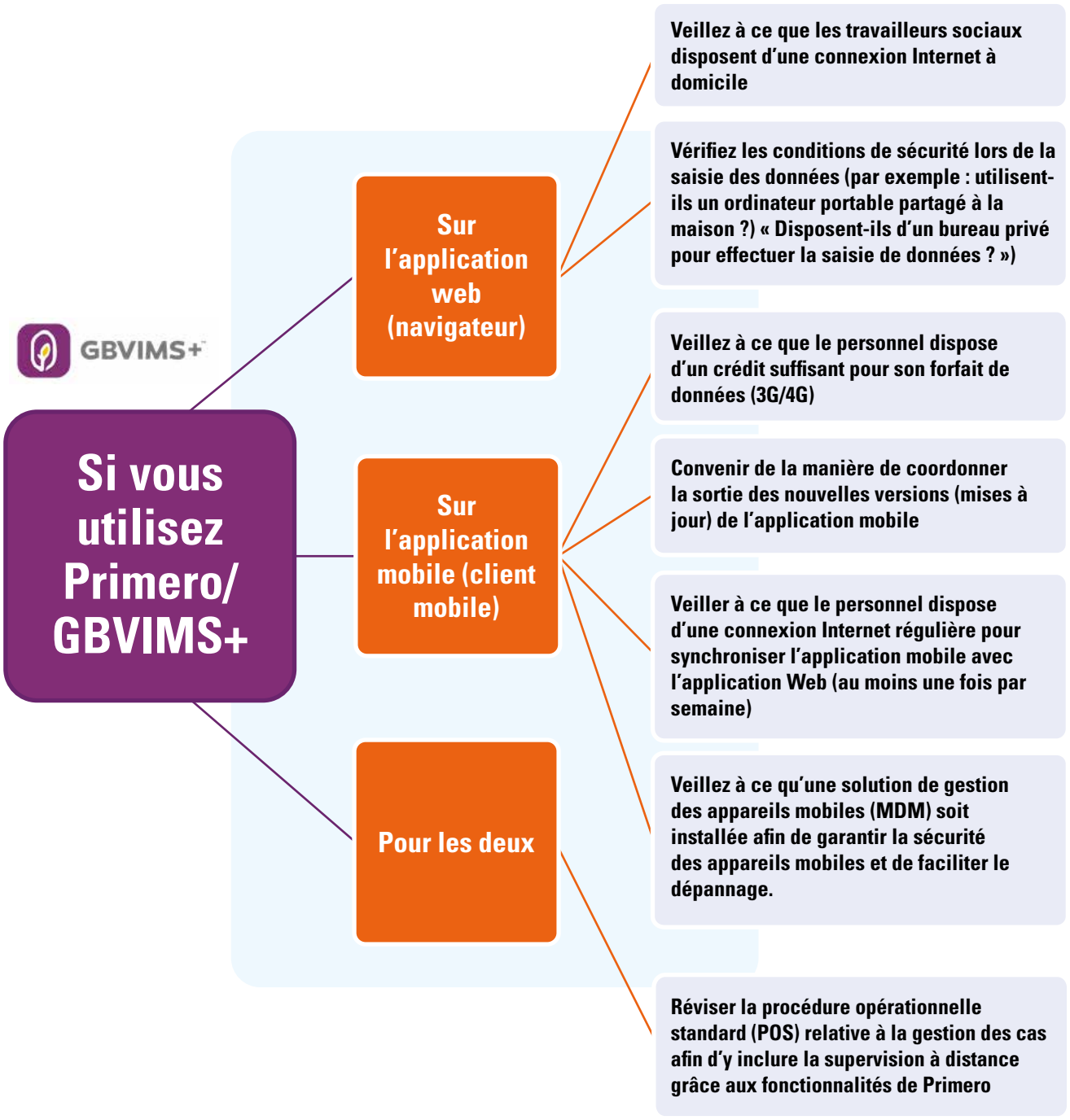
[56] Parmi les informations complémentaires que les travailleurs sociaux pourraient juger utile d'examiner, on peut citer le document n° 5 : Les personnes qui s'occupent de leurs enfants : la Cellule SMSPS, relevant du pilier « Opérations sanitaires » de l'Équipe conjointe de gestion des incidents liés à la COVID-19 dans le Pacifique, a élaboré des fiches d'information sur les aspects liés à la santé mentale et au soutien psychosocial (SMSPS) à prendre en compte pendant la pandémie de COVID-19. https://drive.google.com/drive/folders/1vV4hkr_NpG19xKC2SvnS2krUAy5DPVLt

**Récapitulatif**

Les éléments fondamentaux d'une séance de gestion des cas par téléphone d'un enfant survivant (et de la personne qui s'occupe de lui, le cas échéant) peuvent inclure :

| | |
|---|---|
| 1 | Passer ou répondre à l'appel à l'heure prévue et démarrer la conversation en suivant un script standardisé d'ouverture de session ; |
| 2 | Expliquer, dans un langage adapté à l'âge et au stade de développement de l'enfant, les règles et les limites en matière de confidentialité concernant les enfants survivants (y compris les obligations de signalement). Même s'il ne s'agit pas de la première séance avec l'enfant (et le proche qui s'occupe de l'enfant et qui n'est pas l'auteur des violences), répétez tout de même ces consignes à chaque fois et appliquez le protocole de sécurité (par exemple, raccrocher, dire qu'il doit s'agir d'une erreur de numéro ou utiliser tout autre scénario convenu au préalable) si une autre personne pénètre dans la pièce où l'enfant (et son proche) sont en train de passer l'appel, ce qui pourrait entraîner une écoute involontaire. |
| 3 | Recueillir les informations de base lors de l'accueil (si cela n'a pas déjà été fait), notamment en identifiant les besoins essentiels de la personne survivante. En expliquant qu'il serait important de passer à une gestion des cas en présentiel (lorsque cela est possible) afin de poursuivre une évaluation approfondie des besoins. |
| 4 | Apporter un soutien émotionnel et psychosocial de base adapté à l'âge et au stade de développement de l'enfant, ainsi qu'à la modalité concernée. Par exemple, des affirmations de guérison, des techniques de relaxation abrégées, des techniques d'ancrage, etc., plutôt que des activités plus longues qui nécessitent du temps et un accompagnement ou une supervision prolongés de la part d'un travailleur social pour être menées en toute sécurité. |
| 5 | Être à l'écoute et chercher à comprendre les ressources (points forts et capacités) dont dispose l'enfant (et le proche qui s'occupe de l'enfant et qui n'est pas l'auteur des violences) et évaluer les risques, afin d'élaborer ou de mettre à jour ensemble un plan de sécurité et de fournir des informations précises sur les ressources pertinentes ou les sources d'aide supplémentaires pour les enfants survivants (priorité absolue) et le proche qui s'occupe de l'enfant et qui n'est pas l'auteur des violences (par exemple, s'il s'agit d'un co-survivant). |
| 6 | Identifier et assurer le suivi des besoins en matière d'orientation, solliciter l'assentiment/consentement éclairé pour les nouvelles orientations et orienter les personnes survivantes vers les ressources appropriées ; |
| 7 | Clôturer la séance de gestion des cas de manière bienveillante et adaptée aux enfants ; rappeler à l'enfant et à la personne qui s'occupe de lui (et qui n'est pas l'auteur des faits) comment supprimer l'historique des appels de son téléphone ainsi que les messages éventuels (si des messages ont été échangés). |
| 8 | Remplir les documents administratifs relatifs à la gestion des cas/GBVIMS+ selon les besoins. |

## Figure 4 : Adaptation au GBVIMS et/ou à Primero/GBVIMS pour prestation de services à distance



# VI. NOTE COMPLÉMENTAIRE CONCERNANT LA GESTION DES CAS DE VBG PAR VIDÉO POUR LES ADULTES ET LES ENFANTS SURVIVANTS

Ces recommandations portent principalement sur la gestion des cas à distance des cas de violences basées sur le genre, assurée par téléphone ou par d'autres moyens de communication exclusivement audio. Bien que la gestion des cas par visioconférence puisse également être assurée via des appareils mobiles, le champ d'application du présent guide n'a pas été élargi pour couvrir systématiquement les approches par visioconférence ni pour examiner de manière exhaustive leurs avantages, risques et limites. Bien que la vidéo puisse s'avérer utile pour faciliter la gestion des cas des adultes et des enfants survivants, plusieurs considérations pratiques entrent en ligne de compte, notamment des besoins en bande passante plus élevés et la fiabilité réduite des connexions vidéo dans de nombreux contextes humanitaires et d'urgence, ce qui peut limiter son adéquation pour une gestion des cas cohérente, efficace et sûre. De ce fait, les recommandations continuent de mettre l'accent sur l'assistance par téléphone et par voie audio.

# VII. LECTURES COMPLÉMENTAIRES ET RESSOURCES

## Gestion des cas par téléphone

Domaine de responsabilité VBG, Manuel de coordination des interventions contre la violence basée sur le genre dans les situations d'urgence, 2019, https://gbvaor.net/sites/default/files/2019-07/Handbook%20for%20Coordinating%20GBV%20in%20Emergencies_fin.pdf

Série de vidéos sur la gestion des cas dans le cadre du GBVIMS et la COVID-19 : Répondre à un appel d'urgence : que dire et comment le dire, https://www.youtube.com/watch?v=LQtAEB0b2Jw&feature=youtu.be

Sous-secteur « violence basée sur le genre », Nigeria, Rapport d'évaluation rapide sur la gestion de la ligne d'assistance téléphonique contre la violence basée sur le genre (VBG), 2020, https://gbvaor.net/sites/default/files/2020-06/GBV_Helpline_Mgt_Rapid_Assessment_Report._Final.01.pdf

Hayes, Ceri, Lutter contre la violence basée sur le genre grâce à la technologie : Études de cas sur les interventions basées sur les technologies mobiles et Internet dans les pays en développement, STATT, 2014, https://www.genderit.org/resources/tackling-gender-based-violence-technology-case-studies-mobile-and-internet-technology

Lignes directrices interinstitutionnelles pour la gestion des cas de violences basées sur le genre (2017) et outils de formation. https://www.gbvims.com/wp/wp-content/uploads/Interagency-GBV-Case-Management-Guidelines_Final_2017.pdf

Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR), « Hotline in a Box », 2020, www.communityengagementhub.org/wp-content/uploads/ sites/2/2020/02/200128_Full-toolkit.pdf

International Rescue Committee (IRC), Lignes directrices pour la prestation de services mobiles et à distance en matière de violences basées sur le genre (VBG), 2018, https://www.gbvresponders.org/wp-content/uploads/2018/10/GBV-Mobile-and-Remote-Service-Delivery-Guidelines_-final.pdf

Cellule SMSPS relevant du pilier « Opérations sanitaires » de l'Équipe conjointe de gestion des incidents liés à la COVID-19 dans le Pacifique, fiches d'information sur les aspects relatifs à la santé mentale et au soutien psychosocial (SMSPS) à prendre en compte pendant la pandémie de COVID-19. https://drive.google.com/drive/folders/1vV4hkr_NpG19xKC2SvnS2krUAy5DPVLt

Division de la justice pénale du New Jersey, Gestion d'un appel pour violence conjugale : Formation continue destinée aux opérateurs des services de police : Manuel de l'instructeur, 1994, www.nj.gov/oag/dcj/njpdresources/dom-violence/dv-dispatcher-instr.pdf

Groupe de travail sur les violences sexuelles et sexistes en Jordanie, Mesures prises pendant la pandémie de COVID-19 en Jordanie et perspectives pour une reprise en toute sécurité des services, avril 2020, https://reliefweb.int/report/jordan/guidance-note-gbv-service-provision-during- covid-19-jordan-and-forward-look-safe

Guide « Silent Solution », Bureau indépendant chargé de la déontologie policière ; Royaume-Uni, avril 2020, www.policeconduct.gov.uk/sites/default/files/Documents/re- search-learning/Silent_solution_guide.pdf

UNFPA, GBVIMS, gestion des cas, GBVIMS/GBVIMS+ et la pandémie de COVID-19, 2020, https://www.unfpa.org/sites/default/files/resource-pdf/GBV_Case_Management_GBVIMS_and_the_Covid-19_pandemic_v5_GBVIMS_March_2020_-_FINAL.pdf

UNICEF, Bien plus que des lignes d'assistance téléphonique et des téléphones portables : Prestation de services liés à la violence basée sur le genre pendant la pandémie de COVID-19, Dorcas Erskine, 2020, www.unicef.org/media/68086/file/ GBV%20Service%20Provision%20During%20COVID-19.pdf

Organisation mondiale de la Santé, « Mise en place et gestion des lignes d'assistance téléphonique consacrées à la COVID-19 », 2020.

Yaker, Robyn et Dorcas Erskine, « Gestion des cas de violence basée sur le genre et pandémie de COVID-19 », SDDirect pour le service d'assistance Domaine de responsabilité VBG, 2020, https://gbvaor.net/sites/default/files/2020-04/Guidance%20on%20GBV%20Case%20Management%20in%20the%20Face%20of%20COVID%2019%20Outbreak%20Final%20Draft%5B5%5D.pdf

## Lignes d'assistance téléphonique

Domaine de responsabilité VBG, Manuel de coordination des interventions contre la violence basée sur le genre dans les situations d'urgence, 2019, https://gbvaor.net/sites/default/files/2019-07/Handbook%20for%20Coordinating%20GBV%20in%20Emergencies_fin.pdf

GBVIMS, gestion des cas, GBVIMS/GBVIMS+ et la pandémie de COVID-19, 2020, ww.gbvims.com/wp/wp-content/uploads/GBV-Case-Management-GBVIMS-GBVIMS-and- the-Covid-19-Pandemic_GBVIMS_March_2020.pdf

Série de vidéos sur la gestion des cas dans le cadre du GBVIMS et la COVID-19 : Répondre à un appel d'urgence : que dire et comment le dire, https://www.youtube.com/watch?v=LQtAEB0b2Jw&feature=youtu.be

Sous-secteur « violence basée sur le genre », Nigeria, Rapport d'évaluation rapide sur la gestion de la ligne d'assistance téléphonique contre la violence basée sur le genre (VBG), 2020, https://gbvaor.net/sites/default/files/2020-06/GBV_Helpline_Mgt_Rapid_Assessment_Report._Final.01.pdf

Hayes, Ceri, Lutter contre la violence basée sur le genre grâce à la technologie : Études de cas sur les interventions basées sur les technologies mobiles et Internet dans les pays en développement, STATT, 2014, https://www.genderit.org/resources/tackling-gender-based-violence-technology-case-studies-mobile-and-internet-technology

Lignes directrices interinstitutionnelles pour la gestion des cas de violence basée sur le genre (2017) et outils de formation. https://www.gbvims.com/wp/wp-content/uploads/Interagency-GBV-Case-Management-Guidelines_Final_2017.pdf

Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR), « Hotline in a Box », 2020, www.communityengagementhub.org/wp-content/uploads/ sites/2/2020/02/200128_Full-toolkit.pdf

International Rescue Committee (IRC), Lignes directrices pour la prestation de services mobiles et à distance en matière de violences basées sur le genre (VBG), 2018, https://www.gbvresponders.org/wp-content/uploads/2018/10/GBV-Mobile-and-Remote-Service-Delivery-Guidelines_-final.pdf

Cellule SMSPS relevant du pilier « Opérations sanitaires » de l'Équipe conjointe de gestion des incidents liés à la COVID-19 dans le Pacifique, fiches d'information sur les aspects relatifs à la santé mentale et au soutien psychosocial (SMSPS) à prendre en compte pendant la pandémie de COVID-19. https://drive.google.com/drive/folders/1vV4hkr_NpG19xKC2SvnS2krUAy5DPVLt

Division de la justice pénale du New Jersey, Gestion d'un appel pour violence conjugale : Formation continue destinée aux opérateurs des services de police : Manuel de l'instructeur, 1994, https://www.nj.gov/oag/dcj/njpdresources/dom-violence/dv-dispatcher-instr.pdf

Guide « Silent Solution », Office indépendant chargé de la déontologie policière ; Royaume-Uni, avril 2020, www.policeconduct.gov.uk/sites/default/files/Documents/re- search-learning/Silent_solution_guide.pdf

Stratten, Kate et Robert Ainslie, « Mise en place d'une ligne d'assistance téléphonique » : Guide pratique, Centre des programmes de communication de l'École de santé publique Bloomberg de l'Université Johns Hopkins, 2023, https://ccp.jhu.edu/documents/Setting%20Up%20a%20Hotline.pdf

UNICEF, Bien plus que des lignes d'assistance téléphonique et des téléphones portables : Prestation de services liés à la violence basée sur le genre pendant la pandémie de COVID-19, Dorcas Erskine, 2020, www.unicef.org/media/68086/file/GBV%20Service%20Provision%20During%20COVID-19.pdf

Organisation mondiale de la Santé, « Mise en place et gestion des lignes d'assistance téléphonique consacrées à la COVID-19 », 2020.

Yaker, Robyn et Dorcas Erskine (2020) « Gestion des cas de violence basée sur le genre et pandémie de COVID-19 », SDDirect pour le service d'assistance Domaine de responsabilité VBG, 2020, https://gbvaor.net/sites/default/files/2020-04/Guidance%20on%20GBV%20Case%20Management%20in%20the%20Face%20of%20COVID%2019%20Outbreak%20Final%20Draft%5B5%5D.pdf

## Planification de la sécurité et autres mesures d'accompagnement destinées aux appelants à haut risque

GBVIMS, gestion des cas et série de vidéos sur la COVID-19 : Planification de la sécurité avec les personnes survivantes de violences basées sur le genre par téléphone, 2020, www.youtube.com/watch?v=ZBZxf9j6jTg&feature=youtu.be

Lignes directrices interinstitutionnelles pour la gestion des cas de violence basée sur le genre (2017) et outils de formation, https://www.gbvims.com/wp/wp-content/uploads/Interagency-GBV-Case-Management-Guidelines_Final_2017.pdf

International Rescue Committee (IRC), UNICEF, Dossier de ressources « Prise en charge des enfants survivants de violences sexuelles » (PES) (deuxième édition), 2023, https://knowledge.unicef.org/child-protection/caring-child-survivors-sexual-abuse-ccs

International Rescue Committee (IRC), Lignes directrices pour la prestation de services mobiles et à distance en matière de violences basées sur le genre (VBG), 2018, https://www.gbvresponders.org/wp-content/uploads/2018/10/GBV-Mobile-and-Remote-Service-Delivery-Guidelines_-final.pdf

Cellule SMSPS relevant du pilier « Opérations sanitaires » de l'Équipe conjointe de gestion des incidents liés à la COVID-19 dans le Pacifique, fiches d'information sur les aspects relatifs à la santé mentale et au soutien psychosocial (SMSPS) à prendre en compte pendant la pandémie de COVID-19. https://drive.google.com/drive/folders/1vV4hkr_NpG19xKC2SvnS2krUAy5DPVLt

Guide « Silent Solution », Office indépendant chargé de la déontologie policière ; Royaume-Uni, avril 2020, www.policeconduct.gov.uk/sites/default/files/Documents/re- search-learning/Silent_solution_guide.pdf

UNFPA et Domaine de responsabilité VBG, Normes minimales pour la prévention et la réponse à la violence basée sur le genre dans les situations d'urgence, 2019, www.unfpa.org/minimum-standards

## Mise à jour des circuits d'orientation

GBVIMS, gestion des cas et série de vidéos sur la COVID-19 : Adaptation des circuits d'orientation, 2020, https://www.youtube.com/watch?v=4SV17TQQCDg&feature=youtu.be

Circuits d'orientation du sous-groupe « violence basée sur le genre » (SC de VBG) en Irak pendant la pandémie de COVID-19 https://drive.google.com/drive/folders/16N5ytjys7RSeANC0RAIX-da3ZIoK946t

International Rescue Committee (IRC), Lignes directrices pour la prestation de services mobiles et à distance en matière de violences basées sur le genre (VBG), 2018, https://www.gbvresponders.org/wp-content/uploads/2018/10/GBV-Mobile-and-Remote-Service-Delivery-Guidelines_-final.pdf

UNFPA et Domaine de responsabilité VBG, « Normes minimales interinstitutions pour la programmation relative à la violence basée sur le genre dans les situations d'urgence », 2019, www.unfpa.org/minimum-standards

## Documentation et stockage des données

**Série GBVIMS sur la COVID-19/Épisode 1 : La COVID-19, le GBVIMS et la gestion et le stockage des données relatives à la gestion des cas :** Cet épisode de podcast marque le coup d'envoi d'une nouvelle série consacrée à la pandémie de COVID-19. L'équipe technique du GBVIMS examine l'impact des restrictions et des mesures de confinement liées à la COVID-19 sur le GBVIMS ainsi que sur la collecte et le stockage des données relatives à la gestion des cas. Par ailleurs, nous expliquons comment notre nouvelle plateforme numérique, Primero/GBVIMS+, permet aux prestataires de services de continuer à fournir aux personnes survivantes de violences basées sur le genre des services de gestion de cas essentiels à leur survie. Vous pouvez écouter le podcast ici.

**Série GBVIMS sur la COVID-19/Épisode 6 : Confidentialité et documentation :** Le passage d'une gestion des cas dans des espaces sûrs à une prestation de services à distance par téléphone a des implications pour la gestion de la confidentialité et la documentation des cas de violences basées sur le genre. Cet épisode présente des stratégies permettant de gérer cette adaptation et les éléments que les organisations doivent prendre en compte. La courte vidéo est disponible [en anglais] [en français] [en arabe] [en espagnol] et le podcast est accessible ici [en anglais] [français] [arabe] [Espagnol].

# Encadrement et prise en charge du personnel

Creighton, J., Fiche pratique : Soins collectifs, 2024, https://www.sddirect.org.uk/resource/tip-sheet-collective-care

Comité permanent interorganisations (CPI), Compétences psychosociales de base : Guide à l'intention des intervenants face à la COVID-19, 2020, https://interagencystandingcommittee.org/sites/default/files/migrated/2020-05/Basic%20Psychosocial%20Skills-%20A%20Guide%20for%20COVID-19%20Responders.pdf

Lignes directrices interinstitutionnelles sur la gestion des cas de violences basées sur le genre et supports de formation, Module 19 : Bien-être du personnel www.gbvims.com/gbv-case-management-guidelines/gbv-case-management-training-materials/

Comité permanent interorganisations (CPI), Directives du CPI sur la santé mentale et le soutien psychosocial dans les situations d'urgence, 2007, https://interagencystandingcommittee.org/iasc-task-force-mental-health-and-psychosocial-support-emergency-settings/iasc-guidelines-mental-health-and-psychosocial-support-emergency-settings-2007

Comité permanent interorganisations (CPI), Lignes directrices sur la santé mentale et le soutien psychosocial dans les situations d'urgence : liste de contrôle à utiliser sur le terrain, 2008, https://interagencystandingcommittee.org/sites/default/files/migrated/2018-10/Checklist%2520for%2520field%2520use%2520IASC%2520MHPSS.pdf

Comité permanent interorganisations (CPI), note d'information provisoire : Prise en charge des aspects liés à la santé mentale et psychosociaux de la pandémie de COVID-19 (Version 1.5), 2020, https://interagencystandingcommittee.org/iasc-reference-group-mental-health-and-psychosocial-supportemergency-settings/interim-briefing

Direction du développement social, Service d'assistance sur la violence basée sur le genre, Bibliographie commentée : Processus et pratiques de soins collectifs, 2024, https://sddirect.org.uk/resource/annotated-bibliography-collective-care-processes-and-practices

UNFPA et Domaine de responsabilité VBG, « Normes minimales interinstitutions pour la programmation relative à la violence basée sur le genre dans les situations d'urgence », 2019, www.unfpa.org/minimum-standards

UNICEF, « Sept mesures que les employeurs peuvent prendre pour soutenir les parents qui travaillent pendant la pandémie de COVID-19 », 2020, www.unicef.org/malawi/7-ways-employers-can-support-working-parents-during-coronavirus-disease-covid-19-outbreak

UNICEF et Social Development Direct, « Global Caring for Child Survivors » : manuel de formation, 2026. Version pilote. https://www.sddirect.org.uk/sites/default/files/2026-05/CCS%20coaching%20manual%20FINAL%20PUBLISHED.pdf