



KNOWLEDGE MATTERS

Expériences et apprentissage tirées du
programme de protection Concern

Numéro 25 | Novembre 2019

CONCERN
worldwide

**ENDING
EXTREME POVERTY
WHATEVER
IT TAKES**

Une contribution, une idée ou un sujet pour les prochains numéros de Knowledge Matters contactez la rédaction par email : knowledgematters@concern.net

Les avis exprimés sont ceux de l'auteur et ne correspondent pas nécessairement à ceux de Concern Worldwide ou de ses partenaires.

Knowledge Matters en bref

Knowledge Matters propose des analyses pertinentes pour le terrain concernant le développement et l'action humanitaire de Concern Worldwide. Elle offre au personnel et aux partenaires une plateforme d'échange d'idées et d'expériences. La publication a pour vocation d'encourager une analyse de haute qualité afin de faciliter la compréhension du travail de Concern. Le personnel et les partenaires de Concern décrivent leurs idées et leurs expériences au travers de leurs articles. Ces articles sont très courts (de 500 à 1 500 mots). Habituellement, vous n'avez de la place que pour émettre deux ou trois idées intéressantes. Voici quelques conseils pour rédiger un court article de fond :

- Commencez par imaginer votre lecteur – un collègue de Concern. Pourquoi sont-ils intéressés – pourquoi veulent-ils lire votre article ? Lorsque vous avez identifié votre idée centrale, énoncez-la de suite, dans le titre ou dans la première phrase.
- Que peuvent apprendre les autres de votre histoire ? Concentrez-vous sur cela. N'oubliez pas d'étayer votre histoire avec des données probantes. Elles peuvent provenir d'évaluations.
- Il est plus facile d'amener les gens à vous lire si vous mettez d'abord en avant la dimension humaine – en mentionnant des personnes et des événements réels. (Vous n'avez pas à donner de noms).
- Utilisez des phrases courtes. Vous pouvez utiliser le guide de style de Concern pour vous aider.
- Limitez la longueur des paragraphes à un maximum de six lignes.

- Utilisez un style simple. Bon nombre des lecteurs de Knowledge Matters ne sont pas des anglophones natifs, alors réfléchissez bien avant d'utiliser des expressions idiomatiques ou un langage familier que les autres pourraient difficilement comprendre.
- Évitez toujours de présupposer que le lecteur a un niveau de connaissance élevé du sujet sur lequel vous écrivez.
- Utilisez des phrases à la voix active (« nous avons organisé un atelier ») et non « un atelier a été organisé »)
- Utilisez des expressions courtes et claires.
- Votre titre doit être bref - pas plus de huit mots.
- Si nécessaire, utilisez des photos pour illustrer le récit, mais veillez à respecter le Code de conduite Dóchas sur les images et les messages.

Légende de la photo de couverture : un jeu sur la protection des enfants utilisant la méthode de Playdagogie, Belekou, Haïti Juin 2019. Photo : Katia Antoine

Sommaire

4 L'approche de Concern pour protéger les populations touchées.

Andrea Breslin

9 Principaux enseignements tirés de l'utilisation de la Playdagogie pour sensibiliser les enfants à la protection en Haïti.

Éléonore Dupre

13 Espaces adaptés aux enfants : une approche communautaire de la protection au sein des camps improvisés en Syrie.

Brooke Peacock.

16 Programme de protection de Concern en Turquie.

Fariduddin Barzgar

19 Mécanismes de renvoi et pratiques de Concern au Liban.

Andrea Breslin et Junaid Hassan.

23 Modèle de résilience intégrée, de genre et de mise en place de protection en RDC.

Lovisa Klason

Edito : la protection en pratique

Bienvenue dans la dernière édition de Knowledge Matters, qui se penche sur le travail de Concern pour répondre aux besoins de protection selon les différents contextes. Ce numéro met en lumière l'approche de Concern en termes de protection, ainsi que sa place en tant que problème transversal pour l'organisation, en soulignant comment notre travail de protection évolue avec le temps, en présentant les résultats clés et les enseignements tirés.

Concern travaille dans des pays de plus en plus fragiles et de plus en plus affectés par des conflits, là où la protection fait partie des opérations et est un aspect inévitable des besoins auxquels nous sommes confrontés. Le rôle du Conseiller en Protection Humanitaire se concentre sur la protection transversale et la responsabilité à travers les programmes. Le rôle du Conseiller en Protection Humanitaire remplit un grand nombre de fonctions, de la conception du programme de protection et sa mise en place, à la protection transversale, la prévention et la réponse contre la violence basée sur le genre (VBG), la protection des enfants, la sauvegarde et le renforcement des mécanismes de plaintes et des retours d'information faisant partie de la responsabilité vis-à-vis des populations touchées.

En 2018, Concern a été certifié par la Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité (CHS en anglais). Le CHS place les communautés et les personnes touchées par les crises au centre de l'action humanitaire et promeut le respect de leurs droits fondamentaux. L'engagement numéro un du CHS stipule que les communautés et les populations affectées par les crises reçoivent une aide adaptée à leurs besoins - ceci inclut l'aide et la protection. Concern reconnaît également notre obligation de respecter la loi internationale, les principes humanitaires, Sphère et le Code de conduite pour le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, et pour les organisations non gouvernementales dans l'assistance lors de catastrophes. Les engagements pris dans le cadre du Sommet humanitaire mondial pour intégrer la protection dans toutes nos interventions humanitaires, notre engagement de responsabilité, assurer des programmes de qualité pour les individus qui subissent une adversité extrême nous oblige encore plus à intégrer la protection dans nos programmes.

Tandis que nous continuons notre voyage dans le monde de la protection, avec plus de cinq ans de travail dans certains pays mis en évidence ici, c'est un bon moment pour faire un point et fournir quelques idées et analyses qui forment la base de cette édition de Knowledge Matters. Ce numéro inclut des articles d'Haïti, du Liban, de Syrie, de Turquie et de la République démocratique du Congo (RDC).

Je voudrais remercier tous les contributeurs qui ont participé à ce numéro de Knowledge Matters, et notamment Andy Buchanan qui l'a proposé et Brid Kennedy qui a réagi à l'idée avec enthousiasme.

Andrea Breslin

L'approche de Concern pour protéger les populations touchées

Par : Andrea Breslin

Qu'est-ce que la protection ?

La protection cherche à prévenir et combattre les violations des droits des personnes, en vertu du droit relatif aux droits humains, du droit international humanitaire et du droit international des réfugiés. En tant qu'organisme humanitaire, la protection nous fait assumer nos responsabilités lorsque nous apportons une assistance.¹

Concrètement, il faut identifier les personnes en danger, comment et pourquoi au tout début d'une crise en tenant compte des vulnérabilités spécifiques qui sous-tendent ces risques, y compris celles qui affectent les hommes, les femmes, les filles et les garçons, ainsi que les groupes qui partagent certaines caractéristiques spécifiques qui peuvent accroître les risques de certaines menaces. Cela peut inclure des personnes déplacées dans le pays, des personnes âgées, des personnes ayant des handicaps, des personnes appartenant à des minorités sociales, religieuses, ethniques ou autres, et ainsi mettre en place un certain nombre de mesures pour assurer une protection efficace pour ces individus et groupes.

Fondamentalement, la protection est une obligation de l'État, mais lorsque la capacité à protéger de ce dernier est dépassée par une crise, une catastrophe, un exode ou un conflit armé, les acteurs internationaux, dont les acteurs humanitaires, doivent prendre le relai. La protection est un moyen très basique, souvent temporaire, de répondre à des niveaux de violence exceptionnels et des menaces, ces

dernières venant souvent des groupes armés, dont les forces armées de l'état. Dans un contexte relativement stable et en temps de paix, l'état est responsable de la protection de tous sur son territoire, selon le droit relatif aux droits humains.

La protection a évolué en réponse au fait que dans des crises de grande ampleur, des déplacements massifs et surtout lorsque dans un conflit, la société civile, les structures gouvernementales et les services se sont effondrés. Par exemple, dans les Balkans et au Rwanda, l'aide matérielle n'a pas été suffisante pour lutter contre souffrance vécue et y répondre. Le cadre des droits humains, l'égalité entre les hommes et les femmes, l'État de droit, l'accès à la justice, le travail social et les autres formes «régulières» d'assistance et de services, ainsi que les voies et les stratégies d'exercice des droits humains en temps de paix n'existent plus. Dans les contextes de déplacement et de conflit, le droit international humanitaire et le droit international des réfugiés s'appliquent ; ils constituent deux aspects cruciaux de la protection. Ces corpus législatifs ne s'appliquent pas en dehors des contextes de déplacement ou de conflit.

Programme de protection

La protection est essentiellement une activité ayant pour objectif de créer un environnement propice au respect des êtres humains, à prévenir et/ou à soulager les effets immédiats d'un schéma spécifique d'abus et à rétablir des conditions de vie dignes. Cela peut comprendre, par exemple, des activités visant à prévenir et à combattre la violence basée sur le genre, à réunir les enfants avec leurs parents grâce à la recherche de la famille et au regroupement familial, à fournir un soutien psychosocial de base aux personnes

¹ Voir document Concern's Approach to Protection 2018

| TYPE DE TRAVAIL DE PROTECTION | EXEMPLE |
|---|---|
| Protection de l'enfance | Espaces adaptés aux enfants dans les camps de réfugiés et de personnes déplacées |
| Violence basée sur le genre (prévention et intervention) | Sensibilisation sur la VBG (Violence Basée sur le Genre), assistance médicale, psychosociale, juridique et matérielle, espaces sécurisés pour les victimes de VBG |
| Santé mentale et soutien psychosocial (SMSPS) | Groupes de conseil communautaires |
| Gestion de dossiers | Aide aux enfants et aux familles par le biais d'un processus de soutien direct de type social, et gestion des informations |
| Lutte contre les mines et sensibilisation aux dangers des mines | Sensibilisation sur les mines et les munitions non explosées (MNE) pour réduire les risques |
| Enregistrement des réfugiés et détermination de leur statut | Détermination du statut de réfugié individuel (et collectif) |
| Droit au logement, à la terre et aux biens (LTB) | Travail avec les personnes après leur retour, en relation avec l'accès à la propriété |
| Fourniture d'aide et d'informations juridiques | Fourniture de conseils juridiques sur le statut et l'accès aux services |
| Recherche des familles et regroupement familial | Rétablissement des liens entre les enfants séparés et isolés et leurs parents |

touchées par un conflit ou à enregistrer les réfugiés et à leur fournir du soutien.

Parmi les domaines de protection ci-dessus, Concern met en œuvre des programmes liés à la protection de l'enfance, à la prévention et aux interventions face à la violence basée sur le genre, à la gestion de cas, au soutien psychosocial et à la sensibilisation au danger des mines. Les bureaux de pays disposent de systèmes de référence permettant de mettre les individus en relation avec d'autres acteurs, comme ceux de la protection, afin de répondre aux besoins qui dépassent le cadre de notre action.

Intégration de la protection en tant que question transversale

Il s'agit de l'application pratique des quatre principes de la protection transversale :

1. **Donner la priorité à la sécurité et à la dignité, et éviter de causer des dommages** : Prévenez et minimisez autant que possible les effets négatifs involontaires de votre intervention qui sont susceptibles d'accroître la vulnérabilité des personnes aux risques physiques et psychosociaux.

2. **Accès significatif** : Organisez l'accès des personnes à l'assistance et aux services proportionnellement aux besoins et sans obstacles (par ex. sans discrimination). Portez une attention particulière aux individus et aux groupes qui peuvent être particulièrement vulnérables ou avoir des difficultés d'accès à l'assistance et aux services.
3. **Redevabilité** : Mettre en place des mécanismes appropriés grâce auxquels les populations touchées peuvent mesurer l'adéquation des interventions ; répondre à leurs préoccupations et à leurs plaintes.
4. **Participation et autonomisation** : Soutenez le développement des capacités d'autoprotection et aidez les individus à faire valoir leurs droits, y compris les droits au logement, à la nourriture, à l'eau et à l'assainissement, à la santé et à l'éducation.

La protection, en tant que question transversale, doit être intégrée à la planification, à la conception, à l'exécution, au suivi et à l'évaluation d'un programme. La protection se consacre à éviter et à faire face aux dommages *intentionnels* causés par des acteurs externes aux membres de la communauté touchée, par les *violations du droit international*, telles que les discriminations, les privations délibérées, le déplacement forcé, le recrutement forcé, ainsi que la prise pour cible des civils et des infrastructures civiles lors d'un conflit armé.

L'application de la protection comme question transversale implique d'améliorer la qualité et la redevabilité en général. On trouve donc en permanence dans notre travail de multiples exemples d'application des quatre principes de la protection. Ils coïncident fortement avec d'autres engagements, par exemple en matière de participation et d'autonomisation, de sensibilité aux conflits, de réduction des risques de VBG, de redevabilité envers les populations touchées, ainsi que la mise en place d'un mécanisme de retour et d'intervention sécurisé, confidentiel, efficace et réactif. Si la question de la protection n'est pas abordée de manière directe et explicite, les principes risquent de ne pas être appliqués de façon systématique, et donc de ne

pas être mesurés en terme d'application. Les améliorations requises pourraient ne pas être identifiées.

L'application de la protection en tant que question transversale semble être meilleure dans les zones où nous mettons en œuvre nos programmes de protection, ou bien là où nos cadres supérieurs font montre d'intérêt et de compréhension à l'égard du principe de protection. Si nous disposons de capacités techniques au niveau de l'équipe de programme, nous pouvons aisément faciliter les activités de base telles que la mise en place de mécanismes de référence, la conduite d'analyses de risque en matière de protection et les relations avec la coordination dans le pays. Quand les principes de la protection sont appliqués, la viabilité de cette application dépend souvent de la présence d'un personnel soit investi d'un rôle lié à la protection, soit intéressé et formé en matière de protection. Dans les pays disposant d'un tel soutien au niveau local, il est difficile de mettre en œuvre les directives en matière de protection et de maintenir cette mise en œuvre.²

Document sur l'approche de Concern en matière de protection

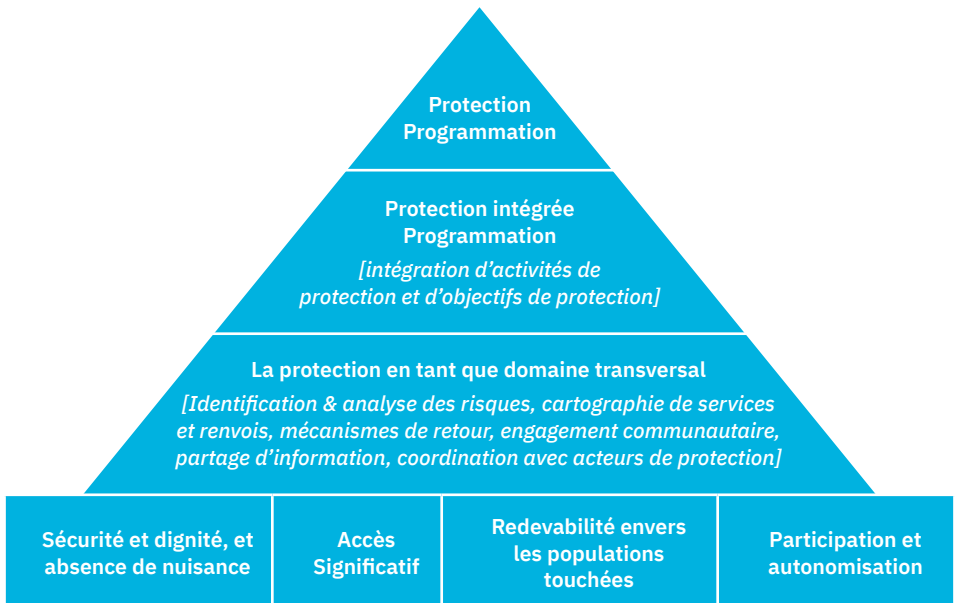
Le document sur l'approche en matière de protection ainsi que les normes techniques relatives à la protection ont été diffusés à l'échelle mondiale par le PDG en août 2018, à destination de l'ensemble du personnel de Concern. Les normes techniques relatives à l'intégration de la protection dans les programmes définissent l'application nécessaire des principes de la protection transversale de manière pratique, dans tous les secteurs clés des programmes de Concern. Ils doivent guider les programmes de pays vers l'application pratique de ces principes, tout au long de leur cycle. L'assistance et l'implication technique ainsi qu'un soutien permanent sont cependant nécessaires

² Cette perspective est basée sur les rapports de mission du Conseiller en Protection dans plusieurs pays : Soudan du Sud, Syrie, Iraq, Turquie, Liban, Haïti, Bangladesh, RDC, et s'inspire de supports techniques isolés de programmes nationaux entre 2017 et 2019.

pour sélectionner et utiliser les outils les plus adéquats dans différents contextes, ainsi que pour leur mise en œuvre, leur révision et leur adaptation si nécessaire, en particulier dans les pays aux capacités techniques limitées en matière de protection.

Dans les pays où nous trouvons des capacités ou des compétences importantes en matière de protection, cette situation est souvent due à un travail préalable de Concern dans la recherche d'acteurs de protection. Cependant, ces acteurs engagés ont souvent une approche différente de celle de Concern en matière de mise en œuvre des activités, un champ d'application plus large et un cadre structurel de protection mieux intégré. Les connaissances et l'expérience apportés à Concern par ce personnel sont essentielles pour améliorer en interne la sensibilisation et la compréhension en matière de travail de protection. Toutefois, l'étendue et les limites de l'implication de Concern en matière de protection au sein des programmes doit être clairement comprise par l'ensemble du personnel.

En lien avec notre implication dans la coordination en matière de protection, des groupes sectoriels de protection ainsi que des groupes de travail de secteur sur la protection sont mis en place dans les contextes de conflits, de situations d'urgence complexe, et en cas de catastrophe naturelle. Les groupes sectoriels de protection et les secteurs de protection mis en fonctionnement sur le terrain sont actuellement actifs dans 26 pays. Concern détient des bureaux de pays dans 12 d'entre eux. (De plus, deux autres pays, le Liban et la Turquie, disposent de groupes de travail de secteur sur la protection). Concern participe ou est actif au sein du groupe sectoriel de protection/secteur de protection dans les pays suivants, en situation de conflit permanent/de crise humanitaire/de déplacement de masse : le Bangladesh, la RCA, le Tchad, la RDC, Haïti, le Kenya, le Liban, le Niger, le Pakistan, la Syrie et l'Irak, la Turquie. Nous sommes particulièrement actifs dans certains pays, par exemple en Haïti où Concern a financé le développement de la Stratégie nationale de protection pour Haïti, ainsi que dans les pays où nous mettons en œuvre des programmes de protection.



Suivi et évaluation de la protection

Le rapport de méta-évaluation HPP de 2019 a souligné qu'une attention accrue était requise en matière de protection dans certains programmes évalués. Un pays en particulier a également fourni un exemple ; le personnel de Concern semble ne pas avoir été informé d'un problème de violence basée sur le genre, exercée par des travailleurs engagés par des ONG internationales dans un camp bien précis. C'est une des raisons pour lesquelles le personnel de Concern doit être informé partout au sujet de l'ensemble des différents problèmes liés à la protection, que nous soyons impliqués ou non dans des activités de protection.

Dans la méta-évaluation de HPP, il a été noté que certains challenges étaient inhérents à l'évaluation des programmes de protection selon la même méthodologie que dans d'autres secteurs. Il a été noté que cette approche posait un problème étant donné la «grande complexité de la mesure de causalité dans ce type de projet». L'ALNAP a reconnu cette différence centrale dans l'évaluation du travail de protection. Pour faire face à cet obstacle rencontré par de multiples acteurs dans ce secteur, il a publié un guide de l'évaluation de la protection dans l'action humanitaire³. Les problèmes abordés comprennent ceux créés par l'ensemble des multiples facettes des activités de protection, la difficulté à comprendre les relations de cause à effet sous-jacentes aux risques de la protection, ainsi que les défis de l'accessibilité et de la gestion de données très sensibles, parfois recueillies auprès de communautés en conflit. Cependant, les efforts sont en bonne voie pour permettre à Concern d'adapter certains cadres et outils d'accompagnement et d'évaluation pour prendre en compte les nuances et spécificités des mesures de protection et de la protection en tant que sujet transversal.

En même temps que Concern poursuit son objectif d'intégrer la protection au travers de ses actions, une coordination et une collaboration significatives avec les acteurs de la protection, une assistance technique soutenue apportée aux équipes en charge des programmes et le partage de bonnes pratiques entre les programmes des divers pays faciliteront la mise en place d'actions de protection renforcée auprès de la population que nous voulons aider.

³ <https://www.alnap.org/help-library/alnap-guide-evaluation-of-protection-in-humanitarian-action>

Les enfants, acteurs de la promotion des droits et protection de l'enfance grâce à la playdagogie

Par : Eléonore Dupre

Un groupe d'enfants, tout âge confondu, se tient en file indienne. Ils sautent d'un côté à l'autre. Certains s'esclaffent, d'autres concentrés froncent les sourcils : ils attendent les instructions ! Avec enthousiasme, un animateur crie : « santé, éducation, santé, santé ». Le jeu est très simple : chaque côté de la ligne représente un des droits de l'enfant. Selon le droit prononcé par l'animateur, les enfants doivent sauter du bon côté.

Ceci est un exemple d'échauffement simple et efficace, une introduction à une nouvelle séance sur la protection de l'enfance avec les enfants de Cité Soleil, Haïti.

Quelles Sont Les Principales Problematiques De Protection A Cité Soleil?

En Haïti, Concern intervient dans une des zones les plus vulnérables du pays, la commune de Cité Soleil, un bidonville à la périphérie de Port au Prince. A Cité Soleil, à la privation matérielle s'ajoutent la violence généralisée et l'exposition aux aléas naturels. Les enfants de cette zone sont confrontés à de nombreux risques de protection, dont la violence à l'échelle communautaire avec le contrôle des territoires par des gangs. Ces conflits inter-quartiers prennent des vies, suscitent la peur, réduisent les mouvements et



Echauffement sur les droits de l'enfant, Belekou, Haïti. Juin 2019. Photo : Katia Antoine



les opportunités. La violence ne se limite pas à l'échelle communautaire mais s'imisce aussi dans les autres espaces de socialisation comme la famille et l'école. Environ 85% des enfants de 2 à 14 ans sont exposés à des méthodes de discipline violente au sein de leur foyer. D'après les estimations les plus conservatrices, une fille sur quatre et un garçon sur cinq sont victimes de violence sexuelles avant 18 ans¹. La séparation des enfants de leur famille est aussi un risque majeur dû à une stratégie de survie commune en Haïti qui consiste à envoyer son enfant en domesticité chez un proche².

Quelle Est La Reponse De Concern Aux Problemes De Protection De l'enfance A Cite Soleil?

Concern répond aux besoins en termes de protection de l'enfance à Cité soleil à travers un projet intégré de deux ans financé par UNICEF. Ce projet vise principalement à renforcer un environnement protecteur pour les enfants avec une approche à plusieurs niveaux, individuel, familial, et communautaire.

Les trois objectifs de ce projet sont 1) 500 ménages extrêmement vulnérables et dont les enfants sont exposés à des risques de séparation familiale ou tous types de maltraitance, bénéficient d'un programme intégré comprenant des formations³ et des transferts monétaires ; 2) 300 adolescents issus des ménages ciblés bénéficient d'un paquet intégré de développement personnel et professionnel ; 3) un Parlement des enfants est piloté à Cité Soleil.

Cet article porte sur les activités mises en œuvre à travers une méthodologie bien spécifique:

1. Save the Children Haïti
2. Un enfant travailleur domestique est un enfant qui a été envoyé dans un autre foyer pour effectuer des tâches domestiques. En échange, ce nouveau foyer subvient aux besoins de base de l'enfant (ceci n'est pas toujours respecté). Les données à l'échelle nationale indiquent qu'environ 9% des enfants de 5-17ans sont des travailleurs domestiques.
3. Le paquet de formation comprend : aptitudes de vie, éducation parentale, mise en place d'activité génératrice de revenu et éducation financière

la Playdagogie. Néanmoins, ces activités ne constituent qu'une composante du projet et s'inscrivent dans une intervention holistique pour répondre aux problématiques complexes de la protection de l'enfance.

La Playdagogie est une méthode d'éducation basée sur le sport et le jeu. C'est une méthodologie reconnue pour sensibiliser et impliquer les enfants sur tout type de thématiques, développée par PLAY international. En Haïti, Concern travaille avec une organisation locale, Jeunesse en Développement (JEDe), principal promoteur de la Playdagogie en Haïti, créée après le départ de PLAY international du pays.

Selon les mots de Julien Ganthier, responsable des financements et partenariats de JEDe, « la Playdagogie est une méthode éducative incontournable, surtout dans le contexte haïtien. La Playdagogie possède au moins ces cinq avantages : premièrement, être mise en œuvre n'importe où, quel que soit l'espace, petit ou grand ! Deuxièmement, contribuer à la santé des enfants avec des activités sportives. Troisièmement, permettre à l'enfant de jouer et de s'amuser. Quatrièmement, faire passer des messages. Cinquièmement, donner un espace pour que l'enfant puisse prendre la parole ».

Voici l'exemple d'une session avec l'activité : « guide le, attrape le ». Dans ce jeu, les enfants doivent se regrouper dans un des cercles tracés au sol lorsque la musique s'arrête. Il y a aussi un « attrapeur » : un enfant qui se tient sur le côté et dont le rôle est d'attraper les autres enfants avant qu'ils n'arrivent à entrer dans un des cercles. Une fois que les enfants se sont familiarisés avec le jeu et participent avec entrain, l'animateur introduit les symboles: les cercles ne sont plus des cercles mais une école, le foyer familial, ou une église. Le jeu continue. Lorsque tous les enfants sont épuisés, un grand sourire aux lèvres, c'est le moment du débat. L'animateur pose une série de questions et facilite la discussion avec les enfants : qu'ont-ils compris du jeu ? Comment se sont-ils sentis lorsqu'ils n'ont pas réussi à entrer dans un des cercles ? Est-ce qu'à d'autres moments, dans d'autres espaces, ils se sont déjà sentis de la même façon ? L'enfant qui avait le rôle de « l'attrapeur », comment s'est-il



Jeu sur la protection de l'enfant, Belekou, Haïti. Juin 2019. Photo : Katia Antoine

senti ? Et aussi, quels sont les espaces sécurisés que les enfants possèdent dans leur vie, dans leur communauté ? Est-ce que les enfants se sentent toujours en sécurité dans ces espaces ?

Les enfants participent activement à la discussion, et explorent leurs émotions et expériences à travers ces simples jeux suivis de moments de réflexions.

La Playdagogie Pour Repondre Aux Problematiques De Protection De L'enfance A Cite Soleil : Quelles Lecons Apprises?

La playdagogie est une nouvelle approche pour Concern en Haïti, mais l'impact de cette méthodologie pour travailler avec les enfants est déjà évident pour notre équipe. Tout d'abord, ce type d'intervention comble le manque d'espace de jeu. Et le manque des enfants est criant : peu d'installations ou d'animateurs pour organiser ces activités, une reconnaissance limitée de l'importance du jeu, ainsi que d'autres priorités vitales. Nous avons été frappés de voir que les parents encourageaient ce type d'initiative et ont félicité Concern pour ces activités. La mère d'un enfant a même patiemment attendu que l'activité soit finie pour emmener son enfant à un autre rendez-vous.

Il est ressorti que la demande⁴ et la rétention pour ce type d'activités ne sont pas un problème – au contraire – la demande est si forte qu'il est difficile de satisfaire tous ceux qui souhaitent participer.

Ce qui est notoire de cette méthode c'est qu'en plus de créer un espace de jeu sécurisé pour les enfants, Concern transmet des connaissances aux enfants et renforce leur confiance en eux. Ils apprennent leurs droits, identifient les risques et les cas d'abus et savent où aller chercher de l'aide. De par comment les jeux sont structurés, les enfants se sentent à l'aise et en sécurité et ainsi s'expriment plus facilement⁵.

Les activités sportives peuvent sembler toutes simples, mais en fait, nous avons appris qu'elles fournissent une plateforme importante pour que

4. Les groupes de discussions avec à la fois les enfants et les adultes ont confirmé l'appréciation des activités et la demande pour plus d'activités de ce type.
5. Pour assurer la sécurité et la protection des enfants lorsqu'ils participent aux activités, Concern prend un ensemble de mesures : 1) le consentement éclairé et autorisation écrite des parents 2) la présentation du Mécanisme de Réponses aux Plaintes (MRP), 3) une évaluation rapide quotidienne des activités avec les enfants, 4) la formation (et recyclage) du staff sur le MRP, Politique de Protection des Participants aux Programmes et code de conduite





Jeu sur l'Égalité, Cité Soleil, Haïti. Août 2019 Photo: Kieran McConville

les enfants exercent un panel de compétences sociales, y compris l'entraide, la persévérance, le respect de l'autre et la participation de tous. Ceux-ci sont cruciaux pour les enfants de Cité Soleil qui doivent se frayer un chemin parmi de nombreux défis et des dynamiques complexes.

Les retours des parents confirment: « nous avons apprécié ces activités car elles offrent une possibilité aux enfants de jouer, et nous savons que jouer est important pour qu'un enfant se développe⁶ ». Ces mots font écho avec le slogan et titre du projet de Concern, et montre que nous travaillons dans la bonne direction : “Timoun djanm Jodi, sosyete djanm demen” (Des enfants debouts et forts aujourd'hui pour une société debout et forte demain)!

Grâce à ces activités, un parlement des enfants a été mis en place avec 52 enfants. Ces enfants, avec l'appui des animateurs, ont mis en scène une petite pièce de théâtre sur les droits de l'enfant qu'ils vont jouer devant les autorités locales.

Au regard du succès de la Playdagogie pour travailler avec les enfants, Concern Haiti prévoit d'adopter cette méthodologie pour les activités de sensibilisation des enfants dans ses autres projets, y compris dans le projet de Gestion des Risques et des Désastres financé par ECHO⁷ et le projet urbain intégré financé par Irish Aid. Concern Haiti souhaite aussi intégrer cette méthodologie dans ces futurs projets d'éducation et de protection.

⁶ “Nou te renmen aktivite a paske sa te bay timoun yo on okasyon pou jwe, lè nou konnen jwet la pèmèt ak ride timoun yo kapab devlope” (Groupe de réflexion thématique, août 2019)

⁷ Le service de la Commission européenne à l'aide humanitaire et à la protection civile (ECHO). Ce document couvre les activités d'aide humanitaire mises en oeuvre grâce au soutien financier de l'Union européenne. Les opinions susmentionnées ne doivent, en aucune façon, être considérées comme reflétant l'opinion officielle de l'Union européenne. La Commission européenne ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans le présent document.

Espaces pour Enfants : Une approche communautaire de la protection dans les établissements informels syriens

Par : Brooke Peacock

Introduction

La crise syrienne entre dans sa neuvième année de conflit. Au cours de cette période, plus de 10,4 millions de personnes (plus de la moitié de la population syrienne) ont été contraintes de quitter leurs foyers, et 6,2 millions de personnes sont toujours déplacées à l'intérieur du pays¹. De nombreuses communautés en Syrie avec lesquelles nous travaillons ont été déplacées à plusieurs reprises, directement témoins du conflit. Tout cela a eu des conséquences dévastatrices, tant sur le plan social que sur le plan de la santé physique et psychologique.

Cependant, si vous entrez dans l'un des 12 Espaces pour Enfants (EPE) de "Concern" à travers la Syrie, des rires contagieux peuvent être entendus partout. Ces refuges aux couleurs vives sont conçus pour aider les enfants et les pourvoyeurs de soins à améliorer leur bien-être psychosocial qui a été endommagé à la suite du conflit. Le bien-être psychosocial consiste à créer une relation positive entre la santé psychologique d'une personne et son environnement social. L'EPE (Espaces pour Enfants) permet aux enfants de participer à des activités structurées conçues avec des objectifs spécifiques tels qu'une résilience accrue, une régulation émotionnelle et des compétences sociales. C'est aussi un endroit où les pourvoyeurs de soins peuvent accroître leurs connaissances sur les risques et les défis liés à la protection de l'enfance et les aider à assister les enfants à faire face à l'adversité grâce à des séances sur les compétences parentales positives sous la direction de nos animateurs locaux qualifiés.

Pourquoi travaillons-nous dans les établissements informels ?

Les populations déplacées vivant dans des camps officiels de personnes déplacées sont sous les feux de la rampe lorsqu'il s'agit de recevoir aide et assistance. Bien que ces groupes soient extrêmement vulnérables, cette focalisation signifie que d'autres populations, vivant dans des campements improvisés, demeurent gravement défavorisées. L'emplacement souvent éloigné, la taille réduite de la population et l'éparpillement des tentes, d'où la nécessité d'une approche mobile, sont autant de facteurs qui contribuent à l'assistance limitée fournie aux habitants des établissements informels. Concern est l'une des rares ONG en Syrie qui donne la priorité à l'aide d'urgence et aux installations WASH (eau et assainissement) dans les sites en dehors du camp. Cet appui a été élargi en janvier 2019 avec la création d'Espaces pour Enfants (EPE) dans les établissements informels, afin d'apporter soutien et protection aux enfants qui y vivent.

Salha, une mère de trois enfants vivant dans un campement informel, explique : «Nos enfants sont en meilleure santé ; ils ont régulièrement accès à de la nourriture, à des toilettes propres et à des activités et pour cela nous leur en sommes reconnaissants»

¹ Syrie - Aperçu des besoins humanitaires, mars 2019



Activité récréative dans l'un des Espaces pour Enfants de Concern en Syrie, mars 2019. Photographié par un animateur de Concern

Approche d'Engagement Communautaire

Les chaleureux mots de bienvenue des tentes avoisinantes est l'une des premières choses que vous remarquez quand vous vous approchez de l'un des Espaces pour Enfants, en plein milieu de l'établissement, sans surveillance ni clôture. Cet accueil n'est pas dû au hasard, mais plutôt le résultat direct d'une relation établie grâce à des consultations approfondies et à un engagement communautaire. Chaque emplacement d'un Espace pour Enfants est soigneusement construit pour être à la fois sécuritaire physiquement et offrir un soutien émotionnel. Les activités sont menées à partir de grandes tentes qui sont laissées ouvertes et déverrouillées. Lorsque les séances des Espaces pour Enfants sont terminées pour la journée, les espaces ne sont pas fermés pendant nuit ; la communauté est plutôt encouragée à utiliser ces espaces pour les mariages, les anniversaires, les cérémonies religieuses et d'autres rassemblements sociaux. Récemment, un certain nombre de personnes déplacées nouvellement arrivées ont dormi à l'intérieur des Espaces pour Enfants en dehors des heures d'ouverture en attendant qu'elles

puissent accéder à leur propre tente personnelle. Afin d'accroître le sentiment de l'appartenance communautaire, Concern a donné la priorité à l'embauche de personnel provenant des sites de regroupement. Une fois embauché, le personnel est encouragé et encadré afin d'accroître sa confiance en tant que modèles de référence pouvant soutenir leur communauté, bien au-delà de la durée du projet. La supervision technique est assurée par un personnel de protection supérieur, parallèlement à un encadrement assuré par des membres du personnel à long terme qui occupent le même poste, mais dans un autre site voisin

L'impact de notre intervention

Notre objectif a été d'apporter un changement à long terme en fournissant de l'aide aux enfants et à ceux qui s'en occupent. Nous surveillons l'impact que nous avons grâce à des outils qui mesurent à la fois les atouts intrinsèques, comme la persévérance, l'efficacité, l'estime de soi et les atouts extrinsèques, tels que vivre dans un environnement enrichissant avec des personnes solidaires qui s'en occupent et une relation positive avec leurs pairs. En général, nous avons

constaté une amélioration du score de résilience chez l'enfant, ce qui indique un processus de croissance personnelle positif et de guérison chez l'enfant à la suite d'anciens traumatismes.

Défis, Succès et Enseignements tirés

Fatima, animatrice d'Espaces pour Enfants et résidente d'une colonie informelle, souligne l'importance de travailler à la fois avec les enfants et leurs accompagnateurs dans sa communauté. Une fois par mois, elle aide le personnel de protection plus ancien à offrir des séances de pratiques parentales positives aux membres de sa communauté. Ces séances servent à encourager et à habiliter les accompagnateurs à aider leurs enfants à surmonter les effets négatifs de la guerre et le déplacement, en leur fournissant des conseils et des compétences pratiques en matière de communication et d'éducation. L'avantage d'avoir du personnel de protection recruté sur place signifie qu'ils sont en mesure d'identifier l'importance de s'engager avec les accompagnateurs de leur communauté autour de certains sujets, notamment les répercussions du travail des enfants, du mariage précoce et du stress toxique.

Depuis le début des activités des Espaces pour Enfants dans les établissements informels, l'équipe a également constaté un taux plus élevé de participation des accompagnateurs par rapport aux centres urbains traditionnels. Ce taux élevé de fréquentation est attribuable au niveau accru de propriété communautaire des Espaces pour Enfants et à l'accessibilité physique subséquente de l'espace. En outre, les établissements informels ont typiquement une plus forte cohésion en raison du nombre croissant de liens familiaux et sociaux à l'intérieur du lieu. Cela donne à l'occasion de faire participer toute la famille à la diffusion d'information sur les risques pour les enfants et sur les techniques parentales positives.

Programme de protection de Concern Turquie

Par : Fariduddin Barzgar

La protection de Concern¹ Le travail en Turquie

Concern a commencé ses activités de protection dans le Sud-Est de la Turquie en 2016 avec un Fonds Besoins Spéciaux financé par ECHO², destiné aux familles les plus vulnérables de réfugiés de la province de Sanliurfa. Le programme de protection suit l'approche de gestion des cas afin de cibler les réfugiés syriens par le biais de visites de proximité et à domicile, et par le biais de centres de protection dans cinq régions, offrant des services de gestion de cas et d'assistance à la protection individuelle. Le programme est actuellement mis en œuvre par Concern et quatre partenaires dans trois provinces (Sanliurfa, Malatya et Adiyaman).

En accord avec les objectifs du plan régional d'aide pour les réfugiés et la résilience (3RP) en Turquie, l'approche de Concern en matière de protection s'appuie sur le cadre national des droits et des services disponibles pour les réfugiés, par exemple les services de santé, de

protection, d'éducation et les services juridiques fournis par les institutions de l'État. De plus, notre programme de protection est en liaison avec d'autres formes d'assistance et de protection sociale comme le filet de sécurité d'aide sociale d'urgence (ESSN) ou l'allocation mensuelle conditionnelle en faveur de la scolarisation (CCTE), prévus respectivement par le Croissant-Rouge turc et l'UNICEF.

La finalité principale du programme de protection est d'assurer la liaison entre les réfugiés et les services gouvernementaux et de préparer une possible transition vers une aide émanant exclusivement de ceux-ci. Pour ce faire, Concern a mis en place des relations de coopération avec des acteurs locaux de la protection telle que la direction provinciale de la politique familiale et sociale, les centres de services sociaux et l'Ordre des avocats, car ce sont les fournisseurs de services attendus pour une protection à long terme.

Approche de protection de Concern Turquie

Le programme de protection de Concern en Turquie cible les membres les plus vulnérables de la communauté par l'intermédiaire de cinq activités :

1. S'occupe de violence, coercition, privation délibérée et abus de personnes, groupes et communautés dans un contexte de crise humanitaire, conformément aux principes humanitaires d'humanité, de neutralité, d'impartialité et d'indépendance.
2. Le service de la Commission européenne à l'aide humanitaire et à la protection civile (ECHO). Ce document couvre les activités d'aide humanitaire mises en œuvre grâce au soutien financier de l'Union européenne. Les opinions susmentionnées ne doivent, en aucune façon, être considérées comme reflétant l'opinion officielle de l'Union européenne. La Commission européenne ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans le présent document.

Programme de proximité:

ceci inclut des visites de communauté et de familles, la distribution de prospectus et de brochures sur les services du gouvernement et des ONG. Le programme de proximité est utilisé en tant qu'approche non stigmatisante pour identifier les cas d'assistance à la protection individuelle, de gestion des cas et de soutien psycho-social.

La sensibilisation :

Couvrir les sujets tels que traite des enfants, accès aux droits du travail, droits de l'éducation, protection temporaire et internationale, soins de santé, droit de la famille et services sociaux en Turquie.

L'assistance protection individuelle (IPA):

Apport de soutien aux réfugiés ayant besoin d'un seul service, qui peut être résolu dans les 3 mois. Les assistances de protection individuelle peuvent inclure des renvois, des services de traduction ou une assistance directe/ en nature et l'accès à des services publics de base en Turquie.

Gestion des cas:

Apport de services de soutien aux réfugiés qui doivent être renvoyés vers de multiples services, ce qui prendra plus de 3 mois. Ceci peut inclure des dossiers à haut risque, y compris des survivants de violence sexuelles et liées au genre et de traite des enfants. Le plan de gestion des cas est développé en suivant une évaluation des risques et des besoins, et un plan de gestion du cas détaillé est mis en place.

Le soutien psycho-social (PSS) :

A pour but de préparer les enfants déscolarisés à s'inscrire à un système éducatif en prenant en compte des barrières telles que le harcèlement, le stress et les symptômes post-traumatiques.

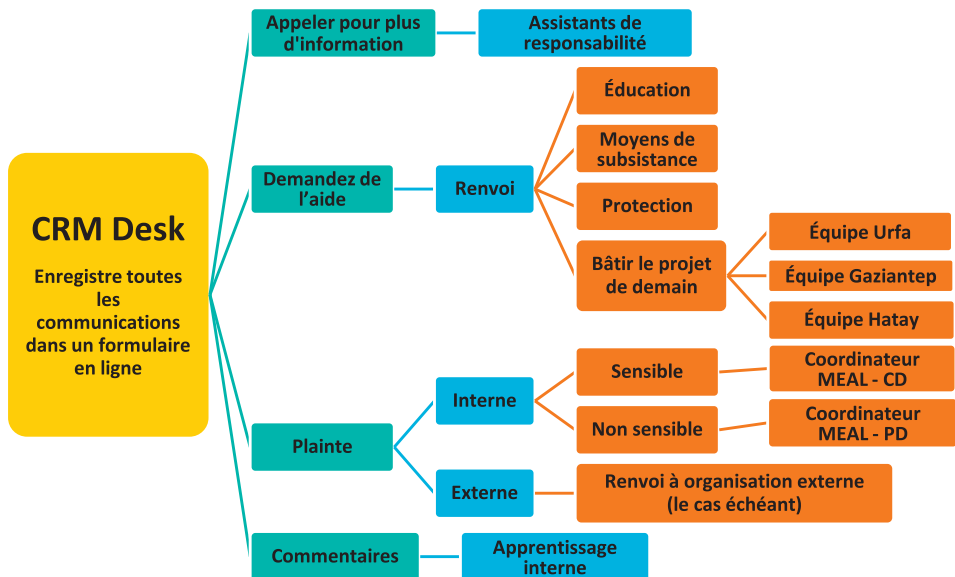
Résultats

En Turquie, Concern a apporté des services de protection à 28 530 réfugiés (10 135 hommes, 10 257 femmes, 4 165 garçons et 3 973 filles) dans trois provinces depuis 2016. Au premier trimestre 2019 (janvier-mars), une amélioration du bien-être est notable pour 63 % des réfugiés adultes recevant ces services. Grâce à la participation à des activités de groupe d'aide psychosociale, 85 % des enfants dans les centres de protection ont déclaré constater une amélioration de leurs capacités de résilience, de défense et d'adaptation. Dans l'ensemble, 65 % des parents et des personnes responsables d'enfants qui ont assisté aux sessions offertes dans les centres ont remarqué une amélioration du bien-être général de leurs enfants.

Bonnes pratiques et leçons tirées

Mécanismes communautaires d'intervention

Afin de garantir que la réponse aux risques de protection soit opportune et efficace, Concern a mis en place un mécanisme communautaire d'intervention par le biais d'une permanence téléphonique et d'un numéro WhatsApp. Ces numéros sont diffusés au sein de la communauté et les réfugiés les utilisent lorsqu'ils ont besoin d'une assistance de protection de façon sécurisée et confidentielle. Le suivi post-assistance indique que les bénéficiaires qui reçoivent de l'aide après avoir contacté les spécialistes des mécanismes communautaires d'intervention en sont satisfaits à 80 %. Le mécanisme communautaire d'intervention recueille également un retour



d'information sur les accomplissements des équipes de Concern, ce qui permet de recueillir les plaintes, sensibles ou non, comme le montre le diagramme ci-dessous.

Partenariats et coordination

En Turquie, Concern met en place des activités de protection dans deux provinces par l'intermédiaire d'ONG partenaires locales et vise à améliorer le pourcentage de programme que celles-ci mettront en place dans le futur. Concern collabore également avec des parties prenantes dans chaque province en commençant par celles qui sont au niveau des communautés comme les mukhtars³, les ministres compétents des directions provinciales et les municipalités. Ces entités sont essentielles pour que Concern entre en contact avec les populations de réfugiés environnantes et offre un accès aux services pour les réfugiés. Par le biais d'une coordination avec d'autres ONG dans la province de Sanliurfa,

Concern s'assure que les services de protection touchent différentes communautés de la province et que les bénéficiaires sont dirigés vers le fournisseur de services approprié.

Enfin, l'équipe de protection est issue de diverses cultures et comprend des employés de différentes origines et de différents milieux parlant turc, anglais, arabe et kurde. Cela garantit que tous les membres de la communauté de réfugiés puissent accéder aux services, grâce à l'approche mobile et grâce aux services de protection du district.

³. Chef de communauté de quartier en Turquie

Procédures de renvoi et pratiques de Concern Liban

Par : Andrea Breslin et Junaid Hassan

Cartographie des services et des renvois dans le cadre de l'intervention pour les réfugiés au Liban

La réponse humanitaire à la crise des réfugiés syriens est en cours au Liban depuis huit ans. Dans le cadre de la réponse aux réfugiés au Liban, le secteur humanitaire a reconnu que le renforcement des systèmes de renvois multisectoriels et des voies qui y mènent est fondamental pour accroître l'efficacité de la réponse et pour renforcer la responsabilité envers les personnes relevant de sa compétence.¹ Avant l'introduction d'un système automatisé, plusieurs outils de renvoi au niveau des secteurs mis au point par différents organismes étaient utilisés, venant en aide aux systèmes manuels de renvoi employés dans chaque réponse humanitaire. Il existait donc une lacune en matière de systèmes et d'outils communs pour faciliter les renvois multisectoriels, afin de remédier à la situation dans laquelle de nombreux secteurs et organismes individuels avaient suivi les renvois manuellement et de manière incohérente.

La cartographie des services est le procédé d'identification et de documentation de l'information concernant tous les services disponibles, pour une population touchée par une crise ou un déplacement, afin de faciliter les renvois entre les organismes d'aide internationaux et nationaux ainsi qu'entre les organismes et services gouvernementaux.

¹ Voir rapport: Increasing Effectiveness & Accountability in Referral Pathways - Referral Information Management System (DRC, Liban mars 2019).

Les renvois permettent de faciliter l'accès aux services pour les réfugiés et les membres de la communauté d'accueil en :

- ✓ *Mettant directement en contact les personnes qui ont besoin des services avec les fournisseurs de services compétents.*
- ✓ *Permettant aux gens de demander une assistance et en les aidant à la recevoir en s'attaquant à tout obstacle ou difficulté, notamment les problèmes de langues, de transport, de discrimination et autres questions d'accès.*

Le procédé de renvoi comprend le partage d'information concernant les individus qui nécessitent une assistance avec les fournisseurs de services adaptés, à l'aide d'une carte détaillée et géographiquement délimitée des services qui contient des informations spécifiques et les contacts des services disponibles. Seules les informations pertinentes pour qu'un individu accède à un service en particulier sont partagées. Si l'individu est renvoyé à l'équipe de gestion des cas, les informations comprises dans le formulaire de renvoi sont codées pour en assurer la confidentialité. Ce processus de renvoi, ou de « liaison » comme on l'appelle parfois, peut être soit en lien avec un autre département au sein d'un même organisme (« renvoi interne »), soit en lien avec un organisme extérieur (« renvoi externe »). Le fait de fournir à un individu des informations générales sur les services disponibles afin qu'il puisse demander de l'aide par lui-même n'est habituellement pas considéré comme un renvoi.²

² Voir Lebanon Inter-Agency Minimum Standards and Procedures for Referrals, 2019.



Un *renvoi interne* implique donc le partage des informations concernant les besoins particuliers d'un individu avec d'autres départements faisant partie du programme d'un même pays, pour organiser un suivi et une assistance. Un bon exemple est celui du renvoi vers l'équipe de protection d'un individu inscrit à un projet sur les moyens de subsistance afin d'aider sur une question de protection d'un enfant. Le renvoi *interagences ou externe* est un processus semblable, mais il implique le partage de l'information d'une personne dans le besoin avec un autre fournisseur de services parce que celle-ci a besoin d'une assistance qui dépasse l'expertise ou la portée du travail du fournisseur de services actuel. Le minimum d'information nécessaire pour un suivi efficace est partagé avec le consentement éclairé de l'individu concerné, à l'aide d'une procédure standard qui comprend l'utilisation d'un formulaire de renvoi et d'une base de données de suivi des renvois. Un renvoi peut être destiné à une variété de services dans des domaines tels que la santé, l'aide psychosociale, les services de protection spécialisée, la nutrition, l'éducation, le logement, l'aide matérielle et/ou financière.

Toute personne qui travaille dans l'humanitaire ou qui fournit des services peut faire un renvoi, par exemple : un travailleur social de Concern qui renvoie un individu vers un service de rééducation physique ou un facilitateur de soutien psychosocial, ou bien qui renvoie un mineur isolé vers un organisme externe en mesure de rechercher des familles et d'aider à leur réunification.

Évolution du système de renvoi

Concern effectue des renvois au Liban depuis 2013. L'équipe s'est unie aux groupes de travail du secteur concerné pour accéder aux cartographies de service existantes et développer une cartographie de service pour les domaines d'opération du bureau national, afin de combler toute lacune dans les informations disponibles. Des renvois inter-agences ont été effectués grâce au formulaire idoine. Un document de Procédures opérationnelles normalisées (PON) a été développé en 2018 afin de guider les pratiques de renvoi dans le

CONCERN worldwide

What is a complaint?

A complaint is an expression of dissatisfaction with a service, action, or behaviour on the part of Concern, our partners or contractors.

✓ Valid complaints
are about Concern's work or the behaviour of Concern or partner staff

✗ Invalid complaints
are about issues that are outside our control, such as those of other organisations' work

COMPLAINT → **RESPONSE**

Channels
Complaints can be made directly to Concern staff members, through a complaints suggestion box or by calling the hotline number.

The Registrar
Complaints will be registered and all information will be treated as strictly confidential.

Complaints Management Committee
Complaints are reviewed monthly and you'll always be told the outcome of your complaint.

Concern Complaints Hotline numbers: 71 582084
The hotline is active only between Sun and 4pm, Monday through Friday.
This suggestion box is located at Concern's office main gate, JEDT building, opposite Abdel-Karim Rizal Petrol Station, Haifa, Akkar.

For any inquiries about Concern's programmes, please call the following numbers:
Education: 71/2081120
Shelter: 78/878293
Informal Settlements: 78/988781
Lebanonwide: 78/91832608
Protection: 81/832405

Figure 1: Affiche utilisée par Concern au Liban pour informer les participants au programme sur le mécanisme communautaire d'intervention et sur le système de renvoi (les numéros de téléphone à connaître sont inscrits en bas à droite).

bureau de Concern au Liban. Avant cela, ce sont les PON inter-agences de l'UNHCR qui était utilisées comme document de référence.

L'équipe a rencontré des difficultés pour mettre en pratique les renvois, en particulier quant au suivi approprié, à la confidentialité requise dans la gestion des cas, et au suivi des personnes de référence dans les différentes agences via différents mécanismes de coordination. Pour répondre aux difficultés de l'intervention humanitaire globale, un système de renvoi automatisé, le RIMS (Referral Information Management System) a été introduit au Liban par le Danish Refugee Council (DRC) en 2018. Le RIMS apporte aux organisations une plateforme commune afin de faciliter, de surveiller et de suivre les renvois, et d'extraire les données relatives aux renvois dans tous les secteurs. Les utilisateurs du système peuvent suivre et gérer les renvois en temps réel en se



connectant à la plateforme, réduisant ainsi le temps nécessaire pour s'occuper manuellement des multiples individus et acteurs, et assurer qu'on aide ceux qui ont le plus besoin de soutien dans un délai raisonnable. Les données sur les renvois peuvent alors apporter des informations cruciales pour une meilleure efficacité et identifier toute lacune ou engorgement dans l'approvisionnement du service durant l'intervention.

Les pratiques de renvoi actuelle de Concern au Liban

En septembre 2018, le nouveau système RIMS a été mis en place à Concern. Le responsable de programme pour la Protection, l'équipe MEAL et les Points focaux (FP) ont participé à une formation en interne sur le nouveau système, et Concern a commencé à l'utiliser fin 2018. Les procédures PON «Concern Lebanon Referrals» ont été révisées en 2019, et c'est à ce moment qu'un éventail de directives globales et spécifiques au Liban liées à la procédure de renvoi ont été élaborées et incorporées.

Tous les renvois sont à présent effectués, traités et enregistrés par les Points focaux via le système en ligne RIMS. Ceci s'applique aux renvois internes et externes. Grâce à la cartographie des service intégrée au système RIMS, le Point focal peut choisir la filière de renvoi la plus appropriée. Quand un renvoi est soumis dans RIMS, le point focal concerné dans l'agence récipiendaire reçoit un e-mail automatique et les agences qui sont déjà inscrites sur RIMS reçoivent une notification sur la plateforme. Il est du devoir du programme Concern/ONG/agence ONU/fournisseur de service de (i) confirmer réception du renvoi et (ii) confirmer si le service a été fourni ou pas. Le point focal continue à effectuer le suivi jusqu'à avoir reçu confirmation de la livraison du service, puis effectue (le cas échéant) un suivi supplémentaire avec l'individu pour assurer qu'il a bien reçu le service nécessaire.

Principes et bonnes pratiques de gestion des renvois

Le Conseiller en Protection Humanitaire a apporté des directives claires sur l'utilisation de standards

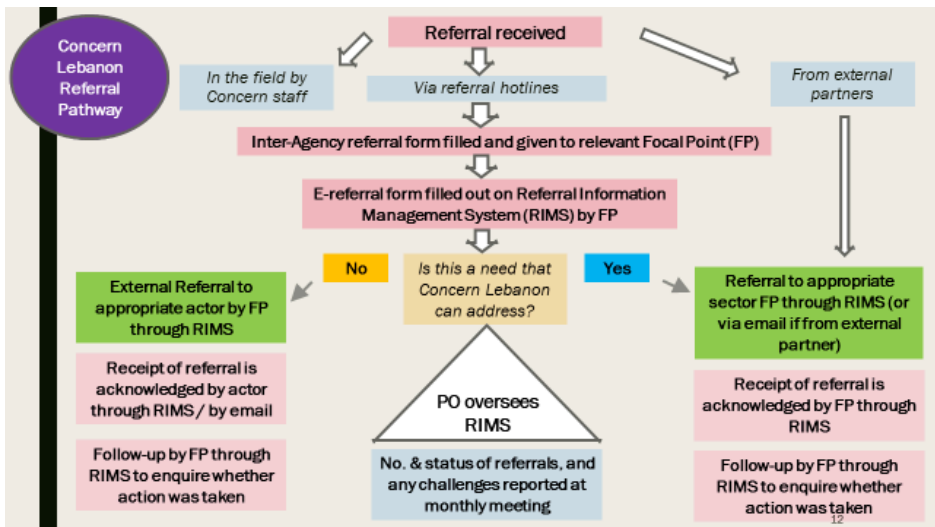


Figure 2: Filière de renvoi Concern Lebanon



globaux, la manière d'aborder un renvoi, obtenir un consentement éclairé, assurer la sécurité du personnel, assurer le respect du principe « ne pas nuire », et assurer la confidentialité et le stockage sécurisé des documents tout au long du processus. Il existe également des limites concernant l'implication de notre personnel en cas de situation dont ils entendent parler ou rencontrent sur le terrain ; le personnel de Concern devrait éviter de recueillir des informations inutiles au sujet d'un incident, ou d'essayer de vérifier des informations dans le cas d'un problème de protection.

En matière de stockage de données, chaque point focal gère un tableau de bord de renvois harmonisés sur RIMS et enregistre chaque cas de renvoi reçu et référé par ce FP et par son programme. Chaque mois, le responsable de programme reçoit toutes les bases de données de renvois de la part de tous les points focaux afin de superviser le système et mène des réunions de révision, chaque mois aussi, afin de discuter de toute difficulté ou tout retard.

Tout problème relatif à la Protection de l'enfance ou aux violences basées sur le genre (VBG) identifiés par le personnel de terrain génère le renvoi du dossier à l'équipe de gestion des cas de Concern. Le responsable de gestion des cas reçoit le dossier et en accuse réception. En raison du caractère sensible de ces dossiers, le FP qui a envoyé le renvoi n'effectue aucun suivi. Le responsable de gestion des cas signale ensuite le nombre de renvois reçus et les actions mises en place lors de la réunion de renvoi mensuelle. Pour les dossiers relatifs à la Protection de l'enfance, le personnel de Concern est formé sur l'identification sûre et les renvois internes et externes confidentiels. Les assistants humanitaires responsables des cas se rendent dans les communautés d'accueil et de réfugiés syriens lorsqu'un enfant en danger est identifié. Pour les dossiers relatifs à la violence liée au genre, les assistants humanitaires de Concern adoptent une approche non violente et rencontrent les survivants dans des lieux sûrs, comme les centres communautaires et d'association de femmes dans les zones d'intervention.

Si un point focal renvoie un dossier urgent à l'équipe de gestion des cas et veut s'assurer qu'une action a bien été mise en place, le FP peut demander à en être informé par l'équipe de Gestion des cas. La réponse envoyée sera soit a) en cours

de révision ; b) avec l'assistant humanitaire ; ou c) renvoyé encore une fois. Si le renvoi de protection traite d'un domaine sur lequel nous ne travaillons pas, comme apporter un soutien juridique, le renvoi est fait directement auprès de l'acteur de protection externe approprié.

Le recours au renvoi automatisé pour améliorer la qualité de l'intervention humanitaire

Une révision de l'implémentation de RIMS a été effectuée grâce à l'analyse de données du système entre septembre 2018 et février 2019 afin de mieux comprendre l'efficacité des renvois multisectoriels. Des engorgements ont été identifiés dans les cas de protection de l'enfance à certains endroits, indiquant une lacune dans ces services par rapport à d'autres secteurs. Ces données peuvent être utilisées pour plaider en faveur de financements qui combleront de telles lacunes. L'utilisation d'un système automatisé semble avoir un effet positif sur l'efficacité des renvois ; les résultats démontrent que les renvois entre utilisateurs de RIMS sont plus efficaces que les renvois entre utilisateurs et non-utilisateurs de RIMS. La révision a également examiné la capacité de renvoi et la planification de l'intervention en cas d'urgence et a découvert que durant l'intervention lors d'inondations début 2019, les renvois ont augmenté significativement, mais le délai global de ces renvois était plus important que celui d'autres mois analysés.

Le rapport a souligné le fait qu'au sein des organisations humanitaires, assurer une surveillance constante des renvois aux niveaux individuel et de gestion est crucial pour améliorer la responsabilité et l'efficacité des renvois, et au final améliorer l'accès des individus les plus vulnérables aux services et à l'assistance dont ils ont besoin. Notre expérience au Liban a démontré qu'un système inter-agences améliore l'efficacité et le rendement de notre travail de soutien aux personnes qui en ont besoin.



Modèle de programmation de résilience, genre et protection intégrée en RDC

Par : Lovisa Klason

Introduction

L'est de la République démocratique du Congo (RDC) est une région marquée par des conflits violents et prolongés, un déplacement humain important et, plus récemment, une épidémie du virus Ebola et des attaques sur des centres et travailleurs de santé engagés dans la lutte contre la maladie. Des violences sexuelles et liées au genre systématiques et généralisées sont devenues un trait distinctif du conflit et de l'insécurité qui demeurent en RDC. Dans ce contexte, les risques liés à la protection sont

multiplés et les interventions d'urgence à court terme sont insuffisantes en raison des crises prolongées. Il s'avère toujours difficile de mettre en place des programmes de développement à long terme en raison de la situation incertaine et des mouvements continus de population. Concern Worldwide travaille depuis 25 ans en RDC et reconnaît la nécessité de programmes adaptés à cet environnement opérationnel complexe, conçus pour prévenir et réduire les risques liés à la protection pour les populations affectées par l'insécurité et les conflits.



Le village de Katala (Masisi, RDC) est devenu le foyer de centaines de familles déplacées à cause de la violence.
Photo : Kieran McConville, 2017.



Un modèle de programmation intégrée sur la résilience, le genre et la protection en RDC

Début 2019, Concern RDC a commencé la mise en œuvre de BRIDGE (renforcement de la résilience par le développement des revenus et l'égalité des sexes), un projet d'un an sur la résilience et les moyens de subsistance financé par Irish Aid HPP. Le projet BRIDGE a été développé dans le but de combler l'écart de programmation entre l'urgence et le développement en répondant aux besoins des personnes affectées par le déplacement ayant déjà reçu une aide d'urgence. Par une approche holistique, le programme cherche à accroître la capacité des ménages à surmonter le choc et à apporter son soutien pour recouvrer des moyens de subsistance plus réguliers permettant de sortir de l'extrême pauvreté. La conception du programme s'inspire du modèle Graduation qui utilise des séries multisectorielles d'interventions, à nouveau pour permettre de sortir de l'extrême pauvreté. Cette logique programmatique repose sur une approche transformative basée sur le genre qui fait face aux masculinités abusives, accroît l'autonomie des femmes et lutte contre les causes profondes de la violence basée sur le genre (VBG), sachant que l'inégalité des sexes et la VBG sont des facteurs empêchant les ménages de sortir de l'extrême pauvreté et limitent le développement des communautés.

Changer les normes pour prévenir la VBG

Les causes de la violence basée sur le genre sont plus profondes que celles inhérentes aux conflits, à l'insécurité et au déplacement, et sont fondamentalement issues des relations de pouvoir patriarcales et de la domination masculine. Les niveaux de VBG augmentent durant les périodes d'insécurité et d'adversité. La hiérarchie sexiste et les relations de pouvoir inégales expliquent également pourquoi les femmes subissent des violences à des taux considérablement plus élevés que les hommes. Comprendre ainsi la VBG et ses causes profondes confirme l'idée qu'il est essentiel de lutter contre

les structures du pouvoir patriarcal et d'accroître le pouvoir des femmes dans la programmation dans ce domaine.

Les programmes de lutte contre la VBG sont mis en place dans le cadre de multiples efforts de prévention et d'intervention. L'intervention est axée principalement sur la prestation de services, à l'accès aux services et aux ressources, et au soutien des survivants ; et les efforts en matière de prévention visent à transformer la dynamique de pouvoir et l'inégalité des sexes qui engendrent la VBG, et à diminuer les niveaux de VBG au sein d'une communauté par le biais de dialogues à plusieurs niveaux et avec différentes parties prenantes¹. Les interventions de Concern en RDC visent à prévenir la VBG par le biais d'une approche de mobilisation des ménages et de la communauté qui remet en question les normes sociales perpétuant la VBG pour les transformer, une approche souvent appelée « sexospécifique transformative ». Lors de sessions organisées toutes les deux semaines auxquelles participent des hommes et des femmes de communautés ciblées, le programme BRIDGE de Concern encourage les réflexions critiques et les discussions sur les relations de pouvoir, les rôles sociaux et les prises de décisions. L'une des participantes, Nyiransabimana Gibuntsirindi Antoinette, 30 ans, qui travaille avec son mari dans une ferme de Masisi, explique : « Lorsqu'il a commencé à participer avec moi à différentes séances de formation, il a petit à petit changé sa façon de voir les choses. Il me considère maintenant comme une personne, pas comme un objet. Aujourd'hui, quand nous partons aux champs, il m'aide à porter les outils. Quand je laisse les enfants à la maison, il s'en occupe et leur prépare même à manger. » Les séances sont conçues pour donner autant aux hommes qu'aux femmes l'occasion de réfléchir sur la dynamique des genres et sur la manière dont les différentes normes sociales, les rôles et les responsabilités les touchent autant que les personnes de leur entourage. Elles permettent également d'identifier des moyens de soutenir les victimes de violence au sein de leurs communautés. Ces séances sont essentielles pour renforcer le

¹ [https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736\(14\)61703-7/references](https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736(14)61703-7/references)





Nyirakamana Bakenga Jeanne, née en 1987, avec sa famille dans leur logement temporaire dans l'école du village de Katala (Masisi, RDC). Elle raconte que des groupes armés ont attaqué leur village, les obligeant à fuir en laissant tout derrière eux. Ses enfants sont malades, ils n'ont pratiquement rien à manger et nulle part où aller.
Photo : Kieran McConville, 2017.

soutien et les actions visant à accroître le partage du pouvoir et les comportements non violents au niveau du ménage et de la communauté.

Résultats obtenus à ce jour

Les recherches en cours en RDC démontre qu'en utilisant des formations en groupe qui remettent en cause certaines attentes quant aux rôles et aux comportements des femmes et des hommes et développent de nouvelles compétences pour accroître la communication et la résolution de conflits, les programmes de prévention de la violence basée sur le genre peuvent s'avérer efficaces pour réduire la VBG et la violence à l'encontre des femmes². Les données d'une enquête initiale du programme BRIDGE de

Concern montrent que les comportements et la reconnaissance de la violence envers les femmes ont radicalement changé au cours des premiers mois de mise en œuvre. Au début du projet, 39 % des participants étaient d'accord pour dire que si une femme faisait quelque chose de mal, son mari devrait avoir le droit de la punir, et 34 % étaient d'accord pour dire que battre sa femme est justifié si elle sortait sans prévenir son mari, négligeait ses enfants, se disputait avec son mari ou refusait d'avoir des relations sexuelles avec lui. Quatre mois plus tard, seulement 24% et 16% (soit une réduction de plus de 50%), respectivement, des participants étaient d'accord. « Avant de participer à la formation sur les questions de genre organisée par Concern, j'étais victime de violence domestique, » dit Sifa Muhoza Manuma, 29 ans. « J'ai décidé d'inviter mon mari à participer à ces séances de formation ; heureusement, il a accepté et a déjà apporté des changements dans sa vie. Aujourd'hui, avant de

². <https://www.gov.uk/government/news/uk-aid-project-helps-cut-violence-against-women-by-more-than-half-in-democratic-republic-of-congo>



nous engager dans une relation sexuelle, nous en discutons brièvement et mon mari s'assure que j'y consens. Je peux maintenant exprimer librement ce que je ressens et j'ai commencé à prendre plaisir au sexe. »

Bien que davantage de données et de recherche soient nécessaires pour déterminer dans quelle mesure les changements des mentalités résultant d'interventions à court terme évoluent vers des changements du comportement durables, les preuves actuelles indiquent que les approches impliquant autant les hommes que les femmes et encourageant la réflexion critique sur la façon dont les normes en matière de genre sont fondées socialement, s'avèrent être effectives pour encourager à la fois le changement d'attitude et de comportement³. Fin 2019, Concern va mener une évaluation du programme BRIDGE qui viendra s'ajouter à l'ensemble des expériences et des connaissances dans ce domaine.

Conclusion

Concern en RDC a récemment déployé de multiples efforts pour renforcer l'intégration des genres et la protection dans des programmes sur les moyens de subsistance et les interventions d'urgence, ainsi que pour assurer la parité au sein de son personnel. Depuis fin 2018, l'effectif du personnel féminin de Concern RDC est passé de 23% à 37%. Mathilde Furah, responsable de projet, et Pierre Adamo, chargé des activités génératrices de revenus, ont tous les deux exprimé à quel point l'équilibre homme/femme au sein d'une équipe est un facteur qui contribue fortement au succès du projet. « Le projet BRIDGE a pour objectif de changer les mentalités et d'accroître l'autonomie des femmes. Pour y parvenir, nous devons nous assurer que Concern, en tant qu'organisation, donne l'exemple et apporte aux femmes l'égalité des chances, l'accès à l'emploi et des salaires équitables », explique Mathilde. Et Pierre d'ajouter : « Nous savons que les femmes se sentent plus à l'aise pour discuter de certaines choses avec d'autres femmes. Les hommes sont souvent plus enclins à écouter les autres hommes.

Si nous voulons donc faire passer notre message, notre équipe doit être formée d'hommes et de femmes. » Cela démontre le besoin d'approches globales qui incluent à la fois une programmation efficace et un engagement organisationnel pour l'égalité des genres à tous les niveaux de l'organisation.

Bien que le faisceau des preuves d'interventions à court terme soit limité, on peut constater des impacts positifs venant d'approches holistiques intégrant de solides principes de protection et de transformation des genres au sein de programmes sectoriels, puisque ces programmes ne se contentent pas de soutenir les survivants et de défier l'acceptabilité de la violence, mais répondent également aux facteurs de risque de violence et à la dépendance économique et sociale des femmes envers les hommes.⁴ Le programme BRIDGE est un excellent exemple de mise en œuvre, et les données existantes montrent certains des avantages potentiels d'intégrer la prévention de la violence liée au genre au sein d'un programme holistique de soutien plus vaste plutôt que d'en faire une activité indépendante. Cependant, il est important que nous continuions à renforcer notre programmation afin d'assurer sa qualité et son principe de ne pas nuire, de promouvoir son évolutivité et de chercher à mettre fin au cycle de violence continu qui compromet la sécurité des femmes en RDC et dans de nombreux autres pays où Concern travaille.

³ <https://gsdrc.org/publications/changing-attitudes-and-behaviours-in-relation-to-gender-equality/>

⁴ [https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736\(14\)61703-7/references](https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736(14)61703-7/references)



Auteurs ayant contribué

Andrea Breslin,

Conseiller en Protection Humanitaire, Concern Worldwide Irlande

Brooke Peacock,

Protection Manager, Concern Worldwide Syrie

Eléonore Dupre,

Child Protection Programme Manager, Concern Worldwide Haïti

Fariduddin Barzgar,

Coordinateur MEAL (Monitoring, Evaluation, Accountability and Learning), Concern Worldwide Turquie

Junaid Hassan,

Manager MEAL (Monitoring, Evaluation, Accountability and Learning), Concern Worldwide Liban

Lovisa Klason,

Gender and Protection Manager, Concern Worldwide République démocratique du Congo (RDC)

Peter Doyle,

Head of Emergency Technical Unit, Concern Worldwide Irlande

À qui la publication est-elle destinée ?

Tous les personnels impliqués dans la conception, la mise en œuvre, la gestion, le suivi, l'évaluation et la communication du travail fait par Concern. Cette publication devrait aussi être partagée avec les partenaires.

Ce qu'inclut cette publication :

- Pratique prometteuse
- Apprentissage organisationnel
- Promotion d'approches de programmation multisectorielles et intégrées
- Liens vers les rapports complets

Ce qu'elle n'inclut pas :

- Des recommandations ciblées
- Des données probantes supplémentaires ne figurant pas dans les documents cités
- Des descriptions détaillées des interventions ou de leur mise en œuvre

Groupe de Travail Rédaction

- **Finola Mohan** : Rédactrice en chef
- **Andrea Breslin** : Rédactrice de ce numéro

Mot clés

Protection, égalité, états fragiles et en conflit, principes humanitaires

Les points de vue exprimés dans Knowledge Matters sont ceux de leurs auteurs et ceux-ci ne coïncident pas nécessairement avec ceux de Concern Worldwide et ses partenaires. Concern Worldwide encourage l'impression et la reproduction à un usage exclusivement personnel et non commercial, à condition que la source soit clairement indiquée.

Conception et impression : Pixelpress

Republic of Ireland

52-55 Lower Camden Street
Dublin 2
00 353 1 417 77 00
info@concern.net

Northern Ireland

47 Frederick Street
Belfast
BT1 2LW
00 44 28 9033 1100
belfastinfo@concern.net

England and Wales

13/14 Calico House
Clove Hitch Quay
London
SW11 3TN
00 44 207 801 1850
londoninfo@concern.net

Republic of Korea

(04034) 5 fl, 12, Yanghwa-ro
11-gil, Mapo-gu, Seoul,
Republic of Korea
00 82 324 3900
www.concern.kr

USA

355 Lexington Avenue
16th Floor
New York
NY 10017
00 1 212 5578 000
info.usa@concern.net

www.concern.net

KNOWLEDGE MATTERS

Numéro 25 | Novembre 2019

CONCERN
worldwide

ENDING
EXTREME POVERTY
WHATEVER
IT TAKES