

Annexe 8

Introduction à la formation en information et protection



Remerciements

Ces lignes directrices ont été rendues possibles grâce au généreux soutien du Bureau for Humanitarian Assistance (BHA) par l'intermédiaire de l'Agence des États-Unis pour le développement international (USAID). Internews souhaite exprimer sa gratitude à tous ceux qui ont contribué aux lignes directrices « Information et risques : une approche de protection des écosystèmes d'information ».

Équipe de développement et de rédaction des lignes directrices d'Internews : Stijn Aelbers, Emily Cowlrick, Floriane Echegut, Lea Krivchenia, Haley McCoin, Irene Scott.

Groupe consultatif du projet et pairs évaluateurs : Nadia Akmoun (IOM), Raphael Bacot (REACH), Adrienne Brooks (Mercy Corps), Stuart Campo (OCHA), Victoria Dangond Peralta (Internews), Marina Di Lauro (Oxfam), Katie Drew (GPC), Marie Dozin (GPC), Tiffany Easthom (Nonviolence Peaceforce), Giovanna Federici (NRC), Andre Heller (IRC), Séverine Lacroix (IOM), Anahi Iacucci (HCR), Francesco Michele (GPC), Briana Orr (IRC), Nathaniel Raymond (Université de Yale), Joelle Rizk (CICR), Fausto Spiga (REACH), Mark Silverman (CICR), Kathrine Starup (RDC), Craig Twitt (Internews), John Warnes (HCR).

Conception et illustrations : Corneliu Comendant, Emily Cowlrick, Floriane Echegut, Julia Huang, Ganaëlle Tilly

Ces ressources ont été créées dans le cadre du projet [Community Voices for Better Protection \(CVBP\)](#). Ce projet vise à comprendre les risques associés à l'information dans des contextes humanitaires du point de vue des acteurs humanitaires sur le terrain, des agences spécialisées en protection, des médias et autres fournisseurs d'informations. Se fondant sur des travaux de terrain menés en 2022-2023 dans trois endroits – Irak, Mali et Philippines –, ces ressources visent à combler les lacunes dans la compréhension et la réponse aux risques et aux informations.

Pour tout commentaire ou suggestion concernant l'amélioration de ces directives, veuillez contacter l'équipe humanitaire d'Internews via info@internews.org

© Internews octobre 2023. Cette publication est protégée par le droit d'auteur, mais le texte peut être utilisé gratuitement à des fins de plaidoyer, de campagne, d'éducation et de recherche, à condition que la source soit citée dans son intégralité. Les titulaires des droits d'auteur demandent que toute utilisation de ce type soit enregistrée auprès d'eux à des fins d'évaluation d'impact. Pour toute copie dans d'autres circonstances, ou pour réutilisation dans d'autres publications, ou pour traduction ou adaptation, une autorisation doit être obtenue. Les informations contenues dans cette publication sont correctes au moment de la publication.



Annexe 8 : Introduction à la formation en information et protection

Ce programme et ces exercices de formation visent à accompagner les acteurs humanitaires et médiatiques dans le renforcement des capacités de leur équipe avant d'entreprendre une analyse de protection de l'écosystème de l'information, ou simplement à favoriser la compréhension des risques liés à l'information.

Il s'agit d'un cours de formation introductif, destiné au personnel ayant peu ou pas d'expertise en matière d'information et/ou de protection, et qui doit être utilisé avec les modules des lignes directrices et annexes.

Programme d'études et objectifs d'apprentissage	4
Profil du (des) formateur(s)	5
Exercice 1 : Terminologie de l'information.	6
Exercice 2 : Analyse de protection.	7
Exercice 3 : Analyse de la vulnérabilité	9
Exercice 4 : Évaluation d'une programmation sûre	12
Exercice 5 : Référencement sûr et à temps	13



Programme d'études et objectifs d'apprentissage

Objectifs d'apprentissage	Exercices correspondants	Durée approximative	Ressources
Information			
<i>Terminologie des informations</i> : Les participants apprendront les mots et concepts-clés nécessaires pour comprendre les besoins en information et les obstacles potentiels à l'accès à l'information.	Voir exercice 1 – Jeu d'équipe	30 minutes	Papier de couleur A4 avec mots, définitions et blancs (pour exemples).
Protection			
<i>Analyse de protection</i> : Les participants comprendront l'analyse de protection (à savoir les activités visant à identifier les menaces, les personnes vulnérables, les auteurs, ainsi que les responsabilités et les rôles pour agir) et verront comment l'appliquer au contexte local et au travail d'Internews.	Voir exercice 2 - Activité de jeu de rôle et discussions guidées	45 à 60 minutes	Annexe 1 - Glossaire, Scénarios (fournis dans l'exercice 2)
<i>Analyse de la vulnérabilité</i> : Les participants comprendront les facteurs qui rendent les gens vulnérables (ou moins vulnérables) aux menaces et verront comment analyser les différences de capacité et de pouvoir. Ces compétences les aideront à concevoir des projets adaptés aux besoins des membres de la communauté sur la base d'une multitude de critères plutôt que sur des critères de sélection classiques.	Voir exercice 3 "power walk", – suivi d'une discussion dirigée par un animateur	45 à 60 minutes	Fiches de personnages fictifs adaptées au contexte local, questions d'identification pré-planifiées pour faire correspondre les personnages (conseils fournis dans l'exercice 3)
Programmation sûre			
Évaluation de la programmation sûre : les participants découvriront comment mener une analyse des risques « Do no harm » (grâce à l'utilisation d'un modèle de base) et verront comment de telles évaluations contribuent aux quatre principes de l'intégration de la protection.	Voir exercice 4 – visionnage d'une vidéo, discussion guidée et entraînement à l'évaluation de la programmation sûre	45 à 60 minutes	Vidéo du Global Protection Cluster,, tableau à feuilles mobiles, Annexe 2 - réalisation d'un modèle d'évaluation d'une programmation sûre
Référencement sûr et à temps : les participants sauront comment entreprendre une cartographie des services et effectuer des référencements de manière sûre et adaptée.	Voir exercice 5 – travail de groupe et présentation	Durée : 30-45 minutes	Power Point, projet, exemples de fiches « À faire et à ne pas faire » (fournies dans l'exercice 5).

Profil du (des) formateur(s) :

Chaque sujet de cette formation est de niveau introductif et couvre trois domaines d'expertise : l'information, la protection et la programmation sûre. Bien qu'il s'agisse d'une introduction, il est recommandé que le formateur se spécialise dans un de ces sujets au moins. De plus, le formateur doit être parfaitement familier avec le contenu des lignes directrices, afin de combler les éventuelles lacunes en matière de connaissances et d'exemples contextuels pour les autres sujets. Le module 1 soutiendra l'introduction de la formation, le module 2 prendra en charge la formation sur la programmation sûre et le module 3, celle sur l'analyse de protection. Les annexes seront également utiles, en particulier le glossaire (annexe 1) et le modèle d'évaluation d'une programmation sûre (annexe 2). Le module 4 fournira des informations supplémentaires pour adapter cette formation à un groupe de participants principalement constitué de journalistes.

Exercice I : Terminologie de l'information

Comprendre la terminologie nécessaire autour des besoins d'information, afin d'entreprendre une analyse de protection liée à l'information.

Format de l'exercice : Jeu d'équipe où chaque équipe se déplace d'une table à l'autre pour associer des mots à des définitions. En passant à la table suivante avec un nouveau groupe de mots, le groupe revoit l'appariement réalisé par l'équipe précédente. Une fois que toutes les paires ont été vérifiées et expliquées, les participants commencent un nouveau tour, où chaque équipe est chargée de fournir des exemples pour chaque combinaison mot/définition. Les équipes discutent ensuite pour vérifier les exemples et assurer une meilleure compréhension de la terminologie de l'information.

Préparation : Papier de couleur A4 avec mots, définitions et blancs (pour exemples).

Durée : 30 minutes

TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION

Désinformation	fausses informations visant délibérément à induire en erreur.
Informations erronées ou mésinformation	informations fausses ou inexactes, diffusées accidentellement ou sans intention délibérée d'induire en erreur ou de causer un préjudice.
Rumeurs	informations non vérifiées transmises de personne à personne (elles peuvent être vraies ou fausses).
Fake News	informations fabriquées qui imitent le contenu des médias d'information.
Source	la personne, l'organisation ou l'entité qui produit/crée des informations.
Canal	la plateforme/la personne que quelqu'un utilise pour obtenir des informations
Alphabétisation	la capacité de lire et écrire
Maîtrise de l'information	la capacité de comprendre/analyser l'information et la validité des différentes sources d'information
Maîtrise ou culture numérique	la capacité de trouver, d'analyser et de communiquer des informations en toute sécurité via des plateformes numériques

Exercice 2 : Analyse de protection

Décrit les définitions et concepts-clés utilisés dans la protection et contextualise les risques de protection autour de l'accès à l'information et des contextes locaux.

Format de l'exercice : Activité de jeu de rôle suivie de discussions guidées, pour présenter aux participants le concept de risques de protection, la terminologie technique et les étapes nécessaires pour mener une analyse de protection. L'animateur utilisera des scénarios pour expliquer les composantes de l'équation du risque de protection (menace, vulnérabilité et capacité). Pour les définitions de la terminologie de protection, y compris l'équation du risque de protection, voir Annexe 1 – Glossaire.

Durée : 45-60 minutes

Préparation : Utilisez les deux scénarios fournis ci-dessous pour un jeu de rôle. Chaque scénario comprend les éléments suivants :

1. les trois catégories de menaces de protection (coercition, privation et violence)
2. les caractéristiques de la vulnérabilité et de la capacité
3. l'identification du coupable

Orientation de la discussion pour l'exécution du scénario :

- Vous pouvez adapter les scénarios, mais un scénario doit se concentrer sur les risques hors ligne, et un autre sur les risques en ligne.
- Utilisez l'équation du risque de protection dans l'Annexe 1 – Glossaire pour guider la discussion.
- Deux participants peuvent effectuer un exercice de jeu de rôle deux fois (une fois en français et une fois dans la langue locale selon les besoins).
- Ensuite, le groupe discute de l'histoire étape par étape et identifie les différentes menaces, vulnérabilités et capacités.
- Il peut être utile de passer en revue plusieurs exemples, afin que les participants puissent comprendre la multitude des menaces qui peuvent exister, notamment les obstacles à l'accès, l'extorsion, le trafic, les abus, etc.
- Répétez le même processus avec le deuxième exercice de jeu de rôle.
- Une fois que toutes les menaces, vulnérabilités et capacités sont identifiées, l'équation du risque de protection peut être introduite et des exemples tirés de la discussion peuvent être utilisés pour identifier comment le gouvernement, les médias, les organisations humanitaires et les réseaux communautaires peuvent travailler ensemble,

afin de réduire les menaces et les vulnérabilités, tout en augmentant les capacités et réduire ainsi le risque de protection identifié.

- La discussion qui suivra le jeu de rôle abordera la question : « que ferait votre organisation pour aider dans cette situation ? ».

Exemple de scénario de risque hors ligne

Femme : Bonjour, je souhaite acheter une carte SIM. Mon abonnement ne fonctionne pas ici.

Homme : Bonjour, j'aurai besoin de votre carte d'identité ou de votre passeport pour enregistrer la carte SIM.

Femme : Je n'ai pas de carte d'identité ni de passeport, nous avons tout perdu en arrivant ici. Un autre vendeur a refusé de me vendre une carte SIM parce que je suis une femme, un autre encore voulait de l'argent, et maintenant ça. Quelle est cette nouvelle règle ?

Homme : Je ne vous donnerai pas de carte SIM, c'est la règle. Si vous n'aimez pas les règles, vous pouvez partir.

Femme : Cela ne peut pas être vrai ! Vous devez m'aider, s'il vous plaît !

Homme : Est-ce que vous me traitez de menteur ?! Sortez de ma boutique, sinon je vous frappe.

Femme : Je suis désolée, laissez-moi acheter une carte SIM, c'est mon seul moyen de contacter ma famille et j'ai besoin d'Internet. Ici, je ne comprends rien à la télé ou à la radio, j'ai besoin d'accéder aux informations en ligne dans ma langue.

Homme : Bon...Peut-être que si tu passes dans l'arrière-boutique et que tu es très gentille avec moi, je te trouverai une carte SIM.

Exemple de scénario de risque en ligne

Homme : Oh, chère amie, je suis vraiment inquiet! J'ai besoin de votre aide.

Femme : Que s'est-il passé ? Tout le monde est inquiet, avec l'arrivée de la tempête. Pourquoi n'êtes-vous pas dans un refuge avec votre famille ?

Homme : C'est le problème. Les familles de mon quartier n'ont reçu aucune information, on n'a pas su quoi faire. L'émission de radio disait qu'il ne fallait pas bouger avant de recevoir les instructions de l'équipe gouvernementale de crise, Mais nous, les personnes vivant dans les camps, nous n'avons jamais rien reçu!

Femme : Ça va aller. Je n'ai pas confiance dans les informations diffusées. Je reste ici aussi. Il vous suffit r d'aménager la maison et votre famille ira bien, ce n'est qu'une légère averse.

Homme : Ma famille n'ira pas bien, non! Car mes enfants ont été enlevés par une femme ! J'ai trouvé ce groupe sur Facebook qui contenait des informations sur les refuges, et une femme a proposé de tous nous héberger. Elle a été très gentille et a proposé d'emmener les enfants en premier, pour s'assurer que ma femme et moi ayons le temps de préparer la maison pour la tempête. Nous et une autre famille avons déposé les enfants le matin. Lorsque nous avons voulu les rejoindre l'après-midi, il n'y avait personne !

Femme : C'est horrible, il faut appeler la police !

L'homme reçoit une notification sur son téléphone...

Exercice 3 : Analyse de la vulnérabilité

Comment évaluer de manière globale les facteurs qui influencent la vulnérabilité, la capacité et la dynamique du pouvoir

Format de l'exercice : Un “power walk” suivi d'une discussion dirigée par un animateur avec les participants pour comprendre la vulnérabilité, les capacités et les dynamiques de pouvoir, ainsi que leur impact sur la conception du projet (en réduisant la vulnérabilité ou en augmentant les capacités de la communauté et des principales parties prenantes, ou en identifiant des objectifs de plaidoyer).

Les participants doivent se mettre en ligne avec un espace dégagé devant eux. Chacun se voit attribuer un personnage fictif. L'animateur lit une série de questions qui mettent en évidence la dynamique de pouvoir et les différents facteurs qui influencent la vulnérabilité et la capacité d'un individu. Chaque fois qu'un participant estime que son personnage possède les caractéristiques correspondant à l'exemple donné, il fait un pas en avant. Une fois les 10 à 12 questions terminées, chaque participant révèle son identité fictive et des discussions ont lieu au sein du groupe pour valider ou corriger les positions finales des participants. À ce stade, les participants peuvent discuter d'une multitude d'éléments qui influencent l'accès des personnes à l'information, des critères de sélection des bénéficiaires, des objectifs de sensibilisation et des éléments de conception des activités qui traitent de la vulnérabilité/capacité.

Préparation :

- des fiches de personnages fictifs, adaptées au contexte local
- des questions pour permettre l'identification des éléments de vulnérabilité et de capacité, adaptées au contexte local et aux personnages selon les besoins

Durée : 45 à 60 minutes

Questions :

1. Savez-vous lire et écrire ?
2. Parlez-vous la même langue que la principale chaîne de télévision, la radio et le journal qui diffusent des informations ?
3. Pouvez-vous facilement accéder aux informations dans votre langue préférée ?
4. Avez-vous accès à une radio ou à un téléphone pour écouter les informations et d'autres programmes ?
5. Pouvez-vous recharger votre radio ou votre téléphone à la maison ?
6. Pouvez-vous compter sur votre famille, vos amis, les organisations non gouvernementales (ONG) ou votre travail pour obtenir les informations dont vous avez besoin ?
7. Avez-vous un accès privé à Internet ?
8. Savez-vous comment utiliser les réseaux sociaux comme Facebook et WhatsApp ?
9. Avez-vous un mot de passe différent pour chaque appareil (notamment pour votre téléphone, ordinateur portable et tablette si vous possédez plusieurs appareils) et pour chaque application (par exemple avez-vous un mot de passe différent pour Facebook, WhatsApp, votre compte de messagerie, vos applications bancaires, etc.) ?
10. Vous déconnectez-vous toujours de votre compte lorsque vous utilisez un appareil public (y compris les ordinateurs portables, téléphones ou tablettes) utilisé par d'autres personnes ?
11. Vérifiez-vous ou contrôlez-vous les informations avant de les partager avec d'autres ou avant d'y donner suite ?
12. Avez-vous une influence dans la communauté ? (par exemple, avez-vous accès à un forum pour partager régulièrement vos points de vue avec un grand nombre de personnes)

Personnage 1 :

Vous êtes une femme, la soixantaine, qui vit dans un camp de personnes déplacées avec peu ou pas de pouvoir social ou économique. Vous n'avez jamais appris à écrire ni à lire. Vous aimez passer du temps avec votre voisine à écouter la radio, mais c'est difficile pour vous de comprendre ce qui est dit car vous venez d'un endroit où l'on parle une langue différente. Vous avez un smartphone mais vous l'utilisez uniquement pour téléphoner, toutes ces choses en ligne sont trop compliquées !

Personnage 2 :

Vous êtes une femme aveugle qui enseigne l'histoire à l'université. Vous pouvez écrire et lire en braille (une langue utilisée par les aveugles) et accéder facilement aux actualités audio de votre journal préféré qui publie dans votre langue préférée. Vous êtes active sur les réseaux sociaux, mais votre compte Twitter a été suspendu car vous avez partagé le message d'un ami qui a été considéré comme une fausse nouvelle – vous avez oublié de vérifier l'information avant de la partager !

Personnage 3 :

Vous êtes propriétaire d'un salon de thé sur le marché principal de la ville. La télévision ou la radio sont toujours allumées dans votre salon de thé et vous adorez discuter de l'actualité avec vos clients. Parfois, vous vous disputez même avec eux, parce que certaines nouvelles semblent fausses et qu'il est difficile de déterminer ce qu'il se passe vraiment ! Vous avez créé un groupe privé sur WhatsApp pour partager avec vos amis les informations publiées par les journaux locaux et internationaux – seules des informations vérifiées sont partagées sur le groupe.

Personnage 4 :

Vous êtes une jeune fille déplacée qui travaille dans une usine. Vous avez abandonné vos études techniques au bout de deux ans. Vous avez du mal à communiquer avec les gens de la communauté d'accueil en raison des barrières linguistiques. Cependant, vous recevez toutes vos actualités dans votre langue depuis votre smartphone. Votre compte Facebook a été piraté à plusieurs reprises, peut-être parce que vous ne vous déconnectez jamais des ordinateurs publics !



Personnage 5:	Vous êtes un vieil homme analphabète qui vit dans un camp de réfugiés. Récemment, vos proches sont retournés d'où ils viennent. Vous ne comprenez pas les actualités locales à cause de la barrière de la langue, mais vous communiquez avec des ONG nationales et internationales pour obtenir des informations. Vous ne pouvez pas décider de retourner, ou non, d'où vous venez, parce que vous êtes confus et ne disposez pas de suffisamment d'informations.
Personnage 6:	Vous êtes une jeune femme qui emprunte le téléphone de son frère pour s'informer en ligne. C'est difficile, car il faut chaque fois utiliser son compte à lui. Vous devez utiliser son compte Facebook, mais tout est écrit en <i><insérer la langue pertinente></i> , et vous préféreriez avoir accès à des informations en <i><insérer la langue pertinente></i> . Votre frère a accepté de vous laisser utiliser son téléphone pour la simple raison que vous pouvez le recharger à l'association locale des femmes – l'électricité constitue un problème en ce moment, mais l'association possède un générateur.
Personnage 7:	Vous êtes un homme devenu sourd après qu'une grande explosion a endommagé votre audition. Vous avez du mal à comprendre les informations parce que vous ne savez pas lire, et vous ne pouvez pas écouter la radio comme avant. Une organisation vous a aidé à obtenir un téléphone et un crédit Internet, mais vous ne savez pas où trouver les informations dont vous avez besoin en ligne. De toute façon, le téléphone est éteint quasiment tout le temps parce qu'il n'y a pas d'électricité pour le recharger. Dès que vous l'allumez, vous recevez beaucoup d'appels, car vous avez partagé votre numéro en ligne pour obtenir des informations sur les services destinés aux personnes handicapées. Mais vous n'entendez pas les gens, donc cela ne sert à rien qu'ils vous appellent !
Personnage 8:	Vous êtes une grand-mère qui souhaite rester connectée aux nouvelles technologies. Vous disposez d'un téléphone et vous l'utilisez pour publier des actualités sur Facebook et Instagram. Votre petite-fille n'arrête pas de vous appeler pour vous demander de supprimer certains de vos messages, car ils contiennent des fausses nouvelles. Vous pensiez que puisque votre ami l'avait partagé, cela devait être vrai. Le problème c'est que vous parlez <i><insérer ici la première langue pertinente></i> , mais toutes les nouvelles locales sont en <i><insérer ici la deuxième langue pertinente></i> . Internet est le seul endroit où vous trouvez les informations dont vous avez besoin en <i><insérer ici la première langue pertinente></i> .
Personnage 9:	Vous êtes à la tête d'une célèbre station de radio locale et êtes très fier du contenu diffusé par la station. Dernièrement, vous avez découvert en ligne que plusieurs personnes vivant en ville et parlant une langue minoritaire se plaignaient de ne pas comprendre vos émissions, car ces dernières utilisent la langue locale majoritaire. Ils voudraient que la radio inclue également des informations sur leur communauté. Vous avez essayé de supprimer leurs récriminations publiées sur la page Facebook de la radio, mais cela a créé encore plus de problèmes.
Personnage 10:	Vous êtes un journaliste qui travaille à l'identification des fausses nouvelles. Vous adorez traquer les rumeurs et la désinformation qui circulent sur Twitter et Facebook. Vous avez créé un groupe privé sur Facebook qui répertorie toutes les fausses nouvelles qui circulent au sein de votre communauté et fournissez des informations vérifiées et des sources alternatives pour aider les gens à comparer les informations. Vous essayez de convaincre un journal local d'écrire un article sur ce sujet, mais vous ne parlez pas la langue utilisée par le journal et il préférerait donc travailler avec quelqu'un d'autre.

Exercice 4 : Évaluation d'une programmation sûre

Introduction aux principes d'intégration de la protection et application directe à travers une analyse des risques « Do no harm » des projets/activités existantes ou à venir.

Format de l'exercice : En groupe, regardez cette vidéo du Global Protection Cluster sur l'intégration de la protection.

Lien vidéo :

Discutez des principes d'intégration en groupe, les participants fournissant au moins un exemple pratique tiré de leur travail pour chaque principe.

Ensuite, présentez à chaque participant le modèle pour mener une évaluation de programmation sûre (modèle en annexe 2). Regardez à nouveau la vidéo.

Le groupe discute :

- des risques de protection présents dans un projet/activité existant ou à venir dans le cadre de leur travail (les risques peuvent être évalués en fonction de ceux posés à la communauté, au personnel de l'organisation/du média, aux partenaires locaux et à la marque de l'organisation/du média).
- des stratégies d'atténuation de ces risques
- des rôles et responsabilités en matière d'atténuation, parmi les équipes et les partenaires impliqués

Préparation : configurer le projecteur/moniteur pour visualiser la vidéo du Global Protection Cluster (assurez-vous de vérifier l'audio et les sous-titres), préparez un tableau à feuilles mobiles avec un modèle pour l'analyse des risques de protection

Durée : 45-60 minutes

Exercice 5 : Référencement sûr et à temps

Introduction ou rappel sur la cartographie des services et les éléments clés pour des référencements sûrs et à temps.

Format de l'exercice : Un exercice sur « les choses à faire et à ne pas faire en matière de référencement », dans lequel les participants examinent une liste d'actions et décident ensemble si celles-ci sont de bonnes ou de mauvaises pratiques. Cela peut être fait en groupe en fonction du nombre de participants. Une discussion a lieu pendant la phase de correction, au cours de laquelle les questions restantes peuvent trouver une réponse. Un paperboard ou une diapositive PPT peut être affiché pendant la phase de correction et de discussion pour :

- revoir les principes-clés pour un référencement sûr et rapide (à savoir la confidentialité, le consentement éclairé, le fait de ne pas susciter d'attentes, etc.)
- présenter et discuter des ressources disponibles pour la cartographie des services, y compris (lorsque disponible) le site Web de l'OCHA « ReliefWeb Response » qui offre un tableau de bord de chaque cluster et les coordonnées des points focaux. Les participants doivent ensuite identifier les mécanismes communautaires sûrs et disponibles et établir des relations de confiance avec les points focaux qui les exploitent.

Préparation : Exemples de « à faire et à ne pas faire » à mélanger puis à placer par les participants sur deux colonnes distinctes sur du papier A4 (une colonne pour À FAIRE et une pour À NE PAS FAIRE)./ Installer un projecteur/moniteur pour visualiser la diapositive Powerpoint montrant le principes d'orientation sécurisée (une diapositive – copie du diagramme ci-dessous) et le site Web OCHA ReliefWeb Response (une diapositive – lien ci-dessus). Si un projecteur et un ordinateur portable ne sont pas disponibles, la diapositive peut être reproduite sur un tableau à feuilles mobiles.

Durée : 30-45 minutes

À FAIRE	À NE PAS FAIRE
Être prêt. Se renseigner à l'avance sur les services et l'assistance disponibles localement.	Faire pression sur le survivant pour qu'il fournisse des informations ou des détails supplémentaires.
S'assurer que vous et la personne êtes à l'abri de tout danger immédiat.	Proposer son assistance.
Traiter les informations de manière confidentielle et écouter la personne dans un lieu sûr et privé.	Enregistrer les détails de l'incident ou les informations personnelles de la victime.
Respecter le droit du survivant de prendre sa propre décision.	Offrir des conseils ou des jugements.
Écouter la personne sans poser de questions.	Faire de fausses promesses ou fournir de fausses informations (ou des informations dont vous n'êtes pas sûr).
Se comporter de manière appropriée, en tenant compte des coutumes, de la religion et du sexe de la personne.	Supposer que vous savez ce que veut ou ce dont la victime a besoin. Certaines actions peuvent exposer la victime à un risque supplémentaire de stigmatisation, de représailles ou de préjudice.
Limiter le nombre de personnes qui ont connaissance du cas (soumettre le cas de manière confidentielle au point focal GBV approprié et uniquement avec le consentement éclairé de la victime).	Enquêter sur l'événement avant de prendre la décision d'orienter ou non.

Voir l'Annexe 8 – Présentation PowerPoint pour une version pleine page de la diapositive ci-dessous.

Qu'est-ce qu'un référencement ?

- Un **référencement** est le processus consistant à orienter un individu ou un ménage vers un autre fournisseur de services, parce qu'il requiert des mesures supplémentaires pour répondre à un besoin identifié qui dépasse l'expertise ou la portée du fournisseur de services actuel.
- Un **auto-référencement** est le processus par lequel un individu fait lui-même une demande d'assistance au fournisseur de services requis, soit en personne, soit par téléphone ou via un canal numérique.

Principes directeurs

RESPECTER LA CONFIDENTIALITÉ

- En partageant uniquement les informations divulguées et en autorisant l'accès à celles-ci uniquement après avoir obtenu le consentement éclairé de la personne.
- En garantissant que les informations sont collectées, stockées et partagées de manière sûre.
- En collectant et en partageant uniquement le minimum d'informations requises - sur la base du « nécessaire de savoir » - pour permettre au prestataire de services de répondre au référencement.

OBTENIR UN CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

- En sollicitant l'autorisation orale et, si possible, écrite de la personne pour procéder à l'enregistrement de ses informations et effectuer un référencement en son nom.
- En s'assurant que la personne a la capacité, la maturité et les informations adéquates pour savoir ce qu'elle accepte.
- *Il n'y a que trois exceptions à cette règle : lorsqu'il existe des indications qu'une personne envisage de se suicider ou envisage de nuire à la sécurité d'autrui, ou lorsqu'un enfant court un risque imminent de danger, vous pouvez procéder à un référencement sans consentement éclairé. Pour les enfants, pensez toujours à l'intérêt supérieur de l'enfant.*

NE PAS CRÉER D'ATTENTES

- En expliquant clairement à la personne les étapes du processus d'orientation et le délai prévu, et en évitant de faire des promesses sur le résultat de référencement.

RESPECTER LE CHOIX ET LA CAPACITÉ DE DÉCISION

- En écoutant sans porter de jugement et en acceptant les choix et les décisions de la personne. Ceci est particulièrement important pour les survivant(e)s de violences basées sur le genre.
- N'enquêtez pas. Laissez les prestataires de services spécialisés le faire si nécessaire pour éviter un nouveau traumatisme involontaire.

PRIORISER LA SÉCURITÉ DE LA PERSONNE EN PREMIER

- En considérant et en communiquant les risques auxquels la personne peut être confrontée en accédant au service ou à l'assistance.

De quelle information avez-vous besoin ?

- La cartographie des services de tous les lieux où vous envisagez de mettre en œuvre le projet
- Les mécanismes de référencement à utiliser, généralement développés au niveau du Cluster par chaque cluster (violence basée sur le genre (GBV) + Protection de l'enfance (CP))

Où trouver ces informations ?

- Site Web des services publics (toujours vérifier)
- Clusters - en fonction du service requis (Cluster protection pour tout ce qui concerne un risque immédiat ou une réponse à une menace déjà survenue – les GBV et la CP nécessitent un personnel de protection spécialisé)
- Site Web OCHA ReliefWeb
- Dirigeants communautaires

Carte des lignes directrices : Comment utiliser les modules et annexes

Information et risques : une approche de protection des écosystèmes d'information ?

