

## Directives a l'intention des services de gestion des cas de VBG sur le suivi des transferts monétaires perçus par leurs clients de VBG<sup>i</sup>

L'argent peut être un élément clé des services de gestion des cas de survivants de violence basée sur le genre (VBG) en contexte humanitaire lorsque a) les services de réponse essentiels de VBG (ex. services de santé ou juridiques) ont des coûts associés et ne sont pas gratuits et b) les survivants de VBG (clients) ont des ressources financières limitées les empêchant d'accéder aux services dont ils ont besoin pour assurer leur sûreté et leur relèvement. Pour s'assurer que les transferts monétaires soient correctement et rapidement adaptées aux besoins de protection des bénéficiaires et que la prestation minimise tout danger supplémentaire, l'assistance en espèces doit être suivie et adaptée au bénéficiaire au moyen d'un processus de gestion des cas de VBG.

Ces directives sur le suivi accompagnent le « Protocole a l'intention des services de la gestion cas de VBG pour l'Analyse des besoins et Referencement vers les Prestataires de Transferts Monétaires », ainsi que l'« Module de Suivi Post- Distribution (PDM): Transferts Monétaires perçus par les clients de gestion de cas de VBG »<sup>e, ii, iii</sup>

L'outil de suivi post-distribution devrait être utilisé pendant les étapes de suivi et de clôture de la procédure de gestion des cas de VBG et être géré par l'équipe de gestion des cas de VBG<sup>iv</sup>, afin de :

- a. Suivre les risques et les apports a en termes de protection liés à la mise en place d'assistance en espèces pour les survivants de VBG, ainsi que l'efficacité des mécanismes d'atténuation des risques ;
- b. Tenir compte des adaptations des transferts monétaires (ex. conception, mise en oeuvre et coordination avec les prestataires de services financiers) pour remédier aux obstacles à la réalisation des objectifs établis et maximiser les résultats en matière de protection ; et
- c. Déterminer si le système de soutien au client fonctionne efficacement et si l'argent a effectivement atteint l'objectif défini et consigné dans le plan d'action.

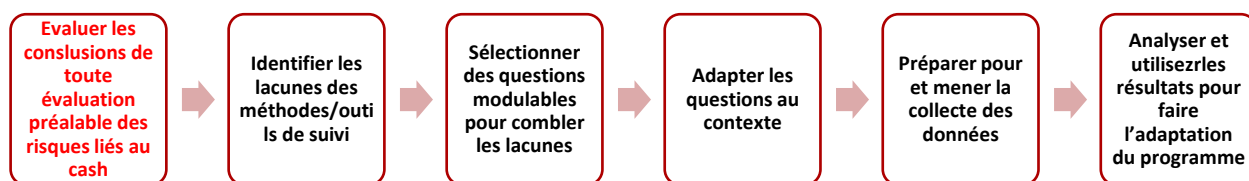
Pour minimiser l'exposition du client au risque et à toute violation de confidentialité, ainsi que pour éviter la duplication, le service de gestion des cas de VBG et le prestataire de services financier devraient collaborer pour identifier les mesures prioritaires de chaque service. Cela garantira le respect des normes de gestion des cas de VBG et de suivi-évaluation des interventions monétaires et de s'assurer que le service de gestion des cas de VBG et la prestations de transfert monétaires sont soutenus dans leur travail d'adaptation et d'ajustement de leurs protocoles pour promouvoir des services de qualité et la satisfaction des clients

Il n'est pas inhabituel qu'un client soit confronté à des risques accrus après avoir dénoncé la

violence, étant donné le poids des normes sociales, comme la culture du silence, qui tendent à stigmatiser les survivants de VBG. Tous les prestataires de services doivent s'engager à prendre des mesures visant à assurer la confidentialité du cas du client et du soutien reçu, sinon ils risquent d'intensifier le problème. L'assistance en espèces peut entraîner ou non une augmentation de la violence à l'encontre du bénéficiaire de la part de sa famille ou de membres de la communauté, mais il existe un risque potentiel en raison de la nature des menaces et de la violence associées avec les cas de VBG. Par conséquent, les travailleurs sociaux devraient évaluer les risques pour le client et les problèmes de sécurité apparantées aux transferts monétaire lors de chaque visite du client.

Le suivi post-distribution est conçu pour être modulaire et adaptable au contexte. Les questions (fiche d'enquête) et options de réponses (fiche de choix) doivent être personnalisées pour combler les lacunes des outils actuels. Pour éviter les doublons, les questions devraient être comparées aux outils déjà utilisés (y compris ceux utilisés par les agences partenaires).

### **Étapes à suivre pour les travailleurs sociaux de VBG en coordination avec les collègues programme, suivi, évaluation, rédevabilité et apprentissage (MEAL) :**



Les sections 1, 2, 3 et 6 du suivi post-distribution correspondant à la gestion de cas et à l'encaissement devraient être gérées par le travailleur social chaque fois qu'il effectue un suivi avec le client. Les sections 1, 4, 5 et 6 relatives à la clôture du dossier/la fin de l'encaissement devraient être gérées par le superviseur du travailleur social afin de garantir un suivi global et impartial du service fourni ; ces sections devraient être gérées au moins une fois pendant la durée des transferts monétaire.

L'analyse des résultats du suivi post-distribution devrait être entreprise conjointement et régulièrement par les équipes de VBG, monétaires et MEAL (à l'aide de résultats anonymisés) afin de garantir des transferts monétaires de qualité pour les survivants de VBG. Les problèmes de sécurité soulevés par le suivi post-distribution doivent être immédiatement traités.

Les travailleurs sociaux traitant les cas de VBG devraient respecter les meilleures pratiques décrites dans les directives pour la gestion des cas de VBG du Comité permanent interorganisations (IASC).<sup>v</sup> Les meilleures pratiques spécifiques à respecter par le travailleur social s'occupant de clients dont les cas incluent des transferts monétaires comprennent :

- Participation à une formation sur les principes fondamentaux de l'assistance en espèces ;
- Participation à une formation sur la sensibilité et le respect des personnes aux orientations sexuelles non conformes, de la diversité corporelle, du handicap et des personnes se livrant à des activités dangereuses, comme le travail du sexe ;

- Obtenir le consentement verbal du client lors de la planification de la réunion de suivi et avant d'administrer le questionnaire - les déclarations de consentement doivent être expliqués en détail la procédure de collecte et d'utilisation des données ; et inclure l'option de retrait ;
- Gérer le questionnaire de suivi dans un format d'entretien individuel, plutôt que de groupe qui priverait les clients de leur droit à la confidentialité ;
- Mener le questionnaire dans un cadre privé, confidentiel, choisi ou accepté par le survivant et auquel il peut accéder en toute sécurité et confidentialité (ex. la salle de gestion des cas ou, pour les clients qui estiment que cette option n'est pas sûre, le bureau d'un autre prestataire de services ou une clinique). Gardez à l'esprit que ces dernières options peuvent être particulièrement utiles pour les clients qui se définissent comme LGBTI et souhaitent garder leur statut confidentiel) ; et
- Collecte de données à l'aide d'un numéro d'identification bénéficiaire. Les données devraient être stockées conformément aux protocoles de sécurité des données (les documents papier sont placés dans un endroit verrouillé et les documents électroniques sont protégés par un mot de passe/cryptés) et partagées uniquement avec le personnel concerné sur base du « besoin de savoir ».

<sup>i</sup> Ces directives et le Module de Suivi Post-distribution (PDM): Transferts Monétaires perçus par les clients de gestion de cas de VBG ont été développés par la Commission des femmes pour les réfugiés (WRC), l'International Rescue Committee (IRC) et Mercy Corps. L'outil de suivi a été façonné par les [outils d'analyse des moyens de subsistance et des risques par cohorte](#) de la WRC, les [directives Urban Gender-based Violence Risk Assessment Guidance: Identifying Risk Factors for Urban Refugees](#) de la WRC et CHAD PRM: Qualitative Research to Understand the Use of Cash Transfers for Women Refugees and IDPs in Humanitarian Settings de l'IRC, l'outil de suivi post-distribution pour les interventions monétaires en Grèce de Mercy Corps et le formulaire d'évaluation d'interview d'informateur clé interinstitutionnel sur la sûreté et la protection d'ONU Femmes. Nous adressons des remerciements particuliers aux membres d'équipes suivants : Tenzin Manell, Nadine El-Nabli et Anna Myers (pour la WRC) ; Melanie Megevand, Anna Rita Ronzoni et Sawsan Issa (pour l'IRC) ; Kevin McNulty, Mohie Wahsh et Rebecca Vo (pour Mercy Corps).

<sup>ii</sup> Cet outil devrait être utilisé en harmonie avec les directives et outils existants sur l'argent, la protection, le genre, la VBG et le suivi-évaluation. Merci à CARE pour la traduction de ces outils en langues supplémentaires.

<sup>iii</sup> L'outil de suivi post-distribution a été codé dans Excel pour KOBO et peut nécessiter des modifications de codage pour une utilisation dans Open Data Kit (ODK) ou un logiciel similaire. Les options de questions et de réponses peuvent être adaptées pour un usage au format papier.

<sup>iv</sup> Pour maximiser les principes de confidentialité pour le survivant, le travailleur social devrait gérer le suivi post-distribution. Cela garantit que seuls les prestataires de services qui ont besoin de connaître la situation de la victime puissent communiquer directement avec celle-ci au sujet de problèmes liés à son cas. Cela offre également la possibilité au travailleur social de surveiller l'évolution des problèmes de sécurité. En raison de la vulnérabilité particulière du client, tout problème de sécurité relevé lors du suivi post-distribution doit être immédiatement traité ; cette intervention pourrait être retardée si le suivi post-distribution était mené par quelqu'un d'autre que le travailleur social.

<sup>v</sup> Voir les [directives interagences de gestion des cas de violence basée sur le genre](#).

**Merci à CARE pour la traduction de ces outils dans d'autres langues.**

Don du gouvernement des États-Unis

