La révélation et l'identification des besoins de protection internationale dans la region du Moyen-Orient et d’Afrique du Nord

Module de formation, partie 4 : Sensibilisation et approches communautaires

Center for Human Rights, Gender and Migration
INSTITUTE FOR PUBLIC HEALTH AT WASHINGTON UNIVERSITY

Réseau de Protection Communautaire MENA

supported by UNHCR The UN Refugee Agency

Objectifs de la leçon

- Examiner les résultats de la recherche
- Insister sur la confidentialité
- Faire le point sur les stratégies et les efforts actuels
- Réfléchir, partager et discuter

Résultats de la recherche

Étude 2020 du HCR et du Centre pour les droits humains, le genre et la migration de l'Université de Washington (États-Unis).

Révision : Principaux obstacles à la révélation des besoins de protection internationale

La recherche a indiqué plusieurs obstacles aux niveaux individuel, structurel et systémique. Il s'agit notamment de

- L’invisibilité dans des contextes de mouvements mixtes (par exemple, intégration dans une communauté plus large) ;
- Le manque de sensibilisation aux droits, d'accès aux services de soutien ;
- Les barrières linguistiques ou autres barrières de communication / d'alphabétisation (par exemple, individus anglophones) ;
- La stigmatisation ou honte (par exemple, pour les survivants de violences sexuelles et basée sur le genre) ;
- La vulnérabilité à l'arrestation en raison du statut irrégulier ;
- La méfiance à l'égard des autorités, parfois en raison d'abus sur la route migratoire ;
- Le besoin accru de contact et d'information pendant le COVID-19, lorsque la mobilité et la fourniture de services ont été perturbées.

De l'étude 2020

Besoins d'information spécifiques

De nombreuses personnes relevant de la compétence du HCR ne savent pas ce qu'est la protection des réfugiés – ce qu'elle est, les avantages qu'elle procure, qui peut en bénéficier et comment la demander.

Une énorme quantité d'informations erronées sur le statut de réfugié et l'asile circule au niveau communautaire et doit être corrigée.

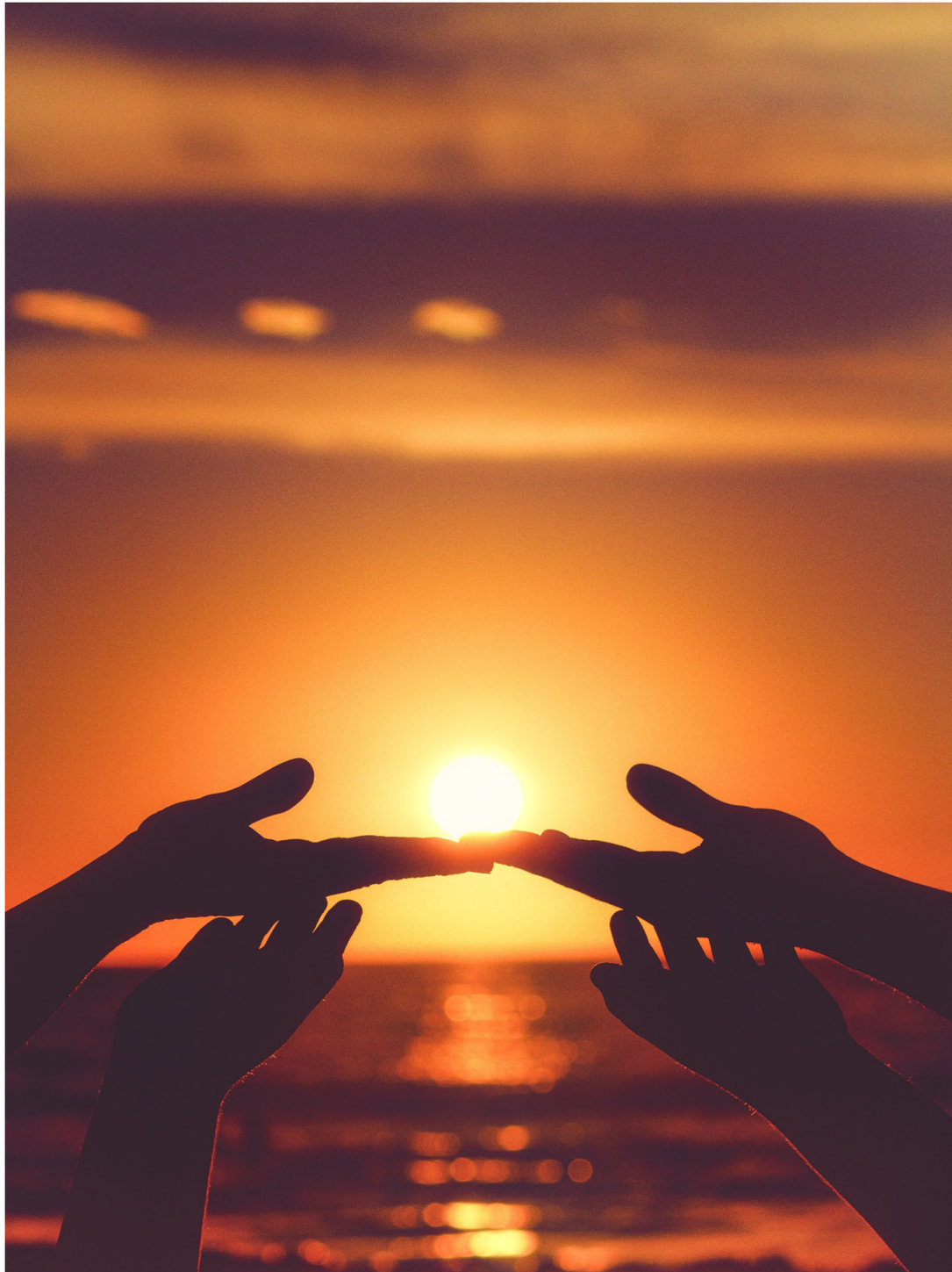
Il existe une méconnaissance ou une confusion quant à savoir quelles organisations fournissent quels services en matière de protection internationale.

Même les prestataires de services souhaitent obtenir davantage d'informations sur les critères d'éligibilité à l'asile et sur le processus de demande.

Il existe de nombreuses populations « difficiles à atteindre » ou des personnes marginalisées, parfois dans les zones rurales ou cachées dans des conditions d'exploitation. Ces personnes peuvent avoir besoin, mais ne peuvent pas accéder, à des informations fiables sur leurs droits ou leurs options de protection.

De l'étude 2020

Comment les approches de sensibilisation et approches communautaires aident-elles à surmonter ces obstacles et ces besoins d'information ?



Approches de sensibilisation et approches communautaires

De l'étude 2020

- Bouche à oreille par le biais des agents communautaires
- Matériel imprimé dans les bureaux et distribué par les agents communautaires
- Lignes téléphoniques d'urgence
- Sensibilisation lors des événements et des activités communautaires
- Messages vidéo circulant via les réseaux sociaux (Facebook, WhatsApp, Viber, etc.)
- Groupes de discussion sur les réseaux sociaux (Facebook, WhatsApp, Viber, etc.)

Confidentialité

Confidentialité

La protection des informations personnelles, professionnelles ou classifiées contre tout accès non autorisé.

Elle est essentielle pour instaurer la confiance et promouvoir la sécurité.

Il est donc également essentiel de soutenir la révélation.

- Exige une explication complète et honnête des personnes qui auront accès à ces informations en dehors de vous.
- Sans le consentement du patient ou du client, les informations le concernant ne doivent être consultées ou partagées que dans le but pour lequel elles ont été offertes, et uniquement sur la base du besoin de savoir.
- Les lois locales peuvent permettre le partage d'informations confidentielles dans certains cas.
- La confidentialité s'applique aux informations documentaires et non documentaires.

Conseils pratiques

- Les informations sensibles et identifiables requièrent généralement la confidentialité. Il s'agit de tout document comportant le nom d'une personne et les détails de son dossier.
- Pour les cas de haute sécurité, même les adresses ou les numéros de téléphone peuvent être sensibles.
- Les notes de cas ou les documents sur papier doivent être verrouillés ou stockés avec un accès restreint.
- Les fichiers numériques contenant des informations sensibles doivent être enregistrés et accessibles dans des répertoires de fichiers partagés et sécurisés, et ne doivent généralement pas être transmis par courrier électronique ou conservés sur des clés USB, sauf en cas de nécessité.
- Les réseaux sociaux sont un excellent outil de sensibilisation et d'établissement de relations. Il doit être utilisé avec des indications claires sur ce qui peut et ne peut pas être discuté ou partagé dans un chat de groupe.
  - Note : Facebook et WhatsApp sont parfaits pour les discussions générales, mais Signal et Telegram sont plus sûrs.
- Évitez de parler des clients ou des patients avec des personnes extérieures au cercle de soins.
- Faites preuve de la plus grande prudence dans toute communication avec ou concernant des victimes de la traite des êtres humains ou des personnes fuyant d'autres abus.
- Parvenir à une compréhension de l'importance de la confidentialité avec les agents de liaison communautaires tout en leur permettant de nouer des relations essentielles et de procéder à des aiguillages d'une manière culturellement appropriée.

Sur une échelle de 1 à 5 (1 faible, 5 élevé), comment évaluez-vous les pratiques de confidentialité et de la sécurité des données par votre équipe concernant:

L'accès et le stockage de documents contenant des informations sensibles ?

La discussion de cas ou d'expériences de clients au-delà de l'équipe nécessaire ?

L'échange d'informations sensibles et identifiables par le biais de chats sur les médias sociaux ?

La définition des attentes avec tous les membres de l'équipe, y compris les liaisons communautaires et les interprètes ?

Renforcer les approches de sensibilisation et les approches communautaires pour promouvoir la révélation des besoins de protection internationale.

Évaluer et répondre aux besoins d'information

De quelles informations les personnes que vous servez ont-elles besoin en matière de protection internationale ? Comment le savez-vous ? (Avez-vous demandé ?)

Dans quelle mesure adaptez-vous le contenu et la distribution pour différents types de personnes (par exemple, disponibilité en plusieurs langues, diffusion à travers les réseaux sociaux par rapport aux anciens de la communauté, etc.)

Qui est le plus difficile à atteindre ?

Les approches communautaires

....ne sont pas de taille unique. Plus nos agents de liaison communautaires sont diversifiés, mieux nous pouvons connaître et atteindre différentes personnes concernées.

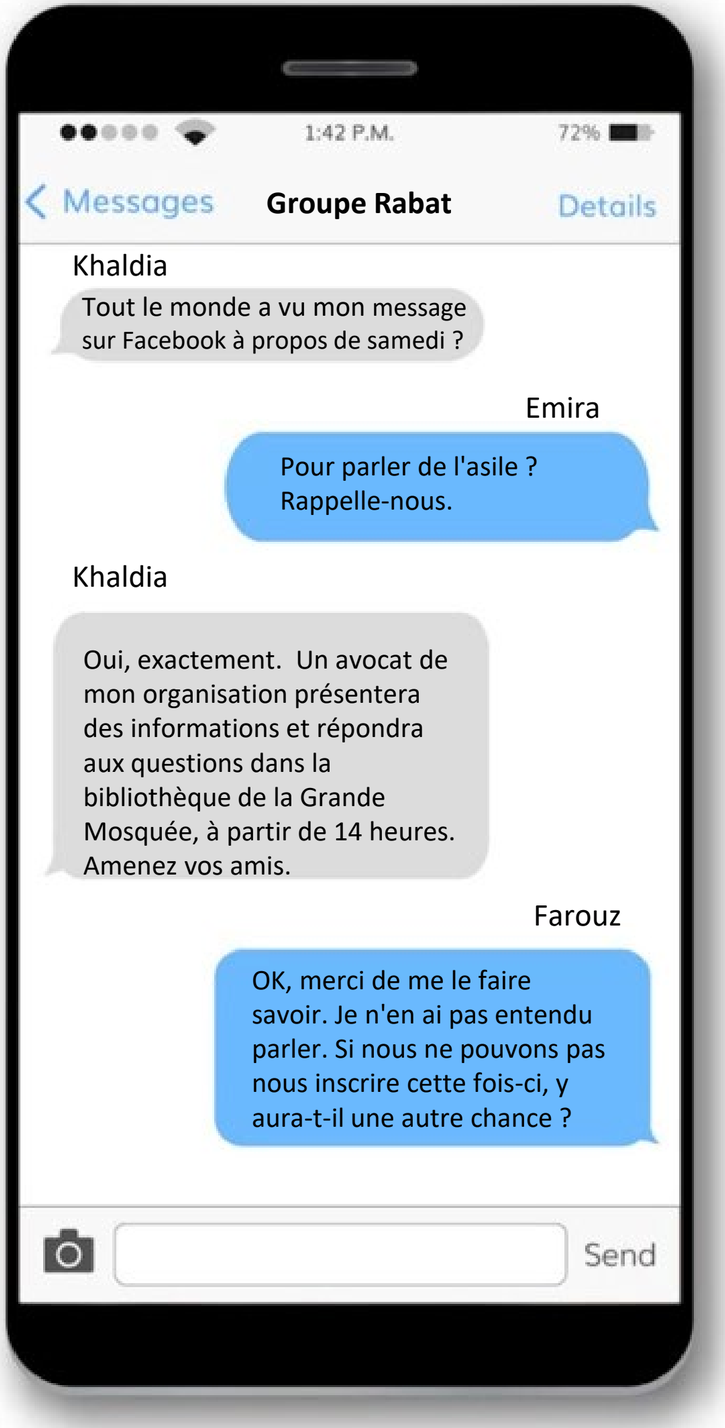
Lorsque des membres de la communauté concernée assurent la liaison, ils apportent une grande expertise. Pour garantir le partenariat le plus efficace et éthique, ils doivent également être formés à la protection internationale, à la révélation, à la confidentialité et à la prise en charge personnelle.

Scénario et discussion

Scénario 1 : La nuit de l'asile

Il s'agit d'un groupe de discussion organisé par Khaldia, une liaison communautaire, pour communiquer avec les clients réfugiés et migrants de son organisation à Rabat.

Que pensez-vous de cet échange ?



Scénario 2 : Le marché d'Ahmad

Il s'agit d'un groupe de discussion organisé par Jean, un agent de liaison communautaire, afin de créer des réseaux au sein de la communauté ivoirienne locale. Elle compte 36 membres.

Que pensez-vous de cet échange ?

Quels sont les risques qu'il présente ?

Quels conseils auraient pu l'empêcher ?

Que doit faire Jean ?

Scénario 3 : Cercle d'écoute

Chaque semaine, Rim (une liaison communautaire) organise un « cercle d'écoute » pour les femmes syriennes et yéménites. La plupart sont à première vue des réfugiés, mais ils n'ont pas tendance à venir au HCR ou d'autres bureaux pour obtenir des services de soutien.

Au cours de ces séances, quelques femmes s'ouvrent et parlent d'événements traumatisants passés, notamment la guerre et la violence domestique.
Que doit faire Rim ?
Comment son organisation peut-elle aider ?

Scénario 4 : Gatekeeper

Mohamed est un membre respecté de la communauté des réfugiés qui sert également de contact communautaire pour une grande ONG qui fournit une assistance en espèces et un accompagnement aux demandeurs d'asile entrant dans le processus de DSR. Il occupe ce poste depuis de nombreuses années et est apprécié de ses collègues.

Vous travaillez pour cette ONG. Aujourd'hui, vous avez procédé à l'admission d'une jeune femme analphabète qui avait désespérément besoin d'aide. Elle dit avoir essayé pendant des mois d'apprendre comment obtenir un rendez-vous, mais Mohamed a ignoré ses appels à plusieurs reprises. « Il n'aide que les gens de son pays », a-t-elle dit. « Il dit au reste d'entre nous qu'il ne peut rien faire pour nous. »

Que faites-vous ?

Réflexions de clôture

Merci

Center for Human Rights, Gender and Migration

INSTITUTE FOR PUBLIC HEALTH AT WASHINGTON UNIVERSITY

Réseau de Protection Communautaire MENA

supported by

UNHCR The UN Refugee Agency