



Guide d'utilisation

« Elle est peut-être petite mais elle a le droit de se battre pour le bonheur sur cette terre. » La photo de la couverture a été prise par Idalina, une jeune fille de seize ans qui vit dans le camp de réfugiés d'Osire, en Namibie. Idalina a participé à un atelier intensif de photographie intitulé « Voyez-vous ce que je vois ? », lequel souligne le droit de l'enfant de participer aux décisions et aux activités ayant une incidence sur sa vie, ainsi que l'énorme impact positif qui peut en résulter. A travers des textes et des images, les enfants ayant participé à cet atelier ont exposé la réalité de leur vie, de leurs espoirs et de leurs rêves. Leurs photos n'ont pas seulement révélé leurs aptitudes formidables mais aussi leur capacité à identifier d'autres enfants en situation de risque.

L'Outil d'identification des situations de risque accru (OISRA) a été mis au point pour augmenter l'efficacité du HCR dans le domaine de l'identification des réfugiés en situation de risque associant les évaluations participatives/basées sur la communauté aux évaluations individuelles. Il a été conçu pour être utilisé par le personnel du HCR travaillant dans les services communautaires et/ou les activités de protection (y compris la réinstallation) et les organisations partenaires.

L'Outil d'identification des situations de risque accru sert à : (i) mettre en œuvre la Conclusion No. 105 du Comité exécutif du HCR sur les femmes et les filles dans les situations à risque et la Conclusion No. 107 du Comité exécutif du HCR sur les enfants dans les situations à risque ; (ii) appuyer le Point 4.7 des Priorités stratégiques globales du HCR pour 2010-2011, Services aux groupes ayant des besoins spécifiques, et le Point 5, Participation communautaire et auto-gestion ; (iii) renforcer la planification basée sur les besoins, les méthodologies d'identification et les systèmes de gestion de dossiers ; et (iv) promouvoir une approche qui tienne compte de l'âge, du genre et de la diversité.

La première édition de l'OISRA, publiée en juin 2008, était un effort combiné du HCR, de l'Université de New South Wales (NSW) en Australie et de la Victorian Foundation for Survivors of Torture, une fondation australienne, visant à élaborer une méthodologie permettant d'identifier un éventail varié de personnes en situation de risque. Le HCR a lancé le projet pilote de l'OISRA au Bangladesh en mars 2007, avec l'appui du Bureau du HCR au Bangladesh et la participation d'une équipe pluridisciplinaire composée de membres du personnel d'ONG et du HCR. L'équipe des ONG comprenait du personnel d'Amnesty International (Australie), de l'ONG AUSTCARE, de l'Université de NSW et de la Victorian Foundation for Survivors of Torture.

L'OISRA a été de nouveau testé par une équipe pluridisciplinaire dans l'Est du Soudan en 2008, tout en étant utilisé par de nombreuses opérations sur le terrain dans le monde entier. Un test sur le terrain a aussi été mené à Nairobi, fin 2009, pour démontrer son utilité dans un contexte urbain. Cette deuxième édition comporte un certain nombre d'améliorations basées sur ces premières expériences et sur les commentaires apportés par les utilisateurs depuis 2008 et visant à le rendre plus efficace et plus convivial. En outre, elle comporte des liens avec les codes des besoins spécifiques de la base de données proGres du HCR, afin de permettre une mise en relation entre l'OISRA et les systèmes d'enregistrement et de gestion des dossiers du HCR.

Deuxième édition
juillet 2010

Photo de couverture : © UNHCR / B. Bannon

Vous pouvez télécharger l'OISRA à partir de Refworld à l'adresse :
<http://www.unhcr.org/refworld/docid/4c46c6860.html> (Outil)
<http://www.unhcr.org/refworld/docid/46f7c0cd2.html> (Guide d'utilisation)

Haut Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés
Division de la Protection Internationale
94, Rue de Montbrillant
1202 Genève
Suisse
Site web: www.unhcr.org

INTRODUCTION

Ce **Guide d'utilisation** a pour but d'aider le personnel du HCR et ses partenaires à se servir efficacement de l'OISRA. Il contient une présentation détaillée des différentes manières d'utiliser l'outil, des deux méthodologies de base, ainsi que des instructions pour la phase préparatoire et les étapes nécessaires à sa mise en œuvre.

QU'EST-CE QUE L'OISRA ?

L'Outil d'identification des situations de risque accru (OISRA) vise à renforcer l'identification des personnes en situation de risque en posant une série de questions à une personne relevant de la compétence du HCR. La plupart des questions sont ouvertes afin que l'entretien ressemble plus à une conversation qu'à un interview officiel. Les réponses fournies signaleront les domaines de risque auxquels sont exposés la personne concernée et/ou les membres de sa famille.

L'outil est facile à utiliser et ne nécessite pas d'importantes prises de notes ou de longues transcriptions d'entretiens. L'examen des domaines de risque applicables à la personne concernée et/ou aux membres de sa famille permettra de décider de l'urgence et de la nature de l'intervention requise. L'outil a pour but d'identifier la nature et le niveau du risque que courent les personnes afin de recommander un suivi adapté, pouvant comporter une orientation en vue d'une évaluation plus détaillée ou une intervention immédiate.

QUI PEUT UTILISER L'OISRA ?

Le personnel du HCR et les ONG partenaires devraient utiliser l'OISRA comme moyen de renforcer l'identification des personnes en situation de risque accru. Les collègues de divers services, dont la protection, les services communautaires et les solutions durables, sont encouragés à en faire usage. Dans la mesure où il s'agit d'un outil visant à faciliter l'identification précoce des personnes en situation de risque accru là où une orientation plus précise ou une évaluation approfondie seront normalement

nécessaires, les collègues qui utilisent l'OISRA n'ont pas besoin d'être des experts en matière d'évaluation des risques.

A QUELLE FIN L'OISRA PEUT-IL ETRE UTILISE ?

POUR IDENTIFIER LES PERSONNES EN SITUATION DE RISQUE ACCRU

Les membres de la communauté ayant connu la violence, l'absence de protection et des traumatismes peuvent avoir besoin d'un suivi étroit et d'une intervention directe. Alors que de nombreuses personnes au sein d'une communauté déplacée peuvent se trouver dans une situation de risque, le défi consiste à repérer les individus en situation de risque accru, qui nécessitent une intervention rapide. L'OISRA peut être utilisé pour identifier et hiérarchiser les personnes en situation de risque, permettant ainsi une intervention rapide visant à réduire ce risque.

POUR COMPRENDRE LES RISQUES EXISTANT DANS LA COMMUNAUTE (APPROCHE DE L'ETUDE PAR ECHANTILLON)

L'OISRA peut servir à étudier un échantillon de la communauté relevant de la compétence du HCR, ce qui permet aux bureaux du HCR de comprendre les caractéristiques ou le profil des personnes susceptibles d'être confrontées à des risques spécifiques. Aussi bien les facteurs de risque individuels que ceux liés à l'environnement (par exemple, problèmes de sécurité, obstacles à l'accès à l'assistance et aux services, non-respect des systèmes juridiques) peuvent être identifiés, le résultat étant une protection et une intervention plus efficaces.

POUR SOUTENIR LA PLANIFICATION D'OPERATIONS

Le fait que l'OISRA permette d'identifier les risques et de collecter les données de manière efficace aidera le HCR à établir les besoins éventuels de protection d'une population relevant de sa compétence, à planifier les activités visant à renforcer les systèmes de protection et à combler les lacunes de protection.

L'OISRA (approche de l'étude sur échantillon) peut aussi aider les bureaux du HCR à élaborer

une stratégie en matière de solutions durables dans le contexte du processus du Plan d'opérations national. Dans le cadre de la réinstallation, il peut être utilisé pour prévoir les besoins éventuels de réinstallation d'une population. Dans le contexte d'un rapatriement librement consenti, il aidera à préparer les conditions nécessaires à un retour sûr et à un suivi efficace. Et concernant l'intégration locale, il permettra la mise en place de mesures spécifiques pour répondre aux risques existants et aux lacunes de protection.

Il convient de souligner que l'OISRA a uniquement pour but d'être une première évaluation rapide des risques que courent des personnes. Il est possible que les personnes interviewées ne révèlent pas toutes les informations sensibles.

QUANT L'OISRA PEUT-IL ETRE UTILISE ?

L'OISRA peut être utilisé à tous les stades du déplacement, en situation urbaine et rurale, ainsi que dans des camps. Il peut par exemple servir de suivi aux opérations d'enregistrement et aux évaluations participatives, et être appliqué pendant le suivi de la protection.

QUI DOIT ETRE INTERVIEWE ?

L'OISRA ne nécessite pas la présence de tous les membres de la famille pendant l'entretien. Il a pour but de révéler les risques auxquels peuvent être exposés les membres d'une famille en interviewant un de ses membres.

Il est important d'être conscient que le choix de la personne qui va être interviewée peut avoir une incidence sur la capacité à identifier le risque. Il peut aboutir à la non-identification du risque dans certaines situations. Par exemple, les maris peuvent ne pas signaler l'existence d'un risque de violence domestique. Les femmes jouent souvent un rôle plus important que les hommes lorsqu'il s'agit de s'occuper des autres, si bien qu'elles auront peut-être davantage conscience de la situation spécifique des enfants, des personnes âgées ou d'autres membres de la famille pouvant être en situation

de risque. Ni les uns ni les autres ne voudront peut-être parler des personnes handicapées de la famille et/ou souffrant d'une autre pathologie si cela est perçu comme une gêne, un tabou ou une stigmatisation au sein de la famille ou de la communauté.

Les évaluations participatives préalables menées avec des groupes peuvent fournir des renseignements sur les personnes à interviewer. Par exemple, si celles-ci signalent une forte prévalence de la violence domestique, il sera conseillé d'interviewer les femmes, qui révéleront peut-être plus facilement des problèmes de violence sexuelle ou sexiste ou de violence domestique. Si elles ont fait apparaître des problèmes de violence des jeunes et/ou d'abandon de la scolarité, il sera important d'interviewer les enfants.

Il est important d'assurer une approche qui tienne compte de l'âge, du genre et de la diversité afin de toucher toutes les catégories de personnes, y compris les personnes âgées, les handicapés, les enfants et les adolescents, les lesbiennes, les homosexuels, les bisexuels, les transsexuels ou les intersexuels, etc., et d'identifier les risques auxquels elles sont exposées.

COMMENT DETERMINE-T-ON UN RISQUE ACCRU ?

L'identification de personnes en situation de risque accru doit se faire en examinant leur exposition aux traumatismes, violations des droits de l'homme et autres épreuves ou états. Pour établir le niveau de risque, il importe aussi d'examiner la capacité de l'individu à se débrouiller et à résister, ainsi que les manières d'éviter le risque. La classification en tant que personne en situation de risque ne peut être déterminée uniquement en fonction des facteurs de risque accru. Elle doit aussi prendre en compte la capacité de l'individu à se débrouiller, ainsi que les mécanismes de soutien et les solutions existants.

LES DEUX METHODOLOGIES DE BASE

L'OISRA utilise deux méthodologies de base pour recueillir des informations.

1) ENTRETIEN STRUCTURE 2) LISTE DE POINTAGE (SANS ENTRETIEN)

A l'intérieur de ces méthodologies, l'OISRA peut être utilisé de différentes manières. Il peut être adapté à des contextes opérationnels spécifiques et les deux méthodologies peuvent être appliquées simultanément dans la même opération.

Les méthodologies sont simples à employer et ne nécessitent ni prise de notes abondantes ni transcription de l'entretien.

METHODOLOGIE 1 : ENTRETIEN STRUCTURE

Cette méthode vise à acquérir une connaissance générale des risques auxquels sont confrontés les individus et à dresser un plan des populations à l'aide de l'enquête sur échantillon. Elle peut être employée conjointement avec les évaluations participatives, d'autres systèmes structurés d'identification du risque, ainsi que lorsque le personnel de terrain rencontre des personnes en situation de risque spontanément ou à l'improviste.

PREPARATION A L'ENTRETIEN

Le personnel doit entamer un processus de préparation avant de se servir de l'OISRA. Les mesures adoptées dépendront du contexte opérationnel mais incluront souvent les actions suivantes.

1. Familiarisation avec l'OISRA

Le personnel et, le cas échéant, les interprètes se servant de l'OISRA doivent se familiariser avec le format et le contenu de l'outil. Une formation structurée pour apprendre à utiliser l'outil et à l'adapter aux circonstances locales peut être requise dans certaines situations.

2. Etablissement de relations au sein de la communauté et compréhension de la dynamique communautaire

Les évaluations participatives sont un outil essentiel de suivi de la protection. Il est important de procéder à des telles évaluations

ou à des consultations de groupe avant de recourir à l'OISRA. L'évaluation participative est un processus consistant à établir des partenariats avec des femmes, des hommes, des filles et des garçons déplacés de tous âges et de tous milieux en utilisant l'approche fondée sur les droits et celle fondée sur la communauté. Ces approches reconnaissent que les personnes relevant de la compétence du HCR possèdent des capacités, des ressources et une résilience pouvant être mobilisées pour trouver des solutions sur place. Des discussions séparées sont organisées avec les femmes, les filles, les garçons et les hommes pour comprendre les risques spécifiques auxquels ils sont confrontés et identifier les causes profondes de ces problèmes et les solutions potentielles.

Les évaluations participatives comme les consultations de groupe peuvent aider le personnel à évaluer les conditions locales et les lacunes en matière de protection. Le personnel doit aussi consulter les ONG locales ou le personnel expérimenté pour obtenir des informations supplémentaires sur la situation locale. Ces informations peuvent servir à adapter la manière d'utiliser l'OISRA.

3. Mise à jour de l'outil en fonction du contexte opérationnel

Les remarques d'introduction, les questions ouvertes et les indicateurs de risque contenus dans l'OISRA peuvent être modifiés et complétés afin de tenir compte des circonstances spécifiques de chaque opération sur le terrain. Tant les évaluations participatives que les consultations de groupe peuvent aider à ce processus.

4. Identification des groupes et/ou individus à interviewer

La base de données du HCR *proGres* et les évaluations participatives peuvent aider à déterminer qui sera interviewé. *ProGres* utilise les Codes standard des besoins spécifiques (SNC)¹, liste de codes pouvant être affectés à une personne en situation de risque ou ayant des besoins spécifiques au cours de l'enregistrement ou à toute autre étape du cycle d'un cas individuel. En se servant des codes SNC,

¹ Pour plus d'informations sur les Codes des besoins spécifiques, voir IOM/030/2009-FOM/030/2009, *Guidance on the Use of Standardized Specific Needs Codes*, du 19 juin 2009.

le personnel du HCR en charge de *proGres* peut générer une liste des personnes à interviewer. Des enquêtes représentatives sur échantillon utilisant l'OISRA peuvent aussi être employées dans des situations particulières pour aider à déterminer les groupes ou les individus ciblés.

5. Collecte des données personnelles

Une fois les personnes à interviewer identifiées, le personnel doit avoir accès aux informations disponibles sur chaque personne interviewée pour pouvoir remplir facilement la section de l'OISRA relative aux données personnelles. Si la personne est enregistrée auprès du HCR, il serait utile d'avoir accès à la base de données *proGres* ou de disposer d'une version imprimée de la page de compte rendu de l'enregistrement pour vérifier les informations. Il est important que les données de *proGres* soient exactes et à jour.

6. Préparation d'un espace adéquat pour l'entretien et mise en place de mesures de sécurité

Lors de la conduite d'un entretien, il est important de veiller à ce que le lieu prévu protège la confidentialité et soit suffisamment spacieux pour accueillir les personnes interviewées et les interprètes (le cas échéant). Dans la mesure du possible, la pièce/l'espace réservé à l'entretien ne doit comporter aucun objet pouvant être cassé ou utilisé pour menacer une personne ou infliger une blessure physique. Il peut s'avérer nécessaire d'envisager la présence d'un soignant (par exemple, une infirmière) ou de personnel de sécurité prêt à intervenir. Il convient à cet égard de solliciter les conseils du conseiller à la sécurité sur le terrain quant aux précautions à prendre et aux pratiques à suivre sur chaque site. Pour de plus amples informations sur les dispositifs de sécurité lors de l'accueil et de l'entretien, voir « Normes relatives aux procédures de détermination du statut de réfugié relevant du mandat du HCR », Unité 2.

7. S'assurer qu'il existe des services d'orientation et un système d'orientation adéquat

Une fois qu'il a identifié les personnes en situation de risque accru, le personnel doit les orienter vers les ONG ou les services gouvernementaux appropriés (par exemple, service médical, conseillers en matière de violence sexuelle et

sexiste, responsables de la détermination de l'intérêt supérieur, etc.) et/ou le personnel de protection. Il faudra pour cela que les services de protection et les services communautaires, ainsi que leurs partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux aient mis en place un système de gestion des cas individuels et que les procédures de suivi appropriées soient respectées.

CONDUITE DE L'ENTRETIEN

L'entretien de l'OISRA est bref (pas plus de 30 minutes) et ne nécessite pas la présence de tous les membres de la famille. Il est mené avec un seul membre de la famille, dans la décontraction, et ressemble plus à une discussion qu'à un entretien officiel.

Le personnel menant l'entretien doit présenter toutes les personnes présentes, expliquer le but de l'entretien, le temps à disposition et la méthode qui sera employée. Le langage utilisé dans cette introduction doit être adapté aux circonstances locales. Le personnel doit aussi demander à la personne l'autorisation de communiquer les informations qu'il aura obtenues aux partenaires. Dans l'idéal, cette partie ne doit pas durer plus de cinq minutes.

Si une femme ou une fille est interviewée, il doit systématiquement lui être proposé de l'être par une femme et par une interprète femme. Il est important de rappeler que de nombreuses femmes et filles peuvent être gênées de parler de sujets tels que la violence sexuelle et sexiste avec une personne du sexe opposé, dans un lieu anonyme.

PRESENTATIONS

1. Présentez l'interviewer, l'interprète et toute autre personne présente.
2. Expliquez que l'entretien durera environ une demi-heure.
3. Expliquez le but de l'entretien.

Il est important de fournir une explication claire et honnête du but de l'entretien.

Exemple de langage

« Je [interviewer] travaille pour aider le HCR à comprendre votre situation [celle de la personne interviewée]. Vous pouvez nous aider en me parlant de votre situation pour que nous puissions mieux comprendre comment répondre à vos préoccupations.

Le HCR parle avec des personnes de différents groupes, des personnes âgées, des jeunes, des hommes et des femmes, des enfants et des adolescents, afin de comprendre le type de problèmes auxquels sont confrontés les membres de votre communauté. Je vous demanderai de me parler des problèmes /dangers que vous et votre famille/ les personnes à votre charge rencontrez et de me donner les informations que selon vous je dois connaître pour vous aider.

Il se peut que je doive vous interrompre si je pense qu'il est nécessaire de vous poser d'autres questions ou de passer à autre chose. Je vous demande de bien vouloir comprendre que nous ne disposons que d'un laps de temps limité. Si vous avez des problèmes particuliers, je pourrai peut-être vous conseiller sur ce que vous pouvez faire et vous indiquer qui serait en mesure de vous aider. »

4. Expliquez le caractère confidentiel de l'entretien et le fait que les informations pourront être communiquées à des partenaires (non gouvernementaux et gouvernementaux).
5. Expliquez quelles sont les attentes du HCR/que la personne interviewée doit être honnête.
6. Informez la personne relevant de la compétence du HCR qu'elle peut à tout moment arrêter l'entretien.
7. Clarification des attentes/du résultat de l'entretien.

Exemple de langage

« Est-ce que vous avez des questions ? »

« Est-ce que vous comprenez ces explications ? »

« Est-ce que vous êtes d'accord pour participer ? »

« A la fin de cet entretien, il se peut que je vous demande de parler avec quelqu'un d'autre. Si c'est le cas, vous en serez informé(e) et vous bénéficierez d'une assistance. »

8. Si la personne consent à être interviewée, la partie relative aux données personnelles peut être complétée.

Considérations spéciales à prendre en compte lors de l'entretien avec des enfants : les entretiens avec des enfants doivent se dérouler dans une atmosphère confidentielle et de nature à mettre l'enfant en confiance. Le lieu doit si possible être choisi par l'enfant. N'oubliez pas que lors de l'entretien, l'enfant est soumis à deux sortes de stress. L'un, dû à l'entretien lui-même : à la nécessité de devoir comprendre les questions et de savoir pourquoi il est soumis à un tel entretien. L'autre, lié au fait d'être une victime ou d'avoir été témoin d'événements traumatisants. Lorsque vous interviewez un enfant, il convient donc de veiller avant tout à mettre l'enfant à l'aise et à nouer une relation de confiance avec lui. Le cadre et le ton de l'entretien doivent être le plus informel possible. L'enfant doit toujours avoir la possibilité de dire non ou de refuser de répondre aux questions. Utilisez un langage simple, adapté à son âge. Les entretiens en tête à tête, notamment avec un adulte relativement étranger, peuvent être trop stressants pour beaucoup².

QUESTIONS

Comme il a été mentionné précédemment, l'entretien est plus une discussion qu'un interrogatoire. Il est important que la personne se

² Vous trouverez des informations plus détaillées sur la manière d'interviewer les enfants dans « Interroger les candidats au statut de réfugié » Module de formation RLD 4, Genève 1995 ; « Normes relatives aux procédures de détermination du statut de réfugié relevant du mandat du HCR », au paragraphe 4.3.7. ; « Manuel de réinstallation du HCR » (novembre 2004) chapitre 6.5.

sente rassurée et à l'aise avec le processus. Le personnel chargé de l'entretien engage la discussion en posant une série de questions énumérées dans chaque catégorie de risque. Cette démarche permettra à la personne d'expliquer elle-même les difficultés qu'elle et/ou des membres de sa famille rencontrent, sans y être amenée par ce que sait déjà l'interviewer ou par ses attentes. Le recours aux questions ouvertes contribue aussi à mettre au jour certains risques uniques et peu communs, que les questions fermées ont peu de chance de révéler.

Dans l'idéal, l'étape des questions ne devrait pas dépasser trente minutes. Le personnel n'est pas censé prendre des notes détaillées, mais des points essentiels peuvent être notés pour aider à identifier les indicateurs de risque.

Il existe **CINQ CATÉGORIES DE RISQUE**, regroupées par thèmes qui énumèrent les traumatismes, violations des droits de l'homme et autres épreuves et états connus révélateurs d'un risque accru. Ces catégories sont les suivantes :

- Personnes âgées
- Enfants et adolescents
- Femmes et filles en situation de risque
- Protection juridique et physique
- Santé et handicap

L'ordre des cinq catégories de risques ne sous-entend pas l'existence d'une quelconque hiérarchie entre elles, chacune ayant la même importance. Toutefois, elles ont été classées pour que l'entretien puisse se dérouler avec fluidité et pour faciliter l'obtention des informations nécessaires.

L'entretien n'est pas tenu de suivre rigoureusement l'ordre des questions tel qu'il est suggéré. En fonction du déroulement de la conversation, les questions énumérées dans une catégorie peuvent être posées à n'importe quel moment, mais il est important que les cinq catégories soient traitées.

LISTE DE QUESTIONS

Personnes âgées

- Des personnes âgées vivent-elles dans votre famille ou avec vous ?

- Les personnes âgées de votre famille ont-elles actuellement des problèmes dans leur vie quotidienne ?
- Des personnes, des organisations ou des groupes communautaires peuvent-ils s'occuper de ces problèmes ?
- De quel appui avez-vous besoin pour résoudre ces problèmes ?

SI VOUS INTERVIEWEZ LES PERSONNES AGÉES ELLES-MEMES, LES QUESTIONS PEUVENT ÊTRE ADAPTEES DE LA MANIÈRE SUIVANTE

- Avez-vous actuellement des problèmes dans votre vie quotidienne ?
[Questions plus précises facultatives]
 - Quelles relations avez-vous avec les autres membres de votre famille ?
 - Vous sentez-vous intégré ou isolé au sein de votre famille ?
- Des personnes, des organisations ou des groupes communautaires peuvent-ils s'occuper de ces problèmes ?
- De quel appui avez-vous besoin pour résoudre ces problèmes ?

Enfants et adolescents

- Avez-vous des enfants dans votre famille ou qui vivent avec vous ?
- Racontez-moi quelles sont les conditions de vie de vos enfants et ce qu'ils font pendant la journée.
- Vos enfants ou ceux dont vous vous occupez ont-ils des problèmes dans leur vie quotidienne ?
- Des personnes, des organisations ou des groupes communautaires peuvent-ils s'occuper de ces problèmes ?
- De quel appui avez-vous besoin pour résoudre ces problèmes ?

SI VOUS INTERVIEWEZ LES ENFANTS EUX-MEMES, LES QUESTIONS PEUVENT ÊTRE ADAPTEES DE LA MANIÈRE SUIVANTE

- Avec qui vivez-vous ?
- Pouvez-vous me dire ce que vous faites pendant la journée ?
- Avez-vous des problèmes dans votre vie quotidienne ?
[Questions plus précises facultatives]
 - Avez-vous des problèmes avec vos parents/vos voisins/votre école/vos professeurs/les autres enfants ?

- Y a-t-il des personnes autour de vous qui peuvent vous aider à résoudre ces problèmes ?
- De quel appui avez-vous besoin pour résoudre ces problèmes ?

Femmes et filles en situation de risque

- Les femmes et les filles se sentent-elles en sécurité ici ?
[Questions plus précises facultatives]
 - Est-il arrivé quelque chose aux femmes ou aux filles de votre famille ?
 - Quand/où cela est-il arrivé ?
 - Ont-elles reçu de l'aide ou un soutien ?
- Des personnes, des organisations ou des groupes communautaires peuvent-ils s'occuper de ces problèmes ?
- De quel appui avez-vous besoin pour résoudre ces problèmes ?

SI VOUS INTERVIEWEZ LES FEMMES ET LES FILLES ELLES-MEMES, LES QUESTIONS PEUVENT ETRE ADAPTEES DE LA MANIERE SUIVANTE

- Les femmes et les filles se sentent-elles en sécurité ?
[Questions plus précises facultatives]
 - Quelque chose vous est-il arrivé à vous ou aux femmes de votre famille ?
 - Quand/où est-ce arrivé ?
 - Avez-vous ou ont-elles reçu de l'aide ou un soutien ?
- Des personnes, des organisations ou des groupes communautaires peuvent-ils vous aider à résoudre ces problèmes ?
- De quel appui avez-vous ou ont-elles besoin pour résoudre ces problèmes ?

Protection juridique et physique

- Quelles sont les conditions de sécurité dans votre communauté/la région où vous vivez ?
[Questions plus précises, facultatives]
 - Vous ou votre famille avez-vous déjà été menacé ou avez-vous déjà eu peur ?
 - Quand/où cela s'est-il produit ?
 - Avez-vous reçu de l'aide ou un soutien ?
 - De quel appui avez-vous besoin pour résoudre ces problèmes ?

Santé et handicap

- Est-ce que vous/votre famille avez des problèmes de santé, des maladies ou des handicaps ?
- Quel traitement ou quels soins vous/le ou les membres de votre famille recevez-vous pour ces problèmes de santé ?
- De quel appui avez-vous besoin pour résoudre ces problèmes ?

INDICATEURS DE RISQUE

Chaque catégorie de risque comprend un sous-ensemble d'**INDICATEURS DE RISQUE** qui souligne les traumatismes, violations des droits de l'homme, épreuves ou états généralement connus. Sur la base des réponses aux questions ouvertes, le personnel doit vérifier les indicateurs de risque pertinents dans chaque catégorie de risque.

Veillez noter que seules les questions ouvertes doivent être utilisées – les descriptions des indicateurs de risque ne doivent pas être employées comme question. Beaucoup d'entre elles ayant trait à des expériences hautement traumatisantes (par exemple viol), il est inutile de demander directement à la personne si de tels événements se sont produits. A partir des réponses données aux questions ouvertes, la personne menant l'entretien doit plutôt poser des questions plus précises pour obtenir des informations plus détaillées.

INDICATEURS DE RISQUE RELATIFS A LA SANTE ET AU HANDICAP

Les personnes qui utilisent l'OISRA ne doivent pas se sentir intimidées par les indicateurs de risque relatifs à la santé et au handicap. Il est entendu que la majorité des personnels et des partenaires qui utilisent cet outil ne sont pas des experts médicaux. Le personnel doit donc avoir recours au bon jugement pour identifier la probabilité de risque. L'identification des risques liés à la santé ou à un handicap reposera généralement sur les observations de la personne chargée de l'entretien ou les réponses des individus interviewés.

CASES SOI/FAMILLE, PASSE/PRESENT

Les cases à cocher se rapportant aux catégories de risque permettent au personnel de préciser si les traumatismes, violations des droits de l'homme, épreuves ou états s'appliquent à la personne relevant de la compétence du HCR et/ou à sa famille et si la situation est passée ou présente.

L'OISRA prend en considération les membres de la famille et les personnes à charge de toute personne interviewée. Dans ce contexte, le concept de « famille » est interprété au sens large, afin d'inclure les personnes avec lesquelles il existe une relation de dépendance. Veuillez noter que la dépendance peut être financière, affective ou sociale, et qu'elle n'exige pas nécessairement une relation de sang. Par exemple, en vertu de cette définition de la « famille », l'enfant orphelin d'un voisin qui a été accueilli dans le foyer de la personne interviewée serait considéré comme un membre de la famille de celle-ci. Un membre de la famille en situation de risque peut directement augmenter ou aggraver le risque encouru par une mère, un grand-parent, ou un autre membre de la famille ou de la famille nourricière.

Cet outil sert à identifier le risque potentiel. Le personnel n'est pas censé passer du temps à vérifier les relations familiales.

Les traumatismes, violations des droits de l'homme, épreuves ou états qui se sont produits dans un passé récent ou ont une forte probabilité de se produire dans un futur proche doivent être indiqués comme risque présent.

CASES DE CODES DES BESOINS SPECIFIQUES (SNC) POSSIBLES

Ces cases indiquent les codes standard des besoins spécifiques (SNC) correspondants possibles (liste non exhaustive), lorsque le personnel saisit les résultats de l'OISRA dans la base de données *proGres* du HCR.

Les codes des besoins spécifiques fournissent une liste standard et exhaustive des caractéristiques particulières d'une personne, de son milieu ou des risques auxquels elle est exposée et qui peuvent entraîner des exigences en matière de protection. Ils s'appliquent à tous les types d'opérations du HCR, qu'elles portent sur des populations de demandeurs d'asile, de réfugiés, de déplacés internes, d'apatrides ou de rapatriés.

L'OISRA n'étant qu'un outil d'identification rudimentaire, les SNC ne doit de préférence être saisis dans *proGres* qu'à l'issue d'une évaluation complète de suivi.

CASE « AUTRE »

Chacune des cinq catégories de risque contient une case intitulée « Autre » à la fin des indicateurs de risque. Le personnel doit si besoin utiliser cette case pour y noter des indicateurs de risque supplémentaires spécifiques au contexte et qui n'ont pas été déjà mentionnés ailleurs.

CASE EVALUATION DU RISQUE /REMARQUES

Dans chaque catégorie de risque, le personnel doit indiquer le niveau de risque – élevé (E), moyen (M) ou faible (F) – applicable à la personne/au membre de la famille comme défini ci-dessous :

ELEVE : reflète l'existence d'un risque imminent sérieux pour la sécurité de la personne exigeant une **intervention immédiate et/ou un suivi de la part du HCR ou d'une agence partenaire dans les quelques jours qui suivent.** Le personnel doit immédiatement orienter la personne vers le prestataire de service qui convient et assurer auprès de ce dernier un suivi quotidien jusqu'à ce que celui-ci confirme qu'il a pris les mesures nécessaires concernant la personne en situation de risque accru. Cette procédure garantira que la situation de cette personne est réglée de manière satisfaisante et que le système d'orientation fonctionne efficacement.

MOYEN : indique que la probabilité d'un risque sérieux pour la sécurité de la personne exige

une intervention urgente et/ou un suivi dans les 4 à 6 semaines. Veuillez noter que les dossiers placés dans la catégorie de risque moyen peuvent passer dans la catégorie de risque élevé si l'intervention n'a pas lieu. Le personnel doit donc mettre en place un système de surveillance structuré pour garantir un suivi adéquat et opportun.

FAIBLE : indique que la probabilité que la personne soit exposée à un risque sérieux est faible mais qu'une intervention peut être nécessaire pour répondre à des besoins spécifiques. Le personnel doit examiner à intervalles réguliers la situation des personnes exposées à un risque faible ou mettre en œuvre un autre dispositif structuré de contrôle et de suivi afin de garantir le traitement adéquat du dossier.

La catégorie **EVALUATION DU RISQUE** est d'une importance cruciale car c'est elle qui déterminera le niveau d'urgence et la nature de l'intervention requise. Comme il n'existe aucune formule mathématique permettant d'établir le niveau de risque, le personnel doit analyser toutes les informations recueillies, tout en tenant compte :

- Du nombre d'indicateurs cochés dans chaque catégorie, aussi bien pour la personne soumise à l'évaluation que pour sa famille. Mais il faut aussi être conscient qu'une personne peut être en situation de risque élevé **même si une seule case est cochée**.
- Des schémas de risque : de la fréquence et de l'intensité des expériences, tant passées que présentes.
- De l'existence de mécanismes d'adaptation, de facteurs d'atténuation, de personnalités résilientes, etc.
- Tout commentaire relatif à l'évaluation du risque doit être indiqué dans la case « Remarques ».

Les équipes doivent s'efforcer d'avoir une compréhension uniforme des niveaux de risque. Des réunions doivent être organisées régulièrement pour discuter des cas difficiles ou incertains. Une personne de référence peut être désignée au sein d'une opération pour aider à clarifier les questions que peuvent se poser les utilisateurs, ou des opérations de

terrain peuvent mettre en place des paramètres directeurs pour aider à atteindre une certaine cohérence.

TAUX DE RISQUE GLOBAL/TYPE D'ORIENTATION PAR PRIORITE

Le personnel doit ensuite passer à la section **TAUX DE RISQUE GLOBAL/TYPE D'ORIENTATION PAR PRIORITE** de l'OISRA et la compléter comme suit :

Dans la section **RESUME DE L'EVALUATION DE LA CATEGORIE DE RISQUE**, le personnel doit cocher le niveau de risque correspondant à chaque catégorie de risque pour la personne relevant de la compétence du HCR et les membres de sa famille.

Dans la section **TYPE D'ORIENTATION PAR PRIORITE**, le personnel doit indiquer le type et le niveau de priorité de l'orientation requise pour la personne relevant de la compétence du HCR et/ou le(s) membre(s) de sa famille.

Dans la section **TAUX DE RISQUE GLOBAL**, le personnel doit ensuite attribuer un taux de risque global à la personne relevant de la compétence du HCR et/ou au(x) membre(s) de sa famille. Ce taux détermine un délai d'intervention et de suivi, qui permet au personnel de traiter en priorité les cas les plus urgents.

La case **REMARQUES PARTICULIERES** permet au personnel de noter des commentaires supplémentaires.

CLOTURE DE L'ENTRETIEN

Le personnel conclut l'entretien en informant la personne relevant de la compétence du HCR des étapes futures et des éventuelles orientations. Dans l'idéal, cela ne devrait pas durer plus de cinq minutes.

1. Demandez à la personne interviewée si elle a des informations supplémentaires à communiquer.
2. Notez toute question à laquelle il faudra répondre et indiquez si un suivi sera nécessaire (si cela n'a pas déjà été mentionné ci-dessus).

3. Informez la personne des prochaines étapes et/ou orientations.

SUIVI

SUIVI DES ORIENTATIONS

Le personnel doit effectuer un suivi quotidien du statut des personnes en situation de risque accru ayant été orientées jusqu'à ce qu'il ait obtenu confirmation qu'elles ont bien été correctement prises en charge. Le personnel ayant orienté des personnes présentant un risque moyen et faible doit décider d'un calendrier de suivi et de contrôle approprié pour chaque cas.

MISES A JOUR DE PROGRES

Le personnel devra aussi **saisir l'évaluation du risque dans la base de données du HCR proGres** en renseignant les champs « codes standard des besoins spécifiques (SNC) » et « commentaires » de *proGres*. Les codes de besoins spécifiques ne doivent de préférence être saisis dans *proGres* que lorsqu'une évaluation de suivi complète a été faite. Les codes doivent aussi être mis à jour quand ils ne sont plus applicables.

Au cas où il n'existe pas encore de dossier pour la personne concernée, le personnel du HCR responsable de l'enregistrement devra en être averti et devra prendre des mesures pour enregistrer la personne et établir un dossier individuel.

METHODOLOGIE 2 : LISTE DE POINTAGE (SANS ENTRETIEN)

La Méthodologie 2 est destinée au personnel qui connaît déjà bien la situation locale et celle des personnes qu'il croit être dans une situation de risque. Cette connaissance lui permettra de ne pas procéder à l'entretien et de passer directement à l'évaluation des indicateurs de risque pertinentes.

En quoi l'approche basée sur la liste de pointage diffère-t-elle de celle basée sur l'entretien ?

- Elle est moins formelle que l'approche basée sur l'entretien, si bien que seul le personnel expérimenté doit s'en servir ;

- Elle ne procède pas à l'entretien ;
- Le personnel social passe directement à l'évaluation des catégories de risque pertinentes et des indicateurs de risque pertinents.

Que dois-je avoir ou savoir pour utiliser l'approche basée sur la liste de pointage ?

- Une connaissance approfondie de la situation locale ;
- Une connaissance approfondie de la situation de la personne (par exemple, visites fréquentes de la personne relevant de la compétence du HCR au bureau, visites à domicile, orientation par un partenaire avec dossier complet, etc.) permettant une identification préliminaire de toutes les catégories de risque possibles ;
- Que les sources employés pour déterminer la situation de risque accru sont fiables (par exemple, les déclarations faites par la personne au cours des visites, le caractère complet du dossier provenant de l'organisation à l'origine de l'orientation, etc.).

A quoi faut-il absolument penser lorsque l'on utilise cette approche ?

- A obtenir le consentement de la personne à ce que les informations la concernant soient transmises ;
- A informer la personne de toute orientation faite ou des étapes suivantes si celle-ci n'est pas présente au moment où l'outil est employé ;
- A l'incorporer à un dispositif plus large d'identification des risques s'appuyant sur des procédures plus systématiques, telles que la Méthodologie 1.