|  |  |
| --- | --- |
| À FAIRE | À ÉVITER |
| Laissez les survivants venir vers vous. Écouter leurs besoins. | Ne délaissez aucune personne qui vient vers vous et vous fait part d’une expérience difficile, désagréable, négative et/ou de violences. |
| Demandez comment vous pouvez apporter votre aide en subvenant aux besoins essentiels urgents. Certains survivants ont un besoin d’une prise en charge médicale immédiate ou de vêtements. | N’imposez pas votre aide, ne soyez pas envahissant ou insistant. |
| Demandez au/à la survivant(e) s’il/elle se sent à l’aise pour parler à l’endroit où vous vous trouvez. Si un(e) survivant(e) est accompagné(e) d’un tiers, ne présumez pas que vous pouvez parler avec lui/elle au sujet de son expérience en toute sécurité devant cette personne | Ne réagissez pas de façon excessive. Restez calme. |
| Proposez une aide concrète, telle qu’un verre d’eau, un endroit à l’écart où s’asseoir, un mouchoir, etc. | Ne faites pas pression sur le/la survivant(e) pour qu’il/elle partage plus d’informations que ce qu’il/elle se sent capable de communiquer. Les détails relatifs à ce qu’il s’est passé et aux personnes impliquées ne sont pas importants ou pertinents pour assumer votre rôle d’écoute et d’information sur les services disponibles. |
| Dans la mesure de vos capacités, demandez au/à la survivant(e) de choisir une personne avec laquelle il/elle se sent à l’aise pour lui servir d’interprète et l’assister, le cas échéant. | Ne demandez pas à la personne si elle a subi des VBG, si elle a été violée ou frappée, etc. |
| Traitez avec confidentialité toutes les informations qui vous sont communiquées. Si vous avez besoin d’un conseil ou d’une orientation sur la meilleure façon d’aider un(e) survivant(e), demandez-lui la permission de vous entretenir avec un spécialiste ou un collègue. Le cas échéant, ne révélez pas l’identité du survivant. | Ne prenez aucune note ni aucune photo du survivant, n’enregistrez pas vos conversations sur votre téléphone ou sur tout autre appareil, et n’informez personne, notamment les média. |
| Gérer toutes attentes relatives aux limites fixées à votre devoir de confidentialité, lorsqu’elles s’appliquent à votre situation | Ne posez aucune question sur ce qu’il s’est passé. À la place, écoutez et demandez comment vous pouvez apporter votre aide. |
| Gérez les attentes relatives à votre rôle | N’établissez aucune comparaison entre l’expérience de la personne et un événement vécu par quelqu’un d’autre. Ne dites pas que la situation « n’est pas grave » ou sans importance. Ce qui compte, c’est ce que ressentent les survivants par rapport à cette expérience. |
| Veillez à écouter plus qu’à parler | Ne remettez pas en question ou ne contredisez pas ce que quelqu’un vous dit. N’oubliez pas que votre rôle consiste à écouter sans porter de jugement et à fournir des informations sur les services disponibles. |
| Ayez des mots réconfortants et rassurants, insistez sur le fait que ce qu’il s’est passé n’était pas de leur faute. | Ne surestimez pas votre champ de compétences, ne faites pas de fausses promesses et ne fournissez pas de fausses informations. |
| Respectez le droit des survivants à prendre leurs propres décisions. | Ne présumez pas savoir ce qu’une personne veut ou ce dont elle a besoin. Certaines actions peuvent exposer les personnes à un risque plus élevé de stigmatisation, de représailles ou de préjudice. |
| Transmettez les informations relatives à tous les services disponibles, même si ces derniers ne sont pas spécialisés dans les VBG. | Ne formulez pas d’hypothèses sur la personne ou ses expériences, et n’exercez aucune discrimination en raison de l’âge, du statut marital, du handicap, de la religion, de l’appartenance ethnique, de la classe sociale, de l’orientation sexuelle, de l’identité de genre, de l’identité du/des agresseur(s), etc. |
| Précisez au/à la survivant(e) qu’il/elle n’est pas obligé(e) de prendre une décision immédiate, qu’il/elle peut changer d’avis et accéder à ces services ultérieurement. | N’essayez pas d’apaiser, de rétablir ou de résoudre la situation entre une personne ayant subi des violences basées sur le genre et un tiers (tel que l’agresseur, ou une tierce personne, telle qu’un membre de la famille, un membre du comité communautaire, un chef communautaire, etc.) |
| Demander au/à la survivant(e) s’il/elle peut compter sur une personne de confiance pour lui apporter du soutien, tel qu’un ami, un membre de sa famille, un aidant ou toute autre personne. | Ne communiquez aucun détail relatif à l’incident et à l’identité du/de la survivant(e) à qui que ce soit. Cela inclut les membres de sa famille, la police/les forces de sécurité, les chefs communautaires, vos collègues, vos supérieurs, etc. La transmission de ces informations peut porter préjudice au survivant. |
| Proposez au/à la survivant(e) votre ligne téléphonique ou vos outils de communication, si vous sentez que cela ne présente pas de danger, au cas où il/elle voudrait contacter une personne de confiance. | Ne prenez pas de nouvelles et ne contactez pas le/la survivant(e) à l’issue de votre conversation. |
| Demandez la permission au/à la survivant(e) avant d’entreprendre quelque action que ce soit. |  |
| Mettez un terme à la conversation de manière encourageante. |  |