

 Mondial

Directives sur la cartographie des services menée par les communautés¹

Introduction

La cartographie des services de protection et d'urgence permet d'identifier les informations sur les services disponibles vers lesquels les personnes ayant été confrontées à des violences et à des abus, ainsi que les personnes ayant besoin d'une protection, peuvent être orientées. Une analyse des obstacles à l'accès aux services peut compléter cette cartographie en identifiant des mesures pour les surmonter.

En général, une cartographie des services est nécessaire à deux occasions. Premièrement, lors du [profilage de la communauté](#) au début d'un programme de protection [à base] communautaire (PBC). Cette carte fournira aux équipes des organisations de soutien les informations nécessaires pour orienter les personnes ayant été confrontées à des violences et à des abus vers les services adéquats lors de la mise en place du programme avec les communautés.

La cartographie des services doit être holistique et ne pas se limiter aux seuls services axés sur les violences basées sur le genre.

Et deuxièmement, une cartographie des services doit être réalisée avec et par les membres des structures de protection communautaire (SPC), parallèlement à leur analyse de la protection. Cette cartographie servira de base aux activités de référencement, de [sensibilisation](#), de [plaidoyer](#) et éventuellement de soutien matériel pour l'accès aux services. Tout comme leur disponibilité, la sécurité et la qualité des services peuvent évoluer au fil du temps. C'est pourquoi il est important de mettre régulièrement à jour la cartographie des services.

Informations à inclure

Pour qu'une cartographie des services soit gérable et utile, il convient de recueillir uniquement les informations nécessaires concernant les référencements, la sensibilisation et le plaidoyer sur l'accès aux services. En général, cela inclut les éléments suivants :

- **Nom et type du prestataire de services.** Par exemple : service public, service privé, groupe communautaire, organisation professionnelle, leader traditionnel-le, autres individus, organisation de la société civile, ONG locale, ONG nationale, ONG internationale ou agence des Nations Unies.
- **Année où le service a commencé.**
- **Type de service(s).** Par exemple : gestion de cas, services de santé, services psychologiques,

¹ Cet outil global vient s'ajouter aux documents de référence produits par les équipes de protection d'Oxfam en République démocratique du Congo (RDC) et par l'équipe humanitaire mondiale.

services juridiques et administratifs, soutien psychosocial, services de protection de l'enfance, éducation, services pour les personnes ayant été confrontées à des violences basées sur le genre, interventions monétaires pour la protection, réintégration socio-économique ou médiation et résolution de conflits.

- **Description du service.** Indiquez le nombre de personnes fournissant les services (ventilé par genre) et des détails sur le service fourni (reportez-vous aux exemples fournis dans l'Encadré 1).
- **Emplacement du service.** Utilisez des points de référence, des noms de rue et des points de repère que les membres de la communauté connaissent.
- **Horaires d'ouverture et durée.** Notez les jours et les heures où le service est ouvert et reçoit des client·es. Si le service se limite à une période spécifique (par exemple, il n'est disponible que pendant trois mois car il fait partie d'un projet court), précisez-le ici.
- **Utilisateurs et utilisatrices du service.** Notez qui peut accéder au service : le service cible-t-il une catégorie spécifique de personnes, par exemple le genre, l'âge, l'origine ethnique, la religion, les réfugié·es, les personnes déplacées internes (PDI), etc. ? Le service se limite-t-il à un certain nombre de personnes ?
- **Coût.** Le service est-il gratuit ou a-t-il un coût ? Le cas échéant, à combien s'élève-t-il et quand doit-il être payé (par exemple, à l'avance) ?
- **Documents requis.** Par exemple, faut-il que les utilisateurs et utilisatrices fournissent des documents juridiques, des titres de propriété, des certificats médicaux ou des formulaires de référencement ?
- **Accessibilité.** Le service est-il physiquement accessible ? Est-il éloigné du village/de la ville/ des camps ? Se trouve-t-il dans une zone sûre ? Y a-t-il des obstacles pour les personnes handicapées ? Faut-il prendre rendez-vous ?
- **Contact.** Indiquez le nom, le titre, le genre et les coordonnées d'une personne qui peut être contactée par les membres de la communauté. Le contact doit donner son consentement libre, préalable et éclairé pour que ses coordonnées soient incluses dans la cartographie des services et partagées avec la communauté. Si vous cartographiez plusieurs services fournis par une même organisation, il est préférable de préciser un contact par service.
- **Commentaires.** Il convient de noter et d'enquêter sur toute préoccupation concernant la sécurité ou la qualité des services.

Les organisations spécialisées dans la gestion de cas et la fourniture de services pour les personnes ayant été confrontées à des violences et les personnes ayant besoin de protection disposeront d'informations plus détaillées, par exemple des informations plus précises sur les différents aspects d'un service.

Encadré 1 : Exemples de services

- **Gestion des cas**, par exemple : gestion des cas généraux, gestion des cas de protection de l'enfance, gestion des cas de violences basées sur le genre.
- **Services de santé**, par exemple : soins primaires, services d'urgence, services de prise en charge suite à un viol, chirurgie.
- **Services juridiques et administratifs**, par exemple : assistance juridique, conseils juridiques, police, détermination du statut de réfugié·e, documents d'identité, titres de propriété/cadastre.

- **Soutien psychosocial**, par exemple : premiers soins psychologiques, centres d'écoute communautaires, conseils, groupe de soutien par les pairs.
- **Services sociaux**, par exemple : refuges pour femmes, familles d'accueil.
- **Services spécialisés de protection de l'enfance**, par exemple : recherche des familles, regroupement familial.
- **Éducation**, par exemple : réintégration scolaire, cours d'alphabétisation pour les personnes ayant été confrontées à des violences.
- **Services spécialisés pour les personnes ayant été confrontées à des violences basées sur le genre.**
- **Interventions monétaires pour la protection**, par exemple : pour le transport, pour les documents juridiques.
- **Réintégration socio-économique**, par exemple : formation aux compétences de la vie courante, formation professionnelle, activités génératrices de revenus pour les personnes ayant été confrontées à des violences.
- **Médiation et résolution des conflits**, par exemple : mécanismes de médiation traditionnels, comités de résolution des conflits fonciers, justice de paix, conseils aux familles.
- **Autres services spécialisés**, par exemple : services pour les personnes handicapées, services pour les personnes âgées.

Les services inclus dans la cartographie doivent avoir des liens clairs avec les besoins de protection des membres de la communauté afin d'éviter que l'exercice ne devienne trop long.

Méthodes de collecte des informations

Un exemple de matrice de cartographie des services est fourni à [l'Annexe 1](#). Elle illustre les informations qui peuvent être recueillies sur les services.

1. Données secondaires

Afin de limiter vos efforts en matière de collecte des données, examinez les données disponibles venant d'autres équipes, organisations, autorités et institutions. Il peut s'agir de cartes de services existantes, de voies de référencement, de rapports d'évaluation et d'appréciation, de rapports de visites sur le terrain, d'informations administratives, etc. Des informations secondaires peuvent également être obtenues en interrogeant les coordinateurs et coordinatrices du cluster et les autorités locales et nationales. Cette étape peut être réalisée par les organisations humanitaires de soutien et/ou les membres de la structure de protection communautaire.

La cartographie des services est le minimum à entreprendre pour créer un profil communautaire. Les étapes ci-dessous peuvent être réalisées en fonction du temps disponible.

2. Dessiner une carte

Il peut être utile de dessiner une carte de la localité en y faisant figurer les services. Pour cela, les membres des structures de protection communautaire ou de la communauté indiquent où se trouvent les différents services sur une carte dessinée ou imprimée avec les principaux axes et bâtiments. Les participant·es peuvent être réparti·es en groupes se concentrant sur différentes zones géographiques pour travailler de manière complémentaire.

3. Marche dans la communauté

À l'occasion d'une marche dans la communauté, les membres de la structure de protection communautaire divisent leur localité en différentes sections et les sillonnent en binômes, en recensant tous les services proposés. Les informations obtenues de cette manière peuvent compléter la carte dessinée au préalable. Les marches dans la communauté permettent également aux membres d'une SPC d'observer la zone dans laquelle se trouve un service et l'itinéraire à suivre pour s'y rendre. Cette méthode se limite toutefois aux services qui sont clairement indiqués.

4. Visite des lieux de services

Une méthode importante pour collecter des informations sur les services consiste à se rendre sur le lieu où le service est fourni et à échanger directement avec les prestataires. Le personnel des organisations humanitaires de soutien et les membres de la structure de protection communautaire ou de la communauté peuvent se répartir les services identifiés et poser directement aux prestataires de services des questions convenues à l'avance. Avant les visites, le personnel des organisations de soutien et les membres de la structure de protection communautaire doivent statuer sur les informations recherchées et déterminer pourquoi ces informations sont importantes pour les référencement. S'il apparaît que ces informations ne sont pas importantes, elles doivent être supprimées du questionnaire pour éviter de collecter des données inutiles.

Conseil : Les membres de la structure de protection communautaire et le personnel des organisations de soutien peuvent avoir tendance à penser d'abord aux services officiels. Demandez-leur d'inclure également les services informels et traditionnels.

Affichage et partage de la carte des services

Les membres de la structure de protection communautaire et les organisations humanitaires de soutien doivent partager les cartes de services complétées avec les autres membres de la communauté, les décideurs et les autres acteurs intervenant dans la prestation de services et les référencement. Cela inclut le système de cluster humanitaire, lorsqu'il est présent.

Différents formats et canaux doivent être utilisés en parallèle afin d'atteindre tous les groupes de la communauté, notamment :

- les femmes et les hommes ;
- différents groupes d'âge ;
- les personnes à mobilité réduite ;
- les personnes handicapées (handicaps physiques, sensoriels, cognitifs, de santé mentale ou autres) ;
- les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation ;
- les personnes de différentes religions ; et
- les personnes de différentes origines ethniques.

Les options de personnalisation de la carte incluent des cartes visuelles (reportez-vous à [l'Annexe 2](#)) qui indiquent les informations de base pour chaque service et son emplacement et des simplifications de la matrice de cartographie des services (reportez-vous à [l'Annexe 1](#)). L'emplacement des services peut être diffusé dans des chansons et des émissions de radio ou encore sur des affiches, des prospectus et des dépliants.

Analyse et gestion des obstacles à l'accès aux services

Il convient également d'analyser les obstacles à l'accès aux services en vue de les surmonter par la sensibilisation, le plaidoyer et le soutien matériel. Ces activités peuvent ensuite être incluses dans les [plans d'action de protection communautaire](#).

Exemples d'obstacles :

- Manque d'informations sur un service, par exemple parmi les femmes ou les personnes déplacées ;
- Absence d'un service spécifique ;
- Coût d'un service ;
- Distance d'un service ;
- Service n'utilisant pas une langue dont a besoin un sous-ensemble d'une population ;
- Méfiance ;
- Harcèlement ou exclusion de certains groupes d'un service par le personnel du prestataire de services ;
- Heures d'ouverture problématiques, par exemple en cas de chevauchement avec les jours de marché ;
- Manque de personnel féminin dans un service ;
- Manque de services de garde d'enfants sur lesquels compter pendant le recours à un service ; et
- Extorsion ou facturation de frais illégaux.

Les membres de la structure de protection communautaire, avec l'aide d'organisations humanitaires de soutien si nécessaire, peuvent intervenir pour surmonter certains de ces obstacles et aider les communautés à le faire.

Le processus suivant peut être utilisé avec le modèle de questionnaire fourni dans [l'Annexe 3](#) pour identifier les obstacles et les mesures d'atténuation potentielles.

1. Préparation avec les membres de la structure de protection communautaire

Le personnel des organisations humanitaires de soutien et les membres de la SPC doivent discuter de la finalité de l'examen des obstacles à l'accès et des exemples d'obstacles en présence dans leur contexte. Ils doivent identifier les questions qui seront utilisées pour la collecte des données (reportez-vous à [l'Annexe 3](#) pour obtenir des exemples de questions). Ils doivent ensuite discuter du mode de collecte des données auprès du plus grand nombre possible de groupes différents dans leur communauté, en commençant par les informations déjà disponibles auprès des membres de la structure de protection communautaire (par exemple, en analysant les informations secondaires et les données provenant de groupes de discussion ou de discussions bilatérales avec les membres de la communauté, les responsables locales et locaux et les prestataires de services).

2. Collecte des données et confidentialité

Avant que les membres de la structure de protection communautaire, accompagnés par le personnel des organisations de soutien si nécessaire, ne mènent des entretiens et des discussions pour collecter des données, le principe de confidentialité² doit avoir été discuté, et les mesures pertinentes

2 Pour plus d'informations sur la confidentialité en lien avec les services, voir par exemple le document *Confidentialité, droit de choisir et consentement* (2010) de l'AoR relatif à la VBG, disponible à l'adresse https://gbvguidelines.org/wp-content/uploads/2017/01/mod_4_fr_Confidentiality-the-Right-to-Choose-and-Consent.doc.

convenues. Chaque entretien ou discussion doit commencer par une explication claire du but et des principes de l'exercice, et un consentement libre, préalable et éclairé doit être obtenu. Il est important d'analyser les risques liés à la compilation, au stockage, à l'utilisation et au partage de ces données. Les personnes chargées de la collecte des données doivent éviter de mettre les communautés en danger et identifier les moyens d'atténuer ces risques³.

Encadré 2 : Exemple de gestion des obstacles en RDC

À Lubero, dans le territoire du Nord-Kivu (en RDC), une structure de protection communautaire avait identifié que le personnel d'un centre de santé demandait aux personnes ayant été confrontées à des violences sexuelles de payer pour obtenir les certificats médicaux nécessaires au dépôt d'une plainte auprès de la police. Les membres d'une structure de protection communautaire craignaient que cela n'empêche les personnes ayant été confrontées à des violences de réclamer justice. Ces membres ont plaidé auprès des responsables du centre de santé et du secteur et sont parvenu·es à faire interdire la facturation de tels certificats.

3. Analyse des données et choix des actions à mener

Les membres de la structure de protection communautaire peuvent utiliser le modèle de [l'Annexe 4](#) pour résumer et analyser les données. Le personnel des organisations de soutien peut animer les discussions ou simplement observer et poser des questions pour approfondir l'analyse, si nécessaire. Une fois les données ajoutées à la matrice, les membres de la structure de protection communautaire et le personnel des organisations humanitaires de soutien peuvent s'accorder sur des actions spécifiques pour lever chaque obstacle, par exemple :

- plaidoyer auprès des prestataires d'assistance juridique pour mettre en place des cliniques mobiles dans la communauté si la distance pose problème ;
- sensibilisation des PDI vivant dans un camp quant à leur éligibilité à un service si l'impression générale est qu'elles n'ont pas le droit d'y accéder ; ou
- plaidoyer auprès des organisations humanitaires pour fournir des coupons ou de l'argent liquide aux personnes qui n'ont pas les moyens de payer un service dont le coût ne peut pas être réduit.

Pour chaque action, une [analyse des risques](#) doit être réalisée afin d'identifier les risques auxquels les membres de la SPC, les membres de la communauté et les membres du personnel des organisations de soutien pourraient être exposé·es.

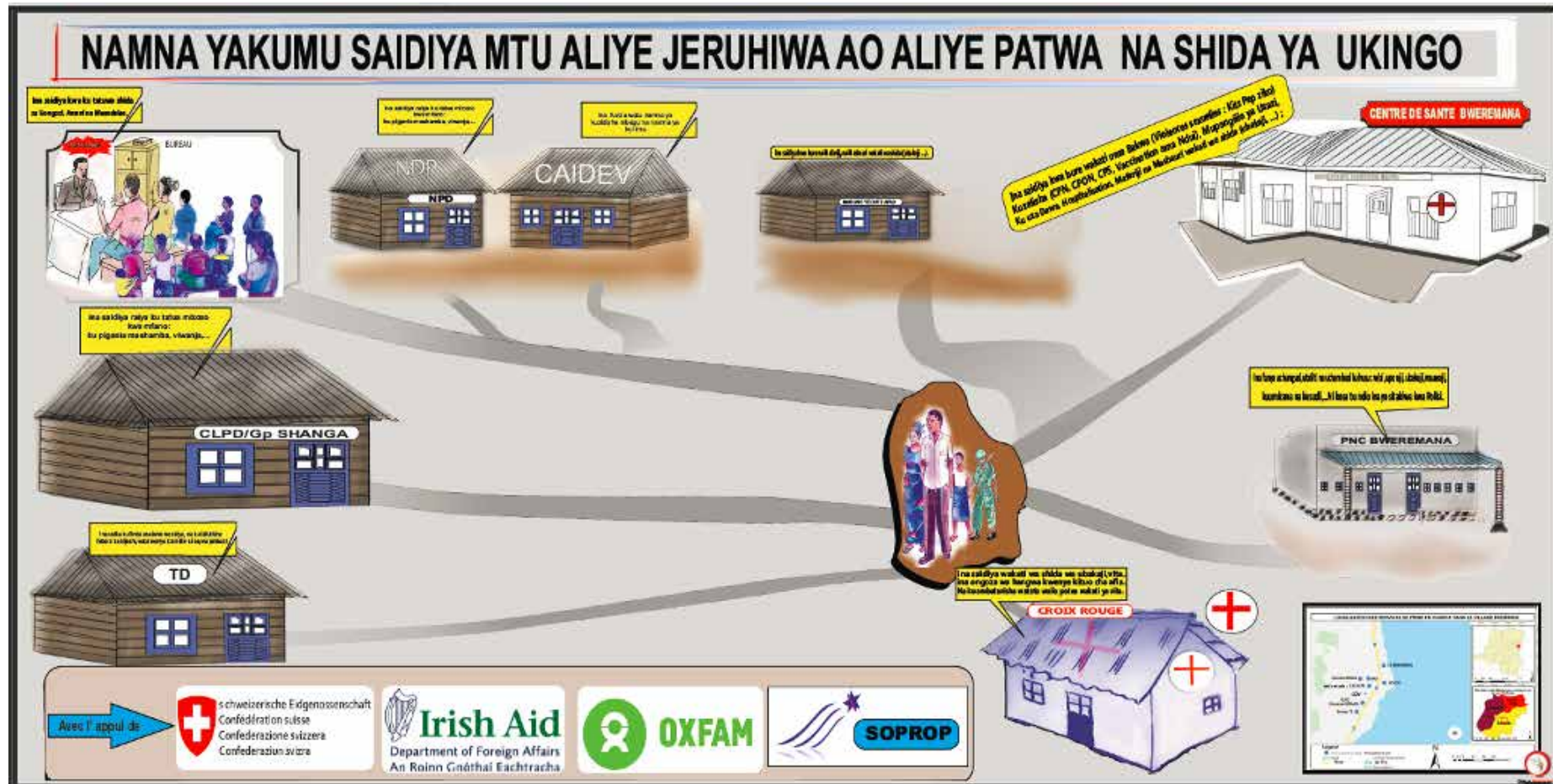
3 Pour plus d'informations sur une gestion responsable des données, reportez-vous à Oxfam, *Politique relative à l'utilisation responsable des données de programme* (2015), disponible à l'adresse <https://oxfamilibrary.openrepository.com/bitstream/handle/10546/575950/ml-oxfam-responsible-program-data-policy-fr-270815.pdf;jsessionid=B87F57A3DEE40FEFEB8B565A1F1626B3?sequence=3> et à Oxfam, *Kit de formation pour une gestion responsable des données* (2017), disponible à l'adresse <https://policy-practice.oxfam.org/resources/responsible-data-management-training-pack-620235/>.

Annexe 1 : Matrice de cartographie des services

Communauté :	
Date :	
Nom de la/du membre du personnel :	

Nom de la/du prestataire de services	Date de début (année)	Type de service	Description des activités spécifiques	Lieu	Horaires d'ouverture	Pour qui ?	Comment y accéder ?	Accessibilité physique	Coordonnées (nom, désignation, genre, numéro de téléphone)	Commentaires (par exemple sur la sécurité, la qualité)

Annexe 2 : Exemple de carte de services visuelle d'un programme de protection communautaire en RDC



Annexe 3 : Exemple de questionnaire destiné aux membres d'une structure de protection communautaire pour recueillir des données sur les obstacles entravant l'accès aux services⁴

Introduction

En tant que membre du comité de protection communautaire, j'aimerais mieux comprendre les différents obstacles que rencontrent les membres de notre communauté pour accéder aux services médicaux, juridiques et psychosociaux, ainsi que les problèmes rencontrés lors de l'utilisation de ces services.

L'objectif est de déterminer comment trouver des solutions à certains obstacles, par exemple par des discussions, des négociations ou des actions de plaidoyer au niveau local.

Votre nom ne sera pas inscrit et il n'est pas obligatoire de parler de problèmes que vous avez personnellement rencontrés si vous n'êtes pas à l'aise.

Questions

1. Concernant l'accès aux services, quels sont selon vous les problèmes et les obstacles auxquels se heurtent les membres de cette communauté ?
2. Quel est l'impact de ces problèmes/obstacles ?
3. Selon vous, l'expérience vécue est-elle la même pour tout le monde ou se limite-t-elle à certaines personnes en particulier ?
4. Selon vous, si ces problèmes sont résolus, ces personnes pourront-elles mieux accéder à ces services ?

⁴ D'après le Guide de protection communautaire du programme pays d'Oxfam en RDC, non publié.

