



RÉFÉRENCE A - LISTE DE CONTRÔLE RELATIVE AU RECOURS À UN(E) ASSISTANT(E) LINGUISTIQUE

- ☑ Expliquer à l'avance à votre assistant linguistique qu'il doit comprendre l'objectif de la mission.
- ☑ S'assurer qu'il sait comment répondre aux questions sur les activités de l'ONU.
- ☑ Demander s'il comprend la situation locale et s'il y a quelque chose que vous devriez savoir.
- ☑ Indiquer à votre assistant(e) linguistique la position physique que vous souhaitez qu'il adopte.
- ☑ Regarder toujours votre interlocuteur, et non l'assistant linguistique.
- ☑ Demander à l'assistant linguistique de répéter ce qui est dit, et non de vous donner un résumé ou une évaluation. Si vous devez entamer la conversation dans la langue locale, veillez à l'expliquer et à ce qu'il comprenne quand commencer la traduction.
- ☑ Expliquer à l'assistant linguistique qu'il ne doit pas analyser, éditer, épurer ou juger de la valeur des déclarations.
- ☑ Effectuer des répétitions avant l'engagement, y compris répéter les signaux que vous pourriez utiliser.
- ☑ Utiliser des phrases courtes et encourager les autres à faire de même.
- ☑ Éviter les termes techniques et les abréviations.
- ☑ Éviter les expressions idiomatiques et les plaisanteries.
- ☑ Faire ensuite un point sur l'engagement avec votre assistant linguistique afin de tirer des leçons et de vous améliorer.



RÉFÉRENCE B - LISTE DE CONTRÔLE RELATIVE À L'ENVIRONNEMENT CIVIL

- ☑ Connaître toutes les parties belligérantes du conflit.
- ☑ Comprendre la culture locale de la population.
- ☑ Traiter toutes les personnes avec respect
- ☑ Être prêt à vous adapter aux conditions locales.
- ☑ Comprendre les organisations et la structure de votre ZO.
- ☑ Comprendre quelles sont les OI et les ONG qui travaillent dans votre ZO. Connaître les partenaires de la mission.
- ☑ Connaître les populations vulnérables et les risques auxquels elles sont confrontées dans la ZO.
- ☑ Engager les populations vulnérables pour qu'elles fassent part de leurs besoins.
- ☑ Identifier de manière proactive les personnes ayant des besoins (par exemple : les personnes handicapées ou LGBTIQ+).
- ☑ Ne pas oublier que les facteurs de vulnérabilité peuvent se cumuler.
- ☑ Rendre compte avec précision.
- ☒ NE PAS faire de suppositions !



RÉFÉRENCE C - LISTE DE CONTRÔLE RELATIVE AUX TECHNIQUES DE COMMUNICATION ET D'ENGAGEMENT

Qualités personnelles de l'ONU-EE

- ☑ Choisir le membre de l'équipe le plus apte à mener à bien l'engagement.

Techniques d'engagement : Choisir la technique appropriée pour mener à bien l'engagement.

Techniques d'engagement directif

- ☑ Un membre de l'ONU-EE participe fréquemment à l'engagement.
- ☑ Souligner l'influence des actions passées sur les comportements actuels.
- ☑ Rechercher des informations spécifiques.
- ☑ Faire des interprétations et des jugements.
- ☑ Varier le rythme de l'engagement.
- ☑ Utilisation de questions d'approfondissement.

Techniques d'engagement non-directif

- ☑ Éviter les questions « oui » et « non ».
- ☑ Utiliser des questions suscitant des réponses de type narratif.
- ☑ Mettre l'accent sur le présent plutôt que sur le passé.
- ☑ Utilisation fréquente de questions silencieuses.
- ☑ Réflexion sur les commentaires des participants.
- ☑ Considérer la réunion dans le cadre de référence des participants plutôt que dans celui de l'ONU-EE.

La technique mixte

- ☑ L'approche mixte ou combinée est une approche qui emprunte des techniques des deux domaines. Il est suggéré aux membres de l'ONU-PE d'utiliser l'approche la plus adaptée à l'occasion et au public.

Que faut-il faire en cas d'engagement ?

- ☑ Respecter l'intégrité de chaque personne.
- ☑ Parler avec un ton normal et bien modulé.
- ☑ Faire parler les participants.
- ☑ Obtenir des informations sur les faits.
- ☑ Enregistrer et rapporter les données avec précision.



- ☒ Ne poser qu'une seule question à la fois.
- ☒ Formuler des questions faciles à comprendre.
- ☒ Résumer les points clés à la fin de l'engagement.

Ce qu'il ne faut pas faire lors d'un engagement

- ☒ NE PAS sous-estimer votre rôle d'exemplarité
- ☒ NE PAS vous agiter. Des mouvements corporels prononcés et inutiles limitent la capacité des participants à se concentrer sur la réunion.
- ☒ NE PAS presser les participants.
- ☒ NE PAS sous-entendre les réponses à vos questions.
- ☒ NE PAS parler de manière condescendante.
- ☒ NE PAS poser de questions personnelles inutiles.
- ☒ NE PAS contrarier ou offenser.
- ☒ NE PAS faire de promesse à un participant. L'ONU-EE ne doit pas s'engager sur un plan d'action après la fin de la réunion, sauf si vous avez l'autorité nécessaire pour le faire. Veillez à ce que vos propos ne soient pas interprétés comme une promesse.



RÉFÉRENCE D - LISTE DE CONTRÔLE RELATIVE À LA VSLC

Points à prendre en compte

- ☒ Veiller à l'équilibre entre les genres dans la composition de l'ONU-EE.
- ☒ Veiller à consulter et à inclure des femmes et des experts en matière d'égalité des genres, ainsi que des conseillers en protection civile identifiés.
- ☒ Fournir des données aux points focaux des droits humains afin qu'ils puissent mener des entretiens.
- ☒ Être un « modèle » (bonne conduite et discipline, représentation des femmes militaires chargées du maintien de la paix et respect des femmes locales).
- ☒ Être accessible.
- ☒ Les données susceptibles de prévenir d'autres violations des droits humains/VSLC doivent être communiquées immédiatement.
- ☒ Fournir au/à la survivant(e) les coordonnées des services médicaux, psychosociaux et juridiques disponibles.
- ☒ Il faut toujours partir du principe qu'une violence sexuelle a eu lieu.
- ☒ **NE PAS NUIRE.**

CE QU'IL FAUT FAIRE

- ☒ Veiller à ce que la victime consente à vous parler, mais vous ne devez pas lui poser de questions sur le ou les incidents de VSLC. Il faut pour cela un spécialiste formé pour éviter de traumatiser à nouveau le/la survivant(e).
- ☒ Respecter et protéger la dignité et la confidentialité du/de la survivant(e), essayer de créer un environnement où il/elle se sent en sécurité.
- ☒ Expliquez au/à la survivant(e) qui vous êtes, ce que vous faites et, avec son accord, ce que vous ferez des informations.
- ☒ RÉDIGEZ un rapport précis

CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE

- ☒ NE PAS enquêter sur l'incident ni poser directement des questions à ce sujet (cette tâche sera effectuée par les fonctionnaires autorisés, tels que les spécialistes des droits humains, les conseillers en protection de l'enfance, les conseillers en protection des femmes, etc.)



- ☒ NE PAS assurer le suivi (c'est la responsabilité des spécialistes des droits humains, des conseillers en protection de l'enfance et des conseillers en protection des femmes).
- ☒ NE PAS informer les autorités locales.
- ☒ NE PAS divulguer d'informations personnelles sur le/la survivant(e) dans les rapports (maintenir la confidentialité et l'anonymat).

NE PAS COLLECTER les renseignements suivants :

- ☒ Nom du/des survivant(s).
- ☒ Adresse du/des survivant(s).
- ☒ Photographies du/des survivant(s).
- ☒ Documents des structures sanitaires locales.
- ☒ Nom de l'agresseur
- ☒ Nom de vos sources si le consentement éclairé n'a pas été accordé.
- ☒ Données pouvant être reliées à une personne ou à un groupe de personnes.



RÉFÉRENCE E - LISTE DE CONTRÔLE RELATIVE AUX ENFANTS ET LES CONFLITS ARMÉS

Évaluez la situation

- ☒ L'engagement est-il essentiel ?
- ☒ Une unité de protection de l'enfance est-elle disponible pour mener à bien la mission ?
- ☒ L'engagement entraînera-t-il un préjudice ou un risque inutile pour l'enfant/la famille ?

Préparez l'engagement

- ☒ Avez-vous obtenu le consentement éclairé pour l'engagement ?
- ☒ Avez-vous pris en compte les risques et le principe **NE PAS NUIRE** ?
- ☒ Quelles précautions de sécurité avez-vous prises, vous et les autres membres de l'équipe ?
- ☒ Le lieu choisi est-il sûr et confortable pour l'enfant et respecte-t-il la confidentialité ?
- ☒ Êtes-vous la personne la mieux placée pour mener à bien l'engagement ? D'autres membres de l'équipe seraient-ils préférables en raison de leur sexe, de leur origine culturelle, de leurs compétences linguistiques, de leur expérience ou d'autres considérations ?
- ☒ Avez-vous besoin d'un(e) assistant(e) linguistique ? Comment l'assistant(e) linguistique, ou la présence d'autres personnes, va-t-il aider ou perturber l'engagement ? Si un(e) assistant(e) linguistique est nécessaire, assurez-vous que vous l'avez informé(e) de manière adéquate, par exemple sur les questions de confidentialité et de sécurité

Mener l'engagement

- ☒ Se présenter.
- ☒ Expliquer votre mandat et l'objectif de l'engagement dans un langage simple, afin qu'un enfant puisse le comprendre.
- ☒ Expliquer que les informations resteront confidentielles et que seules des données statistiques seront incluses dans votre rapport.
- ☒ Fournir les coordonnées d'un contact externe s'il est disponible dans cette région pour soutenir la famille/l'enfant, par exemple le conseiller à la protection de l'enfance ou une ONG travaillant dans ce domaine
- ☒ Expliquez-vous tout ce que vous faites (par exemple, en prenant des notes) ?

Poser des questions à un enfant



- ☑ Ne poser des questions qu'en cas d'absolue nécessité. Si le fait d'attendre ne risque pas de compromettre la mission de l'ONU, attendre que le personnel compétent parle à l'enfant.
- ☑ Éviter de demander quoi que ce soit qui puisse traumatiser à nouveau l'enfant ; ne pas oublier le principe **NE PAS NUIRE**.
- ☑ Posez-vous des questions uniquement sur les données essentielles à la mission ?
- ☑ Accordez-vous à l'enfant suffisamment de temps pour répondre aux questions ?
- ☑ Observez-vous attentivement le langage corporel de l'enfant pour déceler des signes de détresse, de distraction ou de fatigue ? Quelles mesures allez-vous prendre si l'enfant est en détresse ?

Ce qu'il faut faire en matière de protection de l'enfance au sein de l'ONU-PE

- ☑ Toute personne âgée de moins de 18 ans est considérée comme un enfant. Si son âge est incertain, le considérer comme un enfant et l'adresser à l'unité de protection de l'enfance ou à d'autres intervenants chargés de la protection de l'enfance.
- ☑ Rappeler aux militaires nationaux, au personnel de police et aux autres groupes armés que l'utilisation d'enfants, notamment en tant que combattants, travailleurs et/ou esclaves sexuels, constitue une grave violation du droit national et international.
- ☑ Intervenir, demander la libération des enfants recrutés, veiller à ce qu'ils soient transférés en temps utile aux intervenants chargés de la protection de l'enfance et dissuader le recrutement d'enfants. Dans la mesure du possible, consulter les partenaires de la mission de protection de l'enfance.
- ☑ Penser aux répercussions que l'intervention pourrait avoir sur les autres enfants qui peuvent encore faire partie du groupe.
- ☑ Signaler immédiatement toute information au QG de l'UNIBAT afin qu'il puisse informer les conseillers à la protection de l'enfance.
- ☑ Patrouiller dans les communautés et les lieux (par exemple, près des écoles et d'autres installations destinées aux enfants) qui sont exposés à des menaces envers les enfants.
- ☑ N'héberger les enfants (ou les enfants potentiels) dans les bases militaires de la mission qu'à titre de mesure de protection temporaire, en attendant que le personnel chargé de la protection de l'enfance ou du désarmement, de la démobilisation et de la réintégration (DDR) fournissent des solutions.
- ☑ Rappeler à l'ensemble du personnel son obligation de respecter la politique de tolérance zéro à l'égard de toute forme d'exploitation et d'abus sexuels.



Ce qu'il ne faut pas faire en matière de protection de l'enfance au sein de l'ONU-PE

- ☒ NE PAS renvoyer l'enfant d'où il vient.
- ☒ NE PAS sous-estimer votre rôle d'exemplarité
- ☒ NE PAS utiliser les écoles comme des bases
- ☒ NE PAS prendre de photos des enfants, en aucune circonstance.
- ☒ NE PAS recueillir de preuves.
- ☒ NE PAS essayer de vérifier l'âge des jeunes en présence d'autres membres du groupe armé.
- ☒ NE PAS interroger les enfants sur les violations qu'ils ont pu subir ou qu'ils subissent en présence des groupes armés avec lesquels ils ont été trouvés.
- ☒ NE PAS demander directement aux enfants s'ils ont été victimes d'abus physiques ou sexuels. Cela constitue une violation de leur vie privée. Permettre aux conseillers/agents de protection de l'enfance de traiter ces demandes et d'assurer le suivi des enquêtes.
- ☒ NE PAS s'engager avec un enfant, sauf en cas d'absolue nécessité.
- ☒ NE PAS refuser l'accès à la base de l'ONU aux enfants menacés.
- ☒ NE PAS remettre les enfants associés à des acteurs armés à des autorités extérieures à la mission. Conformément aux règles de protection de l'enfance, les enfants qui ont été associés à des acteurs armés doivent être remis à la protection de l'enfance, aux représentants de la DDR ou de l'UNICEF en vue d'un regroupement familial et d'une réintégration.
- ☒ NE PAS stigmatiser davantage les enfants associés ou perçus comme étant associés à des forces ou groupes armés.



RÉFÉRENCE F - LISTE DE CONTRÔLE RELATIVE AUX NÉGOCIATIONS

Préparatifs et réflexion avancés

- ☑ Quel est l'objet du conflit ou du différend ?
- ☑ Qui sont les personnes concernées ?
- ☑ Le conflit/le différend a-t-il déjà été abordé ?
- ☑ Pourquoi cette question a-t-elle été soulevée cette fois-ci ?
- ☑ Quel est le contexte/l'historique ?
- ☑ Lisez les rapports précédents sur le sujet ; quelle était la conclusion de l'ONU et quel est le lien avec les accords antérieurs et futurs ?
- ☑ Quelles sont vos options, vos limites, votre cadre, votre mandat, etc. ?
- ☑ Quand et où la négociation aura-t-elle lieu (obtenir une confirmation) ?
- ☑ Établir un ordre du jour pour l'engagement.
- ☑ Qu'espérez-vous obtenir, quel est le résultat minimum escompté ?
- ☑ Quels sont les objectifs/intérêts des personnes impliquées ?
- ☑ Identifier un terrain d'entente.

Préparations internes

- ☑ Qui va parler ?
- ☑ Qui prend des notes et rédige les procès-verbaux (des notes peuvent-elles être prises - un magnétophone peut-il être utilisé) ?
- ☑ Décidez du rôle de l'assistant(e) linguistique.
- ☑ Allez-vous tous participer à l'engagement (conducteur, équipe supplémentaire) ?

Préparatifs finaux

- ☑ Soyez à l'heure sur le lieu de l'engagement.
- ☑ Préparer l'espace pour les places assises, la sécurité, le stationnement et la communication.
- ☑ Pensez au café, aux boissons, à la nourriture.
- ☑ Placez l'ordre du jour, les crayons et les blocs-notes sur la table.

CONDUITE DES NÉGOCIATIONS

Les discussions d'ouverture



- ☑ Prendre son temps et être patient.
- ☑ Ne pas oublier les salutations d'usage et les échanges de politesse (conformément à la culture locale).
- ☑ Se présenter et présenter votre équipe.
- ☑ Présenter l'ordre du jour de la réunion.
- ☑ Trouver un accord sur l'ordre du jour.
- ☑ Il est conseillé d'éviter d'utiliser les téléphones portables et de les garder éteints.

Les discussions principales

- ☑ Si possible, laisser votre interlocuteur commencer et l'écouter ; ne pas l'interrompre, être patient
- ☑ Si des informations incorrectes sont fournies, faire part de votre point de vue sur les faits, preuves à l'appui, mais ne cherchez pas à argumenter.
- ☑ Exposer le point de vue de l'ONU (faits uniquement).
- ☑ Trouver un terrain d'entente et des points de résolution.
- ☑ **Ne pas faire de promesses ou de concessions**, sauf si la situation ou votre mandat indique clairement que vous pouvez le faire.
- ☑ Toujours faire preuve de retenue si l'une des parties exprime une opinion négative sur l'ONU, le moral, la politique ou les méthodes de la partie adverse. Encourager tout le monde à accepter le mandat de l'ONU et la solution qu'il préconise. Rappeler soigneusement les accords, les arrangements actuels et les pratiques antérieures.

Récapitulatif

- ☑ Résumer l'engagement.
- ☑ Terminer l'engagement en répétant ce qui a été convenu, et le faire confirmer par écrit si nécessaire.
- ☑ Convenir d'une date et d'un lieu pour la poursuite des négociations si nécessaire.
- ☑ Mettre fin à la négociation poliment.

Le suivi

- ☑ Procéder à un débriefing après l'engagement.
- ☑ Préparer un bref rapport verbal pour votre chaîne de commandement (faites participer tous les membres de l'ONU présents lors de l'engagement).
- ☑ Préparer un suivi écrit détaillé de la négociation.



RÉFÉRENCE G - LISTE DE CONTRÔLE RELATIVE À LA DÉESCALADE

- ☑ Rester calme. Écouter et ne pas réagir de manière excessive. Essayer de répondre d'une manière qui n'aggrave pas la situation, mais qui aide la personne à réfléchir aux conséquences potentielles de son comportement et de ses actions.
- ☑ Reconnaître les émotions. Reconnaître ne veut pas dire être d'accord. Vous pouvez dire : « Je comprends que vous soyez en colère, mais y a-t-il un autre moyen de résoudre ce problème ? »
- ☑ Être respectueux. Utiliser un langage et des gestes respectueux et adaptés à la culture. Le manque de respect ne fera qu'aggraver la situation.
- ☑ Être attentif aux signaux non verbaux. Ils peuvent indiquer l'intention mieux que des mots.
- ☑ Comprendre les signaux culturels d'escalade tels que le refus de parler, le changement des temps de pause, le changement de la façon dont une personne se réfère à un autre membre de la discussion.
- ☑ Contrôler votre voix. Le ton de votre voix peut avoir un impact sur la situation. Par exemple, baisser la voix peut être un signe d'agressivité, tandis qu'élever la voix peut donner un faux sentiment d'excitation ou de malaise. Essayer de parler lentement, calmement, avec douceur mais fermeté. Cela vous aidera à obtenir une qualité de voix plus contrôlée qui indique la confiance en soi.
- ☑ Utiliser des techniques de désescalade pour gérer le stress des participants et trouver un compromis.
- ☑ Votre posture est la façon dont vous positionnez votre corps et elle peut indiquer vos émotions et vos intentions. Une posture ouverte mais confiante peut être perçue comme un signe d'assurance, mais pas trop agressive.

CE QU'IL FAUT FAIRE

- ☑ Adopter une posture ouverte.
- ☑ Se tenir droit.
- ☑ Se placer face à la personne.
- ☑ Maintenir une distance personnelle appropriée.
- ☑ Placer les bras le long du corps.

CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE

- ☒ NE PAS s'accroupir (sauf si cela est culturellement approprié).



- ☒ NE PAS se tenir trop près de la personne.
- ☒ NE PAS pointer du doigt la personne.
- ☒ NE PAS toucher la personne.
- ☒ NE PAS placer les mains sur les hanches.
- ☒ NE PAS croiser les bras.