

Cadre de la disponibilité, de l'accessibilité, de l'acceptabilité et de la qualité :

Un outil pour identifier les obstacles potentiels à l'accès aux services dans les contextes humanitaires

Le cadre « **Disponibilité, Accessibilité, Acceptabilité, Qualité** » (AAAQ en anglais) a été initialement développé pour le secteur des soins de santé, ¹ mais il peut également servir d'outil utile pour évaluer d'autres types de services. ² Les obstacles qui entravent l'accès aux services - y compris ceux qui ne sont pas immédiatement apparents - peuvent augmenter le risque de formes multiples de violence basée sur le genre (VBG), en particulier dans les situations d'urgence humanitaire. En tant que tel, ce cadre adapté de l'AAAQ, qui aide à identifier les obstacles auxquels les femmes et les filles peuvent être confrontées pour accéder à l'aide et aux services humanitaires, fait partie de l'ensemble d'outils de l'UNICEF pour la réduction des risques de VBG.

La **disponibilité** fait référence à l'existence de services : Les services sont-ils suffisants en termes de quantité et de type ?

L'**accessibilité** comprend de nombreux éléments, tels que :

Accessibilité physique : Les installations sont-elles situées à une distance raisonnable ? L'itinéraire pour se rendre à l'établissement et en revenir est-il sûr ? Existe-t-il d'autres formes de barrières physiques, comme des gardes armés à l'extérieur de l'établissement ?

Accessibilité financière : Comment le service est-il financé ? Dans l'affirmative, les frais sont-ils raisonnables et gérables compte tenu de la situation économique et des moyens de ceux qui ont besoin d'accéder à ce service ? Dans l'affirmative, les frais sont-ils raisonnables ou gérables compte tenu des circonstances économiques et des moyens des personnes qui ont besoin de ce type de soins ? Quels autres coûts indirects sont associés au service (comme le transport) ?

Accessibilité bureaucratique/administrative : Y a-t-il des étapes procédurales à franchir avant d'accéder à certains services ? Par exemple, un type particulier d'enregistrement est-il requis ? L'accès aux informations pertinentes nécessite-t-il un compte bancaire, un accès à Internet, un téléphone portable,

etc. ? Quel est le niveau d'alphabétisation et/ou de numératie nécessaire ? Les installations sont-elles ouvertes à des heures qui conviennent aux responsabilités quotidiennes/hebdomadaires et aux préférences des femmes et des filles de la communauté ?

Accessibilité sociale : Les prestataires de services respectent-ils la non-discrimination dans la fourniture des services ? Certains groupes sont-ils exclus des services en raison de barrières linguistiques ? Y a-t-il des travailleuses de première ligne (y compris des traductrices/interprètes, si nécessaire) ? Y a-t-il des risques de stigmatisation liés au fait de voir une personne dans/autour d'un certain établissement ? D'autres responsabilités, telles que la garde des enfants ou les tâches ménagères, affectent-elles la capacité de certains individus à accéder aux services ?

Accessibilité de l'information : Comment les informations sur les services sont-elles communiquées à la communauté ? La diffusion et le contenu de l'information sont-ils accessibles à ceux qui en ont besoin, par exemple dans diverses langues, sous divers formats et modalités (radio, théâtre, vulgarisation, presse écrite, etc.) ? Existe-t-il des alternatives aux informations imprimées pour atteindre les membres de la communauté ayant un niveau d'alphabétisation limité ? Les informations personnelles sont-elles traitées de manière confidentielle ?

¹ L'infographie de l'Organisation mondiale de la santé sur la disponibilité, l'accessibilité, l'acceptabilité et la qualité peut être consultée ici : <https://www.who.int/gender-equity-rights/knowledge/aaaq-infographic/en/>.

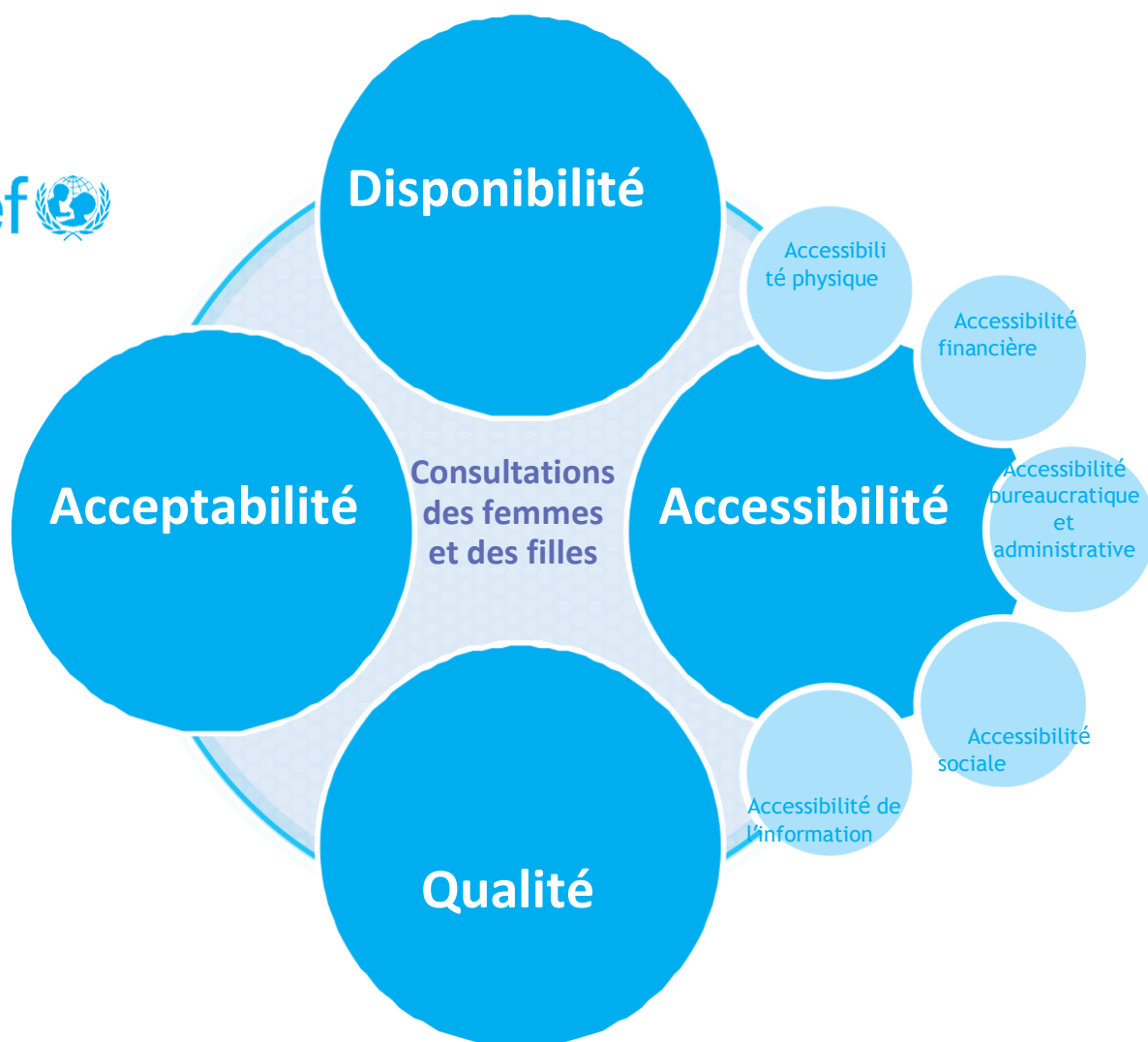
² Par exemple, l'Institut danois pour les droits de l'homme a élaboré un document intitulé The AAAQ Framework and the Right to Water – indicateurs internationaux peuvent être consultés ici : <https://www.humanrights.dk/publications/aaaq-framework-right-water-international-indicators>

Acceptabilité : Les services sont-ils respectueux de la culture des individus, des minorités, des peuples et des communautés ? Les services sont-ils conçus pour respecter les normes éthiques et professionnelles pertinentes ? Les prestataires de services respectent-ils la confidentialité et le consentement éclairé ? Les services sont-ils sensibles au genre et à l'âge ? Certaines caractéristiques des prestataires de services (par exemple le sexe, le personnel international par rapport au personnel local, etc.) rendent-elles la communauté plus ou moins à l'aise pour accéder aux services ? La mise en place des sites de distribution et les modalités de distribution tiennent-elles compte des considérations culturelles ?

Qualité : Les prestataires de services possèdent-ils les compétences et la formation nécessaires ? Y a-t-il des fournitures adéquates (c'est-à-dire des médicaments non périmés et stockés correctement) qui répondent aux normes en vigueur ? L'environnement est-il approprié, non discriminatoire, privé et confidentiel si nécessaire ? Les installations sont-elles sûres et sanitaires ? Les services sont-ils fournis à un niveau de soins acceptable, en conformité avec les normes pertinentes, le cas échéant ? La qualité s'étend également à la manière dont les personnes sont traitées avant, pendant et après avoir accédé aux services.

Consultations des femmes et des filles

Les consultations avec les communautés touchées par la crise, en particulier les femmes et les filles, sont un élément essentiel d'une réponse humanitaire efficace. Les consultations avec les femmes et les filles, en plus de l'observation, de l'examen des données secondaires et d'autres méthodes, peuvent être utilisées pour mieux comprendre les obstacles spécifiques auxquels les femmes et les filles sont confrontées. Les consultations peuvent être menées sous la forme de discussions de groupe, d'approches participatives et d'autres méthodes.



Pour plus d'informations, contactez Christine Heckman (heckman@unicef.org).