

Compte-rendu journalier, le 29 octobre 2020

## Session 4 : Impact de la COVID-19 sur le terrain

### Visites sur le terrain à l'échelle nationale

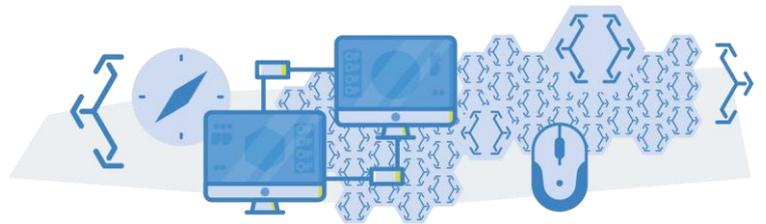
La COVID-19 a affecté négativement toutes les institutions de médiation dans leur capacité à effectuer des visites sur le terrain, forçant les bureaux à explorer de nouvelles façons de s'engager personnellement avec les troupes, augmentant leur visibilité auprès des forces armées et menant des enquêtes. Dans ce sens-là, les participants ont noté un impact différentiel entre la première et la deuxième vague de la pandémie. Au cours de la première, de nombreux bureaux ont entièrement cessé de mener des visites sur le terrain et se sont plutôt concentrés sur la mise en œuvre de nouvelles modalités de travail à distance. À l'heure actuelle, de nombreux bureaux ont été en mesure de surmonter les obstacles actuels en prenant un large éventail de précautions de sécurité, y compris le port d'équipement de protection individuelle (EPI), l'installation des parois de protection séparant leur personnel et le respect des règles de distanciation sociale. Certains bureaux ont également pu effectuer des visites sur le terrain au cours de l'été, alors que les chiffres de la COVID-19 étaient relativement faibles en vue de compenser par avance la capacité limitée de les effectuer au fur et à mesure que les taux d'infection augmentaient. En outre, de nombreux bureaux ont trouvé de nouvelles modalités pour remplacer leur présence lors des visites sur le terrain en augmentant d'autres canaux de communication, tels que les questionnaires, les appels téléphoniques et même les visites virtuelles. Par ailleurs, les participants ont signalé de nouvelles techniques de collecte d'informations, par exemple par une collaboration plus étroite avec les responsables militaires ou par une utilisation d'images de vidéosurveillance. Bien que les nouvelles technologies offrent un large éventail de possibilités, elles ne seront pas en mesure de correspondre complètement à la perspicacité et à la confiance acquises grâce à des interactions personnelles.

### Visites à l'étranger

De même que les visites sur le terrain, la plupart sinon toutes les visites à l'étranger des troupes à l'étranger ont été mises en attente au début de la pandémie afin de minimiser les taux d'affection et de protéger les troupes basées à l'étranger, y compris les contacts internationaux entre les institutions de médiation homologues. Néanmoins, dans la plupart des cas, les soldats en mission à l'étranger déposent rarement des plaintes pendant le déploiement et attendent plutôt de rentrer chez eux. Par conséquent, le traitement des plaintes des troupes à l'étranger s'est en grande partie poursuivi sans interruption. Néanmoins, les institutions de médiations ont partagé les moyens par lesquels l'absence de contacts à l'étranger peut être quelque peu compensée, y compris entre autres, une plus grande utilisation des canaux TIC ou les réunions régulières avec des contingents de troupes qui venaient de rentrer de missions à l'étranger, afin de recueillir des commentaires et d'évaluer les expériences.

### S'adapter à la nouvelle normale

Les participants ont souligné la nécessité et l'importance persistantes de mener des visites sur le terrain et ont ajouté que les circonstances exceptionnelles actuelles ne devraient pas ouvrir la voie à un manifeste « nouvelle normale » dans une présence réduite sur le terrain. Alors que les bureaux simplifient leurs procédures pour maintenir leurs activités, les participants ont souligné la nécessité de ne pas remplacer les visites sur le terrain. Dans certains cas, les ressources ont été réaffectées à



l'approvisionnement de l'PPE ou de l'infrastructure informatique. D'autres ont cherché à décentraliser l'institution des médiateurs en affectant des membres du bureau dans des endroits éloignés qui n'ont peut-être pas accès aux canaux TIC. Le personnel qui travaille à domicile a également partagé son expérience sur la façon dont le niveau plus élevé d'informalité (c'est-à-dire le partage des coordonnées privées, l'équilibre entre le travail et la vie privée) a, dans une certaine mesure, remplacé le manque d'interaction personnelle pendant le travail sur le terrain. Enfin, on a exprimé l'espoir que l'impulsion accrue à la numérisation et à la modernisation complétera amplement les modes conventionnels de travail sur le terrain après que la pandémie se sera largement atténuée.