

### **Note aux évaluateurs**

**IMPORTANT : Veuillez consulter le bulletin révisé « *Introduction to the Strategy Standards Pillar* », qui énonce le nouveau cadre qui s'appliquera à cette section préalablement à la révision du présent standard.**

*Cette version préliminaire est une version mise à jour des Standards minimums pour la protection de l'enfance 2012.*

*Ceci est une traduction approximative et non éditée du standard aux fins de consultations. Il contient des erreurs grammaticales et de vocabulaire. Ceux-ci seront fixés dans la version finale du standard.*

**Veuillez garder à l'esprit que les SMPE sont des standards. Ce ne sont pas des directives d'application. Ils représentent l'essentiel de ce qui doit être obtenu au minimum dans un domaine spécifique des activités de protection humanitaire de l'enfance. Les praticiens trouveront dans les documents de référence signalés dans la bibliographie des informations complémentaires pour atteindre les standards.**

*Veuillez noter que cette version devra être considérablement révisée afin de maintenir le document des standards à leur taille totale actuelle.*

*En lisant ce document, demandez-vous : ces informations sont-elles utiles pour les praticiens? La formulation est-elle claire et facile à comprendre? Cela reflète-t-il les meilleures pratiques et preuves? Quels points ne sont pas indispensables et peuvent être supprimés ?*

**Comment fournir des commentaires sur ce projet:** Veuillez utiliser le formulaire de commentaires ci-joint.

**Merci de contribuer à l'amélioration des SMPE !**

## **STANDARD 15**

### **[1]Gestion des dossiers**

[2]Des systèmes de gestion des dossiers sont utilisés dans divers pays dans les domaines sociaux, y compris la santé, le travail social et la justice. [3]La gestion des dossiers est une approche pour répondre aux besoins d'un enfant et sa famille de façon appropriée, systématique et en temps opportun, au moyen d'un soutien direct et/ou de référencement. [4]Le fait de gérer des dossiers comme ceci peut jouer un rôle central dans tout système de protection de l'enfance ou de protection sociale, que ce soit dans des situations d'urgence ou non. [5]S'appuyant sur les systèmes de protection d'enfant existants (formels et informels), un soutien pour la gestion des dossiers peut être nécessaire dans les contextes suivants :

- [6]Dans l'action humanitaire, où les systèmes existants de gestion des dossiers nécessitent des capacités supplémentaires importantes pour répondre aux besoins des populations touchées. [7]Ou bien, où les services existants de protection des enfants sont perturbés par une situation d'urgence ou incapables de gérer une charge de travail accrue pour répondre à des nouveaux risques spécifiques, tels que le recrutement d'enfants ou la séparation des familles. [8]Dans cette éventualité, la gestion des dossiers peut-être être faite par les organismes humanitaires et le programme peut-être fermé une fois que les dossiers ont été résolus ou transférées aux systèmes locaux.
- [9]Dans l'action humanitaire où un système de gestion des dossiers ne fonctionne pas. [10]Une fois la crise terminée, les services de gestion des dossiers sont transférés aux organisations nationales et/ou forment la base du système de protection sociale nationale pour les enfants, tandis que le pays passe en phase de reconstruction ou de développement.
- [11]Dans les pays à revenu intermédiaire et élevé où le système de protection de l'enfance ne touche pas un groupe vulnérable particulier; tels que les demandeurs d'asile ou les mineurs non accompagnés.

[12]Les systèmes de gestion de dossiers comprennent une prise en charge globale et multisectorielle et constituent une composante essentielle d'une réponse à la protection des enfants, y compris pour les enfants associés aux forces armées et à des groupes armés, les enfants non accompagnés ou séparés et les enfants survivant à la violence, aux abus et à l'exploitation.

[13]Dans le cadre de la gestion des dossiers, les opinions et les décisions de l'enfant et de sa famille devraient guider le processus, l'intérêt supérieur de l'enfant demeurant une considération primordiale. [14]La gestion des dossiers exige des garanties procédurales adéquates, des normes de protection des données, une formation du personnel et de la supervision. [15]Ces considérations doivent être évaluées avant de décider s'il faut implémenter la gestion des dossiers, ou lorsque vous commencez à appuyer et renforcer tout système existant.

## Standard

[16]Les filles, les garçons et leurs familles qui ont des préoccupations urgentes de protection de l'enfant sont identifiés et ont leurs besoins pris en compte grâce à une approche individualisée de gestion des dossiers, y compris un soutien direct et des liens avec des fournisseurs compétents travaillant d'une manière coordonnée et responsable.

# Actions clefs

## LA PREPARATION

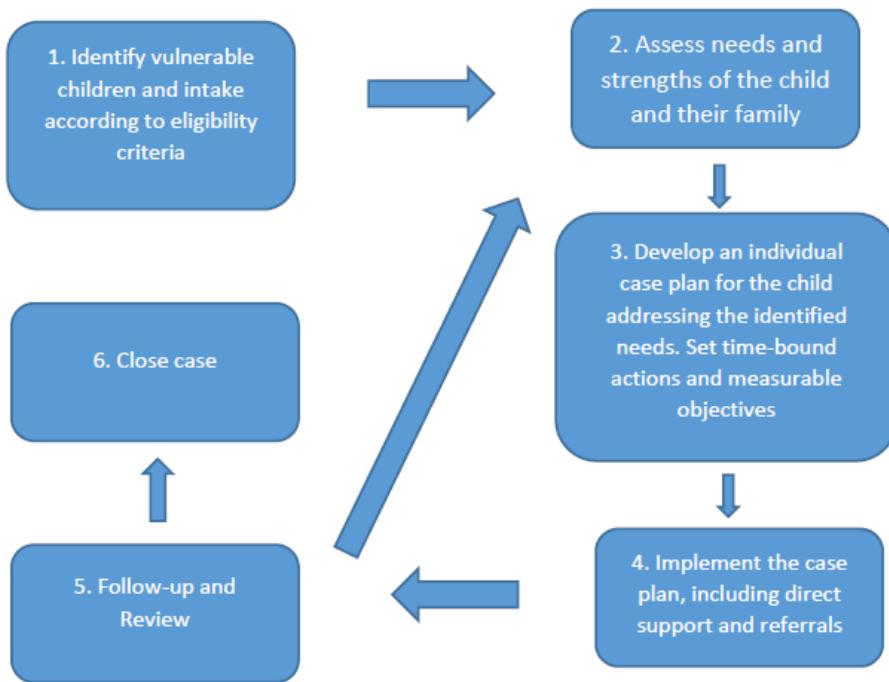
- 15.1. [17]Évaluez, analysez et comprenez le contexte existant et les mécanismes qui protègent les enfants.
- 15.2. [18]En vous basant sur les conclusions de l'évaluation, soutenez le gouvernement existant, les acteurs des ONG et/ou des OCB pour développer un plan d'action pour renforcer les systèmes et les services de gestion des dossiers. Soutenez aussi la mise en oeuvre du plan et de la prestation de service.
- 15.3. [19]Élaborez ou révisez des descriptions de poste détaillées pour les travailleurs sociaux, les superviseurs et autres professions impliquées et assurez-vous que tous les professionnels comprennent leur rôle. [20]Développez les connaissances et les compétences et assurez-vous que la supervision est structurée, constructive et cohérente.
- 15.4. [21]Renforcez les capacités d'un éventail d'acteurs et d'autres secteurs également (par exemple les abris d'urgence, la gestion des camps, la santé, la nutrition, les moyens de subsistance et l'éducation) pour identifier les dossiers potentiels, pour fournir une réponse adaptée à l'enfant, pour faire des référencements sûrs et pour assurer une réponse centrée sur l'enfant, globalement.
- 15.5. [22]Développez des mécanismes de responsabilisation et de commentaires pour les enfants. [23]Assurez-vous que les commentaires des enfants soient intégrés dans les processus actuels et futurs.

## RÉPONSE

- 15.6. [24]Une rapide évaluation/analyse du contexte est complétée (comme indiqué ci-dessus) en prenant en considération l'impact de l'action humanitaire d'urgence.
- 15.7. [25]Investissez dans le renforcement ou la dotation en personnel des structures de protection des enfants et soutenez le développement des compétences et des capacités essentielles en protection de l'enfance, en considérant cela comme le fondement de tout système de gestion des dossiers.
- 15.8. [26]Lorsqu'ils sont disponibles, appuyez-vous sur les outils existants de gestion des dossiers, ou soutenez leur développement (tels que des formulaires, des POP/PON, des protocoles de protection de données, etc.) afin de s'assurer de leur pertinence pour le contexte humanitaire et le système national, y compris les adaptations pour satisfaire les besoins contextuels particuliers et la protection des populations déplacées.
- 15.9. [27]Utilisez une approche par étapes lorsque vous répertoriez les services et que vous développez les processus de référencement et les procédures opératoires normalisées ; en ajoutant plus de détails au fil du temps, lorsque les risques et les réponses évoluent.
- 15.10.[28]Assurez une coordination étroite entre tous les acteurs de la gestion des dossiers dès le début (y compris les VBG) et faites en sorte de vous mettre d'accord sur les points essentiels, y compris: qui fait quoi et où, les critères d'admissibilité pour la gestion des dossiers, la priorisation des dossiers, des processus d'orientation sûrs et éthique.
- 15.11.[29]Travaillez en étroite collaboration avec d'autres secteurs, y compris les VBG, l'éducation, la santé, les moyens de subsistance, les systèmes judiciaires et de garantie de l'application des lois, pour vous assurer que les filles et les garçons sont identifiés et orientés de manière sûre en accord avec leurs besoins; et qu'ils reçoivent un soutien coordonné, holistique et multidisciplinaire.

15.12. [30] Travaillez étroitement avec les mécanismes communautaires pour ? qu'ils aient les compétences et les ressources pour identifier et orienter de manière sûre les filles et les garçons vulnérables.

### Étapes de la gestion des dossiers



[31] Remarque: la gestion des dossiers n'est **pas un processus linéaire**. [32] Les étapes ci-dessus sont liées et chaque étape peut déclencher un retour à un stade antérieur du processus. [33] L'évaluation, la planification des dossiers, leur mise en oeuvre et leur réexamen peuvent être répétés plusieurs fois avant la fermeture du dossier.

### Identification des enfants vulnérables et enregistrement:

15.13. [34] Convenez de critères de vulnérabilité spécifiques pour guider ce processus d'identification et d'orientation. [35] Au cours de l'entrevue initiale, déterminez si le cas est conforme aux critères de vulnérabilité afin de poursuivre...

15.14. [36] Obtenez le consentement / l'assentiment informé de l'enfant et de la famille par l'assistant social pour effectuer et documenter l'entretien et pour obtenir des informations sur le cas à partager avec d'autres prestataires de services, et pour accepter les services.

### Évaluation:

15.15. [37] Assurez-vous qu'une évaluation de la situation de l'enfant soit effectuée dans la semaine de l'enregistrement, en prenant en considération les risques et les facteurs de protection de l'enfant, la famille et l'environnement social. [38] Les facteurs peuvent inclure l'âge et la capacité de l'enfant, la capacité du soignant et des préoccupations liées aux risques / à la sécurité .

15.16. [39] Assurez-vous que les familles et les enfants ont une compréhension claire du processus de gestion du dossier, de la manière dont ils peuvent faire part de leurs inquiétudes / émettre des

plaintes et qu'ils comprennent pourquoi certaines décisions sont prises, surtout si elles vont à l'encontre des vues/ des désirs de l'enfant. [40]Les assistants sociaux devraient établir des relations avec l'enfant et la famille où ils se sentent respectés, entendus et sécurisés et les décisions prises dans l'intérêt de l'enfant devraient être expliquées.

15.17.[41]Tenir compte des préférences de l'enfant concernant le profil du travailleur social (c'est-à-dire : homme/femme, ethnie / culture / langue).

15.18.[42]Mettre en œuvre une détermination formelle de l'intérêt supérieur (BID) où les décisions qui requièrent un niveau plus élevé de garanties procédurales sont nécessaires.

#### **Élaborer le plan d'intervention:**

15.19.[43]Élaborez les plans de prise en charge avec l'enfant et la famille (le cas échéant) dans les deux semaines après l'évaluation.

#### **Mettre en œuvre le plan de prise en charge :**

15.20.[44]Assurez-vous que des mesures sont prises dans l'ordre afin de réaliser le plan, y compris un soutien et des services directs et un référencement vers les fournisseurs de services. [45]Le travailleur social est responsable de coordonner et de défendre les services, d'organiser des conférences de prise en charge, de documenter les progrès et de s'assurer que les objectifs sont atteints.

#### **Suivi:**

15.21.[46]Assurez-vous qu'un suivi ait lieu tout le long du processus de gestion des dossiers et qu'il implique de confirmer que l'enfant et sa famille reçoivent le soutien et les services appropriés, que la situation de l'enfant est supervisée et que les changements sont identifiés. [47]Le suivi devrait aussi aider à identifier et faire face à n'importe quel obstacle qu'un enfant et sa famille peuvent rencontrer dans l'accès aux services et au soutien.

#### **Révision :**

15.22.[48]Effectuer des examens avec l'enfant, la famille et un superviseur pour voir si les objectifs énoncés dans le plan de prise en charge sont respectés, si le plan reste d'actualité et comment l'ajuster. Les révisions sont dirigées par le travailleur social.

#### **Clôture du dossier**

15.23.[49]Acceptez les lignes directrices pour la clôture des dossiers par des acteurs de protection de l'enfant inter-institutions qui sont spécifiques à la charge de travail et au contexte et conformes aux exigences légales, si celles-ci s'appliquent.

| Type d'indicateur   | CIBLE D'ACTION | Notes |
|---|----------------|-------|
| <b>Indicateurs de résultat</b>  |                |       |
| 15,1 [50]% des cas où le niveau de risque a été réduit  |                |       |
| 15,2 [51]% des cas clôturés avec la réalisation du plan d'intervention  |                |       |
| 15,3 [52]% des enfants et des soignants qui évaluent la satisfaction des services de gestion des dossiers comme satisfaisante |                |       |
| 15,4 [53]% des enfants qui déclarent avoir un sentiment accru de sécurité après la fermeture d'un dossier.                    |                |       |

| <b>Indicateurs de processus/de qualité</b>   |           |  |
|--|-----------|--|
| 15,5 [54] % des dossiers qui satisfont aux normes de qualité dans la liste de vérification des dossiers  |           |  |
| 15,6 [55] % des dossiers pour lesquels les délais pour les actions (évaluation, plans de prise en charge, révision, etc.) satisfont les PON.   |           |  |
| 15,7 [56] Les dossiers par travailleur social varient de 15 à 30 (suivant l'ancienneté du personnel et le nombre de dossiers à risque élevé/moyen/faible)  | Oui/Non   |  |
| 15,8 [57] L'existence d'un système de supervision est en place pour appuyer la qualité du travail des dossiers (y compris la supervision individuelle régulière, les réunions de gestion des dossiers, les observations, etc.) | Oui / Non |  |
| 15,9 [58] Des descriptions de travail et des PON pour la gestion de dossier sont en place. Les travailleurs sociaux manifestent une pleine connaissance de ceux-ci.  | Oui / Non |  |
| 15,10 [59] % des plans de prise en charge sont développés avec le permission/l'accord de l'enfant/de la famille  |           |  |
| 15,11 [60] % du personnel de gestion des dossiers qui satisfait aux compétences de gestion des dossiers.   |           |  |

## Notes d'orientation

### 1. Renforcement des systèmes :

[61] Dans tous les milieux, il existe une volonté de systèmes pour prévenir et répondre aux préoccupations de protection des enfants. [62] Il est essentiel de comprendre le contexte existant et les mécanismes formels et informels, les pratiques de soins et d'éducation traditionnelles qui protègent déjà les enfants, et de s'appuyer sur ceux-ci. [63] Renforcer des systèmes de protection nationaux et locaux existants (ou émergents) (y compris de gestion des dossiers) lors de situations d'urgence peut avoir un effet durable.

[64] Certains éléments d'un système de gestion des dossiers devant être inclus sont : les cadres juridiques de protection des enfants, une force qualifiée de travail social, des mécanismes de référencement efficaces et sûrs, des procédures partagées (i.e: PON), des protocoles de partage de l'information et de protection des données et, enfin, des ressources financières. [65] Harmoniser les activités des acteurs humanitaires avec celles des acteurs du travail social à long terme et sur place est essentiel pour éviter la duplication ou la mise en place de systèmes parallèles.

### 2. Élaborer une stratégie appropriée et contextuelle pour soutenir la gestion des dossiers:

[66] Une analyse de la situation devrait être effectuée dans le cadre de la préparation, ainsi que pendant la première phase d'une situation d'urgence. [67] L'analyse devrait prendre en compte le niveau et la nature de la situation d'urgence et son impact sur les systèmes de protection de l'enfance (y compris la gestion des dossiers).

[68] L'évaluation du contexte plus large nécessitera la collecte d'informations sur une série de sujets. Ceci

comprend :

- La nature et l'ampleur des besoins de protection de l'enfant, ainsi que les principaux déterminants des risques les plus courants pour les enfants et leurs familles
- Les perceptions par la communauté de concepts tels que les risques liés à la protection de l'enfant, les torts subis et les valeurs et les normes locales qui soutiennent la prévalence de certaines pratiques.
- Les lois nationales et internationales existantes applicables aux enfants réfugiés et migrants, les politiques et les procédures (y compris les procédures opérationnelles permanentes, les politiques de protection et de gestion des données et les protocoles de partage d'informations) pour évaluer et déterminer l'intérêt supérieur des enfants, y compris les procédures obligatoires de déclaration
- La capacité, les ressources et le rôle du gouvernement et la communauté pour prévenir et répondre aux risques liés à la protection des enfants.
- Les systèmes existants pour la gestion de l'information et l'analyse des données
- Evaluer l'étendue, la capacité, les ressources et la qualité des services multisectoriels existants et planifiés, les mécanismes de coordination et d'orientation, les PON et les lacunes critiques.
- Les capacités internes des agences, y compris les ressources humaines et financières, les risques potentiels, la couverture de la population vulnérable (ex : type de dossiers à gérer), les interventions courantes, le potentiel d'accroissement et la stratégie de sortie/de retrait pour inclure des stratégies/une responsabilité pour s'assurer que les organismes locaux sont prêts à gérer entièrement les services de gestion des dossiers.
- Les questions d'accès et de sécurité

[69]Cette analyse indiquera si la gestion des dossiers est une réponse appropriée dans ce contexte ; et le type de soutien requis. [70]Il faudrait continuer à inclure dans le système élargi les exigences nationales obligatoires en matière de déclaration. [71]L'évaluation et le suivi devraient continuer sur une base régulière lorsque le contexte change, les populations se déplacent et la capacité d'un large éventail d'acteurs à prévenir et à répondre aux préoccupations liées à la protection de l'enfance évolue.

### 3. Définir la vulnérabilité, le risque et la résilience

[72]La vulnérabilité, les risques et la résilience devraient être conjointement définis en analysant quels enfants subissent actuellement, ou risquent de subir, dans le contexte spécifique, les formes de violence, d'abus, d'exploitation et de négligences les plus courantes. [73]Des définitions et une compréhension préexistantes devraient être prises en compte, notamment celles qui sont incluses dans les politiques et les cadres juridiques pertinents, ainsi que celles détenues par la communauté et les enfants. [74]Il convient également de prêter attention aux enfants marginalisés et déplacés, qui courent un risque très élevé, mais qui sont souvent cachés dans les communautés et ne sont donc ni identifiés ni enregistrés par les services de protection de l'enfance (par exemple les enfants handicapés). [75]Sur la base de cette analyse, des critères doivent être élaborés et convenus avec d'autres organismes qui sont informés par les points de vue des communautés sur l'identification et l'enregistrement des enfants les plus à risque. [76]Les critères de vulnérabilité doivent être clairs et réalistes, et examinés et adaptés au fur et à mesure que la connaissance du contexte et des risques de la protection des enfants est approfondie.

### 4. Capacité du personnel :

[77]S'assurer que le personnel de gestion des cas possède les aptitudes et les compétences nécessaires pour effectuer la gestion de cas de manière sécuritaire et professionnelle. [78]Le ratio enfants / personnel devrait tenir compte des capacités des travailleurs sociaux et des besoins des enfants ainsi que d'autres obligations de temps telles que les références, les responsabilités, la complexité des

affaires et les responsabilités administratives ainsi que les distances géographiques pour visiter les enfants. [79]L'évaluation des compétences et des connaissances du personnel devrait avoir lieu dans le cadre du processus de recrutement et le renforcement des capacités devrait être permanent. [80]Tous les travailleurs sociaux devraient recevoir une formation continue et être supervisé de manière régulière et structurée. [81]La relation de supervision apporte un soutien dans la pratique et la compétence technique d'un travailleur social, favorise le bien-être et permet un suivi efficace et positif des dossiers. [82]Il est important que les acteurs humanitaires ne sapent pas les activités de soutien de gestion des dossiers des acteurs existants en offrant des salaires plus élevés et en supprimant le personnel des systèmes locaux.

## **5. Procédures d'opération standard (SOP) :**

[83]Les SOP définissent les rôles, les responsabilités et les relations entre les différents acteurs et fournisseurs de services impliqués dans le système de gestion des cas, ainsi que la manière de gérer différents types de problèmes de protection de l'enfance. [84]Ils doivent fournir des détails sur le processus concerné pour chaque étape de gestion d'un dossier (qui impliquer, les délais et la documentation requise), le système de référence et la cartographie du service, la méthode et le processus de travail avec les enfants, et enfin le système de gestion de l'information. [85]Les SOP doivent être mises au point dans un délai convenable dans le cadre de la réponse humanitaire et être examinés et mis à jour à mesure que la réaction évolue. [86]S'il y a des SOP préexistants, ils doivent être examinés et adaptés plutôt que de mettre en place de nouveaux SOP en parallèle pour l'intervention humanitaire. [87]Le principe de l'intérêt supérieur devrait guider le développement des SOP. [88]Par exemple, dans certains contextes, le personnel ne signale pas certains cas à la police, en raison de la stigmatisation et des risques supplémentaires pour l'enfant. [89]Si tel est le cas, des procédures doivent être mises en place pour définir comment ces décisions sont prises et gérées.

## **6. Gestion de l'information : (voir également la norme 6)**

[90]La gestion de l'information est un élément essentiel de la gestion de cas, et comprend un ensemble de formulaires pour la documentation sur des cas individuels, des protocoles de partage d'informations et de protection des données et une base de données. [91]Tous ces composants doivent être liés aux SOP de gestion de cas. [92]La protection des données est un aspect clé de la protection des enfants. Il est essentiel que la première étape dans le développement de formulaires de gestion des cas soit l'analyse et la limitation des risques relatifs à la protection des données. [93]Un protocole de gestion des informations et de protection des données doit être mis en place et tout le personnel formé. [94]Les acteurs de la gestion de cas doivent examiner quels sont leurs besoins en termes de partage d'informations à chaque étape de la réponse humanitaire, afin de développer un système de gestion de cas, et développer et ajuster en conséquence les formulaires, les protocoles et les bases de données.

## **7. Prioriser les dossiers :**

[95]En cas d'urgences humanitaires, il est souvent nécessaire de donner la priorité à certains cas nécessitant une action immédiate ou à court terme, pour s'assurer que les besoins les plus urgents sont satisfaits avec des ressources limitées. [96]L'analyse de la capacité en termes de gestion des cas et de la nature et du degré de vulnérabilité montrera les cas auxquels donner la priorité. [97]Il existe trois principaux facteurs dans la détermination des cas à prioriser : la capacité, l'urgence et la possibilité d'action. [98]Un cas est urgent lorsque les risques de protection posent une menace grave et immédiate à la vie et au bien-être, prenant en considération les risques et les facteurs de protection de l'enfant, la famille et l'environnement social. [99]Un cas est également urgent lorsque le délai est critique, par exemple, lorsque l'opportunité de documenter les circonstances de séparation pour un nourrisson ou un très jeune enfant (et ainsi d'augmenter les chances de les réunir avec leur famille) peut être très limitée.

[100]Au fur et à mesure que les cas sont suivis, la priorisation doit être faite au cas par cas en fonction des niveaux de risque. [101]Lorsqu'il est évident que des mesures sont nécessaires et faciles à suivre, par exemple, en orientant un enfant vers un autre service ou en contactant les soignants, cela devrait être effectué dans un délai raisonnable. [101]De nombreux risques de protection peuvent être abordés directement sur le terrain ou peu après, par exemple en renvoyant l'affaire à des services, ou en contactant des proches pour leur faire savoir où se trouve un enfant.

## **8. Détermination de l'intérêt supérieur :**

[103]Le terme **l'intérêt supérieur de l'enfant** décrit globalement le bien-être d'un enfant. [104]Ce bien-être est déterminé par diverses circonstances individuelles, telles que l'âge, le sexe, le niveau de maturité et les expériences de l'enfant, ainsi que d'autres facteurs tels que la présence ou l'absence de parents, la qualité des relations entre l'enfant et la famille / le gardien, la situation physique et psychosociale de l'enfant et sa situation de protection (sécurité, risques de protection, etc.). [105]Le principe de l'intérêt supérieur de l'enfant donne à l'enfant la le droit de voir son intérêt supérieur évalué et pris en compte en tant que considération primordiale dans toutes les actions ou décisions qui le concernent. [106]Cette exigence s'applique à toutes les actions concernant les enfants, qu'elles soient le fait d'institutions publiques ou privées de protection sociale, de tribunaux, d'autorités administratives ou d'organes législatifs. [107]Les États sont chargés d'établir des procédures pour évaluer et déterminer l'intérêt supérieur de l'enfant, et les acteurs de la protection de l'enfance engagés dans la gestion des cas doivent toujours s'assurer que leur pratique est conforme au cadre national.

[108]Dans des contextes de réfugiés, où l'État est réticent et ou incapable, le HCR peut utiliser sa propre procédure d'intérêts supérieurs comme un substitut ou en soutien du système national, reconnaissant que la responsabilité première de mettre en œuvre le principe d'intérêt supérieur incombe à l'État, et que lorsque cela est possible les partenaires humanitaires devraient chercher à soutenir les systèmes de protection nationale à l'enfance plutôt que de les remplacer, s'appuyant sur des avantages comparatifs pour renforcer l'effet bénéfique pour la protection des enfants. [109]Tous les enfants réfugiés et migrants, accompagnés ou non, ont le droit d'avoir leur meilleur intérêt pris en compte comme une considération primordiale, et ont également droit aux procédures et évaluations du meilleur intérêt lorsqu'elles s'appliquent.

[110]En pratique, cela signifie que pour les actions et les décisions affectant un enfant, telles que la fourniture de soins alternatifs, de services de regroupement familial ou de solutions durables, la prise en compte de l'intérêt supérieur de l'enfant exige que les acteurs de la protection de l'enfance évaluent l'intérêt supérieur, avant que l'action ne soit entreprise, et en faire une considération primordiale.

[111]Pour les décisions concernant les enfants, les meilleurs intérêts de l'enfant doivent être évalués et déterminés sur une base de cas par cas en tenant dûment compte de la situation spécifique de l'enfant.

[112]Elle nécessite une évaluation et la détermination des éléments pertinents dans un cas et d'attribuer des poids à chaque élément en fonction du contexte spécifique de l'enfant. [113]L'avis de l'enfant sera toujours un élément clé pour déterminer le meilleur intérêt auquel il sera assigné un poids en fonction de l'âge et de la maturité de l'enfant. [114]Autant que possible, les décisions finales doivent être clairement expliquées aux enfants, y compris les facteurs/influences qui ont conduit à cette décision.

## **9. Conférences de cas :**

[115]Une conférence de cas est une réunion inter-organisations organisée afin de discuter et de coordonner un cas individuel de protection d'enfant complexe ou à haut risque. [116] Une conférence de cas est demandée par le travailleur social et/ou leur superviseur et permettent à plusieurs organisations de se coordonner sur un seul cas. [117]Les acteurs qui sont invités à une conférence de cas doivent être

présents parce qu'ils ont « besoin de connaître » le fond de l'affaire afin d'aider l'enfant et doivent avoir l'autorisation d'être là, par le consentement de l'enfant ou de son gardien. [118] Ces réunions ont un ordre du jour fixe et sont utilisées pour élaborer ou revoir un plan d'intervention pour un cas à risque élevé, ou encore pour prendre une décision conjointe dans l'intérêt supérieur de l'enfant. [119] Elles doivent se tenir dans un endroit fermé et confidentiel.

## 10. contrôle de la qualité de la gestion des cas

[120] Un des éléments essentiels d'un système de gestion de cas est le système de suivi et d'évaluation. [121] Il inclut l'utilisation d'indicateurs appropriés, la nécessité d'une évaluation régulière du programme, des entretiens de satisfaction des enfants et des familles, une procédure de mécanisme de plainte et l'existence d'un système de supervision. [122] Des systèmes doivent être en place afin d'examiner et de surveiller en permanence le processus de gestion des cas et ajuster les méthodes de prestation en fonction des leçons apprises.

## 11. Clôture du dossier

[123] La fermeture d'un cas se produit lorsque les objectifs de l'enfant et de la famille, tels qu'énoncés dans le plan d'intervention, ont été atteints, que l'enfant est à l'abri de tout danger, que ses soins, ceux de sa famille ainsi que son bien-être sont assurés et qu'il n'y a pas d'autres sources de préoccupation. [124] Au minimum, la fermeture d'un dossier nécessite l'autorisation du superviseur du travailleur social et ne devrait être fermé qu'après un processus de consultation impliquant l'enfant et sa famille.

[125] D'autres raisons pour lesquelles un cas peut être fermé :

- La famille / l'enfant ne souhaitent plus être pris en charge et il n'y a pas de raison d'aller contre leur volonté (c'est-à-dire à condition que la situation soit sans danger pour l'enfant)
- L'enfant a 18 ans. (Cependant, avant que les enfants n'atteignent l'âge de 18 ans, il devrait y avoir un processus de transition pour les aider à continuer de recevoir les services appropriés dont ils ont besoin à mesure qu'ils deviennent de jeunes adultes. Le cas échéant, cela devrait faire partie du plan d'intervention)
- L'enfant ne vit plus dans la zone couverte (dans ce cas un transfert vers une autre agence de gestion des cas peut être nécessaire)
- L'enfant décède

[126] La clôture d'un dossier est différente du transfert des responsabilités de gestion de cas à un organisme différent. [127] Les cas peuvent être rouverts si les besoins de l'enfant l'exigent (par exemple, de nouvelles préoccupations de protection nécessitent une réponse à la gestion des cas et il est important d'avoir l'historique afin que l'enfant n'ait pas besoin de relater des expériences antérieures).

## Références

- [128] Comité des Nations Unies relatif aux droits de l'enfant (CDE), *Observation générale n ° 14 (2013) sur le droit de l'enfant à ce que son intérêt supérieur soit une considération primordiale*, 29 mai 2013, CRC /C/GC/14.
- [129] Haut commissionnement des Nations Unies pour les Réfugiés (HCR), *Conclusion sur les enfants à risque no 107 (LVIII) - 2007*, 5 octobre 2007, n ° 107 (LVIII) – 2007, disponible sur : <http://www.refworld.org/docid/471897232.html>.

- [130]L'Alliance pour la Protection de l'enfance dans l'action humanitaire (anciennement le Groupe de travail sur la protection de l'enfance) (2014). directives inter agences pour la gestion des cas et la Protection de l'enfance.
- [131]L'Alliance pour la Protection de l'enfance dans l'action humanitaire (anciennement le Groupe de travail sur la protection de l'enfance) (2014). Manuel de formation en gestion des cas de protection de l'enfance pour les travailleurs sociaux, les superviseurs et les gestionnaires.
- [132]Comité de secours international (2012)*S'occuper des enfants survivants dans les conditions de l'aide humanitaire : directives pour la gestion de cas, les interventions psychosociales et les soins de santé aux enfants victimes d'abus sexuels*
- [133]IRC et HCR (2011). *Manuel de terrain pour la mise en œuvre des directives du HCR BID*.
- [134]Save the Children (2011). *Pratique de gestion des cas au sein des programmes de Protection de l'enfance Save the Children*
- [135]Terre des Hommes (2009). *Gestion de cas : systèmes et responsabilisation*
- [136]HCR (2008). *Principes directeurs du HCR sur la détermination de l'intérêt supérieur de l'enfant(2008)*
- [137][www.primero.org](http://www.primero.org)
- [138]Comité permanent interorganisations (IASC) (2007).Directives sur la santé mentale et le soutien psychosocial dans les situations d'urgence.