

# Gestion de cas: Cadre de compétences des gestionnaires de cas

## INTRODUCTION

Ce cadre de compétences décrit les compétences requises pour être un agent de protection de l'enfance dans un contexte humanitaire. Chaque compétence est assortie d'indicateurs qui détaillent les connaissances, les attitudes et les aptitudes requises pour démontrer cette compétence.

Ce cadre de compétences a été développé dans le cadre de la formation inter-agences à la gestion des cas de protection de l'enfance et a été élaboré à partir d'une étude documentaire des cadres de compétences et des outils pertinents.<sup>1</sup> Il est conçu pour s'inspirer du cadre de compétences sur la protection de l'enfance dans l'action humanitaire, en le complétant pour répondre aux compétences professionnelles spécifiques requises par les gestionnaires de cas.

Ce cadre a été élaboré dans le cadre du programme de formation à la gestion des cas de protection de l'enfance, mais il peut également être utilisé pour le recrutement du personnel, l'apprentissage et le développement professionnel, la gestion des performances et la planification.

Compétences	Indicateurs
<b>1. Connaissances, attitudes et compétences personnelles</b>	
Diversité et inclusion	<ul style="list-style-type: none"><li>● Reconnaît et valorise les points de vue et les différences des autres.</li><li>● Traite tous les enfants et les personnes qui s'en occupent avec respect, équité et dignité, indépendamment de la race, de la couleur, du sexe, de l'orientation sexuelle, de la langue, de la religion, du handicap ou de toute autre situation.</li><li>● Remet en question ses propres préjugés, ses partis pris, ses préférences, ses styles et son intolérance, et est conscient de la manière dont ils peuvent affecter la pratique professionnelle.</li><li>● Adapte le soutien à la gestion de cas aux besoins individuels de l'enfant, y compris à son stade de développement et à ses capacités.</li><li>● Comprend les obstacles que rencontrent les enfants et les familles pour accéder aux services et les aide à les surmonter.</li></ul>

<sup>1</sup> Il s'agit notamment : De cadre de compétences pour la protection des enfants dans l'action humanitaire (The Alliance, 2020), Des compétences GC possibles présentées à la Force d'Intervention pour la Gestion de Cas dans le cadre d'une présentation EQUIPER (2022), L'outil d'évaluation des capacités des gestionnaires de cas (The Alliance, Case Management Supervision and Coaching Package, 2018), les listes de compétences par étape de gestion des cas compilées par le biais de consultations avec les membres du groupe de travail sur la gestion des cas (The Case Management Task Force, 2022), Le cadre de compétences et d'aptitudes des gestionnaires de cas (The CPWG, The Inter-Agency Child Protection Case Management Guidelines, 2014).

Responsabilité et intégrité	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Agit avec intégrité, c'est-à-dire que ses décisions sont fondées sur l'intérêt supérieur de l'enfant et ne sont pas influencées par des pressions ou des opinions personnelles.</li> <li>● Démontre les principes de la gestion de cas dans son comportement avec les enfants, les familles et la communauté, n'abuse pas de son pouvoir ou de sa position, agit sans considération de gain personnel.</li> <li>● Assume la responsabilité de ses décisions et de ses actions, en honorant ses engagements et en agissant conformément aux politiques de sauvegarde et de protection des enfants, aux codes de conduite et aux normes des Nations unies en matière de prévention de l'exploitation et des abus sexuels.</li> </ul>
Conscience de soi et autogestion	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Réfléchit à sa pratique et à ses performances, identifie et traite ses forces, ses faiblesses, ses limites et ses besoins personnels.</li> <li>● Utilise les systèmes de supervision et de soutien et est ouvert à l'idée de donner, d'obtenir et de recevoir un retour d'information. Donne un retour d'information spécifique et utile, de manière réfléchie et opportune.</li> <li>● Comprend et respecte les limites du rôle des gestionnaires de cas et les limites professionnelles.</li> <li>● Reconnaît ses propres sentiments et réactions, y compris le stress ; trouve des moyens de gérer ses émotions et de faire face à la situation ; sait quand demander et accepter de l'aide.</li> <li>● S'efforce de développer et d'adapter en permanence sa propre pratique en fonction de l'évolution du contexte et des meilleures pratiques et méthodes de travail identifiées.</li> <li>● Respecte les politiques et les procédures de sécurité et prend en compte la sécurité personnelle et celle des autres.</li> </ul>
Analyse, pensée critique et créative et résolution de problèmes	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Analyse la situation et examine les questions difficiles sous différents angles.</li> <li>● Implique l'enfant et, le cas échéant, la ou les personnes qui s'occupent de lui ou le ou les adultes de confiance, dans la résolution des problèmes, par exemple en pesant le pour et le contre et en classant les différentes options par ordre de priorité.</li> <li>● Est un fervent défenseur et persiste à assurer la sécurité et la protection des enfants.</li> <li>● Rassemble les informations pertinentes avant de prendre une décision ; vérifie les hypothèses par rapport aux faits.</li> <li>● Trouve des moyens créatifs pour répondre à des questions complexes et, si nécessaire, changer de ligne de conduite pour s'assurer que les décisions prises sont dans l'intérêt supérieur de l'enfant.</li> </ul>

<p>Coordination et collaboration</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reconnaît l'importance de la collaboration et de la coordination et comprend le fonctionnement des mécanismes pertinents de coordination de la gestion de cas, par exemple l'examen des dossiers, les conférences de cas, les procédures relatives à l'intérêt supérieur.</li> <li>● Implique les agences compétentes et les mécanismes de protection de l'enfance au niveau de la communauté dans la gestion des cas, le cas échéant.</li> <li>● Connaît les services disponibles, les besoins et les modalités d'accès à ces services. Il supervise le suivi des demandes et sait si les services répondent aux normes de qualité.</li> <li>● S'efforce d'établir, de renforcer ou d'améliorer les relations avec les parties prenantes concernées afin d'obtenir collectivement des résultats pour les enfants.</li> <li>● Travaille avec des collègues pour contribuer au développement de l'équipe ; respecte les opinions des autres ; promeut leurs compétences par une action commune.</li> <li>● Signale les cas complexes et les difficultés au superviseur pour obtenir un soutien supplémentaire, et mettre en évidence les tendances identifiées en matière de protection de l'enfance ou les nouveaux facteurs de risque qui affectent les enfants dans la zone de couverture.</li> </ul>
<p><b>2. Connaissances, attitudes et compétences en matière de Communication et soutien psychosocial</b></p>	
<p>Établir une relation de confiance</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Utilise des techniques permettant d'établir une relation, par exemple en parlant à voix basse, en ayant des conversations informelles ou en faisant des activités avec l'enfant.</li> <li>● Observe et interprète la communication verbale et non verbale pour comprendre ce que pensent et ressentent les enfants et les personnes qui s'occupent d'eux.</li> <li>● Prépare les réunions et les visites à domicile en veillant à ce que l'espace soit sûr, adapté aux enfants, accessible et inclusif, et à ce que les personnes appropriées soient présentes.</li> <li>● Veille à la cohérence de l'aide à la gestion de cas, gère les attentes de manière appropriée et ne fait pas de fausses promesses.</li> <li>● Établit et maintient des relations positives avec les parents, les soignants et/ou les adultes de confiance.</li> </ul>
<p>Répondre avec empathie, chaleur et sincérité</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● S'efforce de comprendre le point de vue des autres, écoute leurs besoins et s'efforce de comprendre les sentiments, les réactions, les motivations et les besoins des autres.</li> <li>● Gère de manière appropriée les conversations difficiles, y compris sur des sujets délicats et difficiles, en tenant compte de l'âge et du stade de développement de l'enfant.</li> <li>● Est attentif aux besoins de l'enfant, donne des réponses qui le soutiennent sur le plan émotionnel et utilise des déclarations qui le soutiennent.</li> <li>● Valide l'expérience de l'enfant de son point de vue de manière claire et confiante.</li> <li>● Ne porte pas de jugement.</li> </ul>

Communication verbale	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Communique clairement et est capable d'adapter la communication à l'âge, au stade de développement et aux capacités de l'enfant, en tenant compte des considérations culturelles.</li> <li>● Utilise des techniques pour s'assurer de sa compréhension et la communiquer, par exemple la paraphrase, les questions ouvertes, la réflexion.</li> </ul>
Communication non verbale	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Utilise une communication non verbale réconfortante.</li> <li>● Adopte une posture ouverte, un contact visuel approprié et un ton de voix amical.</li> <li>● Montre des expressions d'engagement et d'enthousiasme, par exemple en souriant, en hochant la tête, en prononçant des mots (ahan).</li> </ul>
<b>3. Connaissances, attitudes et compétences techniques</b>	
Connaît le cadre théorique du travail avec les enfants et les familles	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Comprend les cadres juridiques, politiques et procéduraux liés à la protection de l'enfance.</li> <li>● Comprend comment l'environnement d'un enfant influe sur son bien-être et sa sécurité et comment identifier les facteurs de risque et de protection au sein de cet environnement, sur la base des niveaux du modèle socio-écologique.</li> <li>● Comprend et applique des approches fondées sur les points forts pour renforcer les environnements familiaux et de soins et pour promouvoir l'unité familiale.</li> <li>● Comprend et applique les principes de gestion de cas, notamment les principes de "Ne Pas Nuire" et "Best Interests of the Child" (intérêt supérieur de l'enfant).</li> </ul>
Identification en toute sécurité des cas de maltraitance, de négligence, de violence et d'exploitation des enfants, y compris l'automutilation	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reconnaît les problèmes de protection des enfants et peut identifier les risques, les vulnérabilités et les facteurs de protection des enfants.</li> <li>● Reconnaît les signes de maltraitance et d'automutilation.</li> <li>● Connaît les critères de gestion de cas et les niveaux de risque.</li> <li>● Identifie les problèmes de protection de l'enfance d'une manière sûre, adaptée à l'enfant et appropriée.</li> <li>● Reconnaît quand il est nécessaire d'intensifier le risque imminent de préjudice et agit de manière décisive.</li> <li>● Comprend comment identifier et fournir un soutien approprié aux enfants non accompagnés et séparés (ENAS), et comment la gestion de cas peut contribuer à prévenir la séparation des familles.</li> </ul>

<p>Comprendre et mettre en œuvre les processus et les outils de gestion de cas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Comprend les étapes de la gestion de cas et ce qu'implique chacune d'entre elles.</li> <li>● Connaît et sait utiliser l'ensemble des outils nécessaires à la gestion de cas, y compris tous les formulaires de gestion de cas, les critères de gestion de cas, la hiérarchisation des dossiers, la cartographie des services et les formulaires d'orientation.</li> <li>● Comprend et sait utiliser les systèmes de gestion de l'information pour la gestion de cas, par exemple la manière dont les informations nécessaires à la gestion de cas sont collectées, stockées, traitées/analysées et partagées.</li> <li>● obtient le consentement <i>éclairé</i> des personnes qui s'occupent des enfants ou des enfants plus âgés et/ou l'<i>assentiment éclairé</i> des enfants plus jeunes au début des services de gestion de cas et avant de procéder à des orientations.</li> <li>● Comprend et met en œuvre les critères et le processus de clôture des dossiers.</li> </ul>
<p>Planification et gestion d'une charge de travail</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reconnaît l'importance de la planification et d'une bonne gestion du temps, sait quand demander de l'aide pour gérer la charge de travail et est capable d'établir des priorités et de faire remonter les dossiers à haut risque de manière réactive.</li> <li>● Garde une vue d'ensemble de la charge de travail et suit systématiquement les progrès accomplis.</li> <li>● Met en œuvre des réunions de planification des dossiers et élabore des plans d'action assortis d'objectifs et d'actions clairs.</li> <li>● Planifie systématiquement des actions et assure un suivi conformément aux plans d'action, y compris des visites à domicile.</li> <li>● Révise régulièrement les plans d'intervention en temps opportun, avec la participation des enfants, des familles et d'autres acteurs clés, le cas échéant.</li> </ul>
<p>Comprendre et respecter les directives en matière de confidentialité et de partage d'informations</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Maintient la confidentialité et comprend ses limites, conformément à l'intérêt supérieur de l'enfant et aux obligations de signalement obligatoire.</li> <li>● Comprend et applique les principes de protection des données à caractère personnel.</li> <li>● Comprend et respecte les protocoles de protection des données et de partage des informations.</li> </ul>

Responsabilise les enfants et les familles grâce à une approche participative et fondée sur les points forts

- Crée un environnement sûr et propice à une participation significative des enfants à la gestion de cas.
- Facilite et soutient l'engagement de l'enfant en tenant compte de l'âge, du stade de développement et des capacités de chaque enfant, ainsi que des considérations culturelles.
- Permet aux enfants de participer à la prise de décision concernant le soutien à la gestion de cas, notamment en leur donnant le choix de la présence d'un soignant ou d'un adulte de confiance, du lieu et de l'heure des rencontres, et du choix d'un assistant social de sexe masculin ou féminin.
- Intègre le point de vue de l'enfant et des personnes clés dans la vie de l'enfant tout au long du processus de gestion du cas, y compris les évaluations, les décisions relatives à l'intérêt supérieur de l'enfant et la planification du dossier.
- Identifie et met l'accent sur les points forts et les ressources dont dispose l'enfant ou la famille et s'appuie sur ceux-ci dans la gestion du cas.
- Utilise des techniques de négociation et de résolution des conflits pour favoriser des résultats positifs pour l'enfant.
- remet en question les normes et les pratiques préjudiciables et présente ou propose d'autres façons de faire les choses afin d'atteindre des objectifs communs.