FORMULAIRES STANDARDISÉS DE GESTION DE CAS DE PROTECTION DE L’ENFANCE

La documentation adéquate des dossiers par les gestionnaires de cas accroît l’efficacité et la redevabilité de la gestion de cas, favorisant ainsi la guérison et le rétablissement des enfants ([*Directives inter-agences relatives à la gestion de cas et à la protection de l’enfance*, 2014)](http://cpaor.net/resources/inter-agency-case-management-guidelines-and-training-manuals-2014-available-arabic-english). La documentation est la collecte et le stockage des renseignements relatifs aux enfants et à leur famille (les renseignements fournis directement par les enfants et leur famille et les renseignements recueillis indirectement). La bonne tenue des dossiers est une responsabilité professionnelle et éthique, en plus de constituer une obligation légale dans certains pays. Nous recommandons la standardisation des principaux formulaires de gestion de cas au sein des agences et des secteurs afin d’assurer l’uniformité de la documentation des dossiers et de permettre un partage plus efficace de l’information.

**OBJECTIF**

Les formulaires standardisés de gestion de cas de protection de l’enfance en contexte humanitaire ont été créés par le [Groupe spécialisé « gestion de cas »](https://alliancecpha.org/en/child-protection-hub/case-management-task-force), en collaboration avec le [Groupe spécialisé « enfants séparés et non accompagnés »](https://alliancecpha.org/en/child-protection-hub/unaccompanied-and-separated-children-task-force), dans le cadre de l’[Alliance pour la protection de l’enfance dans l’action humanitaire](https://alliancecpha.org/fr). Ces formulaires ont pour objectif d’aider les gestionnaires de cas à chacune des étapes du processus de gestion de cas et de faciliter l’analyse des tendances des données recueillies en vue de l’élaboration de programmes, de politiques et d’activités de plaidoyer à l’échelle nationale, régionale et internationale. Plus précisément, ces formulaires standardisés visent à :

* offrir des modèles de formulaires standardisés de gestion de cas de protection de l’enfance prêts à être contextualisés et utilisés en contexte humanitaire;
* uniformiser la collecte de données sur la gestion de cas de protection de l’enfance au sein de votre contexte de réponse et entre les différents contextes de réponse;
* faciliter – conformément aux protocoles en la matière adoptés dans votre lieu de réponse – l’échange de renseignements entre les prestataires de services en fonction du principe d’accès sélectif (besoin de savoir), des besoins de l’enfant et de la nécessité d’assurer sa protection et son bien-être;
* améliorer la qualité générale de la gestion de cas en encourageant les bonnes pratiques en matière de gestion de cas à chacune des étapes du processus.

**MODE D’UTILISATION**

**Formulaires**

Les formulaires ont été créés de façon à répondre aux besoins des différentes étapes de la gestion de cas. Il y a deux catégories de formulaires :

1. **Les formulaires principaux (9) :** il s’agit des formulaires associés aux étapes essentielles du processus de gestion de cas. Ces formulaires de base doivent être remplis dans tous les contextes et pour tous les dossiers. Les formulaires principaux contiennent à la fois des champs principaux et des champs devant être contextualisés (voir ci-après).
2. **Les formulaires complémentaires (16) :** il s’agit de formulaires supplémentaires et d’outils plus précis d’assurance qualité de la gestion de cas, qui ne sont pas nécessaires pour tous les cas. Ces formulaires doivent être remplis en fonction des besoins (enfant séparé et non accompagné dont on doit localiser la famille, p. ex.) et/ou du contexte de réponse (conformément aux décisions de votre Groupe de travail sur la protection de l’enfance, comme le recours aux procédures de détermination de l’intérêt supérieur de l’enfant en collaboration avec l’UNHCR). Ils peuvent aussi être utilisés plus tard dans le processus de gestion de cas.

Au début de chaque formulaire, nous vous précisons :

* à quelle étape du processus de gestion de cas il doit être utilisé;
* s’il s’agit d’un formulaire principal ou d’un formulaire complémentaire;
* qui doit remplir le formulaire;
* à quel moment le formulaire doit être rempli;
* la raison d’être du formulaire.

Cette information est aussi présente dans le tour d’horizon des formulaires de gestion de cas qui suit.

Bien que les formulaires standardisés de gestion de cas de protection de l’enfance constituent un bon modèle et un bon point de départ pour la création et/ou l’harmonisation des formulaires utilisés en contexte humanitaire, certains de leurs champs pourraient devoir être modifiés en fonction de votre contexte (voir ci-après).

**Les champs**

Les champs sont les parties des formulaires que le gestionnaire de cas doit remplir (questions à répondre). Il y a deux catégories de champs :

1. **Les champs principaux :** les champs surlignés en sont fixes et ne peuvent être effacés ou modifiés. Ils doivent donc toujours être présents; il s’agit des champs qui doivent minimalement faire partie des formulaires, peu importe le contexte ou le dossier. Les champs principaux ne peuvent donc se trouver que dans les formulaires principaux, bien qu’ils puissent également être essentiels de remplir les champs d’autres formulaires (comme ceux des formulaires concernant les enfants séparés et non accompagnés, la localisation de la famille et la réunification familiale, p. ex.). Toutefois, ces formulaires ne sont pas nécessairement pertinents dans tous les contextes et pour tous les dossiers; c’est pour cette raison qu’ils ne contiennent pas de champs principaux.
2. **Champs à contextualiser :** cela comprend tous ceux qui n’entrent pas dans la catégorie des champs principaux. Ces champs doivent être contextualisés selon les besoins. Vous pouvez en ajouter, en effacer et les modifier en fonction des enjeux et des procédures propres à votre contexte de réponse.

Il existe deux types de champs à contextualiser : les champs des questions fermées avec choix de réponses et les champs de questions ouvertes (sans choix de réponses). La différence entre les deux dépend, d’une part, de l’information dont le gestionnaire de cas a besoin pour gérer ses cas et, d’autre part, de l’information nécessaire à l’analyse des tendances des données agrégées et à la préparation des rapports. De façon générale, l’information nécessaire à l’analyse des tendances des données agrégées et à la préparation des rapports est recueillie à l’aide de questions fermées avec choix de réponses. L’information dont le gestionnaire de cas a besoin pour gérer ses cas, quant à elle, est recueillie à l’aide de questions ouvertes, qui lui permettent d’obtenir des réponses plus détaillées, d’alimenter sa réflexion et de « mener » le processus de gestion de cas (de concert avec l’enfant et sa famille) au lieu d’être limité par les questions des formulaires.

De plus, certains champs comprennent du texte en *petites italiques*. Il s’agit de directives supplémentaires sur l’information à recueillir. Leur objectif est d’aider le gestionnaire de cas à remplir le formulaire.

**TOUR D’HORIZON DES FORMULAIRES**

Nous vous présentons, dans le tableau suivant, un tour d’horizon des outils de la trousse de formulaires standardisés de gestion de cas de protection de l’enfance en contexte humanitaire. Les formulaires surlignés en orangé sont les formulaires principaux. Il s’agit des formulaires qui doivent minimalement être utilisés, peu importe le contexte ou le dossier.

**Étape 1 de la gestion de cas : Identification et enregistrement**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nom du formulaire**  | **Quand le remplir** | **Qui doit le remplir** | **Raison d’être du formulaire** |
| 1.A Formulaire d’accord et de consentement | 1. Au début des services de gestion de cas (c’est-à-dire après s’être assuré que l’enfant répond aux critères d’éligibilité et avant de mener l’entretien d’enregistrement) afin qu’il consente :* à participer au processus de gestion de cas;
* à ce que le gestionnaire de cas collecte et conserve des renseignements concernant son dossier et à ce qu’il partage des données agrégées anonymes à des fins de production de rapports.

2. Pendant le processus de gestion de cas afin qu’il consente :* à ce que le gestionnaire de cas partage de l’information avec d’autres prestataires de services en mesure d’aider l’enfant et sa famille à répondre à des besoins particuliers (lors de référencements et de transferts de dossiers).
 | Le gestionnaire de cas assigné au dossier, de concert avec l’enfant et/ou son parent ou son tuteur (en fonction de l’âge et du degré de maturité de l’enfant, de la présence d’un parent ou tuteur à ses côtés et de son intérêt supérieur).Des formulaires distincts doivent être remplis pour l’enfant et son parent (ou tuteur). | Obtenir et documenter le consentement à participer au processus de gestion de cas, à collecter et à conserver des renseignements relatifs à au dossier de l’enfant et à partager de l’information avec d’autres prestataires de services. |
| 1.B. Formulaire d’enregistrement et d’évaluation initiale  | Tout de suite après avoir obtenu l’accord ou le consentement. | Le gestionnaire de cas assigné au dossier. | Inscrire l’enfant, créer son dossier et recueillir et saisir les données de l’évaluation initiale lorsque l’enfant est jugé admissible (en fonction des critères d’éligibilité). |
| 1.C. Formulaire complémentaire d’enregistrement et d’évaluation initiale des ESNA | Immédiatement après avoir rempli le formulaire d’enregistrement et d’évaluation initiale d’un enfant séparé et non accompagné (ESNA) qui doit être pris en charge et/ou qui souhaite voir entreprendre une démarche de localisation. | Le gestionnaire de cas assigné au dossier. | Recueillir et documenter les renseignements nécessaires pour effectuer la prise en charge de l’enfant séparé et non accompagné, la localisation de sa famille, la vérification de leurs liens et la réunification familiale. |
| 1.D. Formulaire de localisation d’enfants disparus | Après avoir reçu un signalement de disparition d’enfant et une demande de localisation. | Le gestionnaire de cas assigné au dossier. | Recueillir et documenter les renseignements sur l’enfant disparu en vue de sa localisation, de la vérification des liens avec l’enfant et de la réunification familiale. |
| 1.E. Formulaire de réouverture de dossier | Lorsque l’enfant répond à nouveau aux critères d’éligibilité après la clôture de son dossier. | Le gestionnaire de cas assigné au dossier, avec l’approbation de son superviseur. | Recueillir et documenter les motifs de la réouverture du dossier. |

**Étape 2 de la gestion de cas : Évaluation**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nom du formulaire**  | **Quand le remplir** | **Qui doit le remplir** | **Raison d’être du formulaire** |
| 2.A. Formulaire d’évaluation | En fonction du niveau de risque du cas (à contextualiser) :* Élevé : tout de suite après l’enregistrement (avant de quitter l’enfant)
* Moyen : dans les 3 jours qui suivent l’enregistrement
* Faible : dans la semaine qui suit l’enregistrement

Ou après une revue du cas révélant des changements importants dans la situation de l’enfant qui justifient une réévaluation. | Le gestionnaire de cas assigné au dossier. | Documenter les renseignements recueillis concernant les risques et les besoins de l’enfant, ainsi que ses forces et ses ressources. Les renseignements saisis dans ce formulaire seront analysés et serviront à l’élaboration du plan de prise en charge. |

**Étape 3 de la gestion de cas : Planification de la prise en charge**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nom du formulaire**  | **Quand le remplir** | **Qui doit le remplir** | **Raison d’être du formulaire** |
| 3.A. Plan de prise en charge | En fonction du niveau de risque du cas (à contextualiser) :* Élevé : dans les 3 jours qui suivent l’évaluation
* Moyen : dans la semaine qui suit l’évaluation
* Faible : dans les 2 semaines qui suivent l’évaluation

Ou après une revue du cas révélant la nécessité de revoir le plan de prise en charge. | Le gestionnaire de cas assigné au dossier, de concert avec l’enfant et ses tuteurs (si possible et si cela convient à la situation).Les autres personnes importantes dans la vie de l’enfant, les autres prestataires de services et les autorités pertinentes peuvent participer à l’élaboration du plan de prise en charge s’ils y ont un rôle à jouer *et* si le gestionnaire de cas a obtenu un accord ou un consentement éclairé à cet égard.Une fois rempli, ce formulaire doit être approuvé par le superviseur du gestionnaire de cas. | Planifier et documenter les réponses convenues et jugées nécessaires pour assurer la protection de l’enfant, sa prise en charge et son bien-être, et répondre à ses besoins (besoins déterminés lors de l’évaluation). |
| 3.B. Rapport de conférence de prise en charge | Chaque fois qu’une conférence de prise en charge a lieu. | Le gestionnaire de cas assigné au dossier, ainsi que les autres participants à la conférence de prise en charge.L’enfant et ses tuteurs peuvent participer à la conférence de prise en charge, bien que ce ne soit pas une pratique courante. | Présenter aux personnes, aux agences et aux organisations présentes l’information clé d’un cas extrêmement complexe et risqué, qui requiert un plan de prise en charge multidisciplinaire, inter-agences et inter-organisations, et documenter les échanges sur les différentes options de services, les décisions prises et les progrès effectués dans l’intérêt supérieur de l’enfant. |

**Étape 4 de la gestion de cas : Mise en œuvre du plan de prise en charge**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nom du formulaire**  | **Quand le remplir** | **Qui doit le remplir** | **Raison d’être du formulaire** |
| 4.A. Formulaire sur les services offerts | Dès qu’un service a été offert à l’enfant ou à sa famille. | Le gestionnaire de cas assigné au dossier. | Documenter les services offerts à l’enfant ou à sa famille. |
| 4.B. Historique des mesures de localisation | Au fur et à mesure pendant la démarche de localisation, et le plus tôt possible après chaque mesure de localisation prise. | Le gestionnaire de cas assigné au dossier. | Fournir un historique et une chronologie détaillés des mesures de localisation entreprises par le gestionnaire de cas assigné au dossier. |
| 4.C. Formulaire de vérification des liens (point de vue de l’adulte) | Après la localisation de la personne recherchée et avant la réunification familiale. | Le gestionnaire de cas assigné au dossier. | Documenter la procédure de validation du lien entre un enfant et un membre de sa famille et de leur volonté d’être réunis. |
| 4.D. Formulaire de vérification des liens (point de vue de l’enfant) | Après la localisation de la personne recherchée et avant la réunification familiale. | Le gestionnaire de cas assigné au dossier. | Documenter la procédure de validation du lien entre un enfant et un membre de sa famille et de leur volonté d’être réunis. |
| 4.E. Formulaire de réunification familiale | Après la réunification de l’enfant avec l’un ou l’autre de ses parents, de ses parents-substituts ou de ses tuteurs, ou avec un autre membre de sa famille. | Le gestionnaire de cas assigné au dossier. | Documenter le processus de réunification familiale, qui vise la mise en place ou le rétablissement de la prise en charge permanente ou à long terme de l’enfant. |

**Étape 5 de la gestion de cas : Suivi et revue**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nom du formulaire**  | **Quand le remplir** | **Qui doit le remplir** | **Raison d’être du formulaire** |
| 5.A. Formulaire de suivi | Dès qu’un suivi est effectué lors du processus de gestion de cas : de l’enregistrement initial de l’enfant et du début des services (c’est-à-dire la réponse aux besoins immédiats de l’enfant) jusqu’à la clôture du dossier.Lorsque la mise en œuvre du plan de prise en charge commence, la fréquence des suivis dépendra du niveau de risque du cas (selon le contexte) :* Élevé : au moins deux fois par semaine
* Moyen : au moins une fois par semaine
* Faible : au moins une fois toutes les deux semaines
 | Le gestionnaire de cas assigné au dossier. | Documenter le suivi afin de confirmer que des mesures précises ont été prises et que des services ont été offerts (ou de déterminer et éliminer les obstacles à l’accès aux services) et afin de surveiller la situation de l’enfant et la mise en œuvre du plan de prise en charge. |
| 5.B. Formulaire de revue | Dès qu’une revue du cas a lieu. Lorsque la mise en œuvre du plan de prise en charge commence, la fréquence des revues dépendra du niveau de risque du cas (selon le contexte) :* Élevé : au moins une fois par mois
* Moyen : au moins une fois tous les deux mois
* Faible : au moins une fois tous les trois mois
 | Le gestionnaire de cas assigné au dossier, de concert avec l’enfant et ses tuteurs (si possible et si cela convient à la situation).Les autres personnes importantes dans la vie de l’enfant, les autres prestataires de services et les autorités pertinentes peuvent participer aux rencontres de revue s’ils y ont un rôle à jouer *et* si le gestionnaire de cas a obtenu un consentement éclairé à cet égard.  | Documenter l’information recueillie lors des rencontres de revue, qui visent à évaluer la progression du dossier et la pertinence de clore le dossier ou de revenir sur les étapes d’évaluation ou de planification de l’intervention. |
| 5.C. Rapport de conférence de prise en charge | Chaque fois qu’une conférence de prise en charge a lieu. | Le gestionnaire de cas assigné au dossier, ainsi que les autres participants à la conférence de prise en charge.L’enfant et ses tuteurs peuvent participer à la conférence de prise en charge, bien que ce ne soit pas une pratique courante. | Présenter aux personnes, aux agences et aux organisations présentes l’information clé d’un cas extrêmement complexe et risqué, qui requiert un plan de prise en charge multidisciplinaire, inter-agences et inter-organisations, et documenter les échanges sur les différentes options de services, les décisions prises et les progrès effectués dans l’intérêt supérieur de l’enfant. |

**Étape 6 de la gestion de cas : Clôture du dossier**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nom du formulaire**  | **Quand le remplir** | **Qui doit le remplir** | **Raison d’être du formulaire** |
| 6.A. Formulaire de clôture de dossier | Lorsque les critères de clôture de dossier sont satisfaits (selon le contexte), mais (si possible) après une période de temps donnée pendant laquelle plusieurs visites de suivi et au moins une rencontre de revue auront lieu pour assurer le bien-être à long terme de l’enfant. | Le gestionnaire de cas assigné au dossier, avec l’approbation de son superviseur. | Documenter la procédure de clôture de dossier. |
| 6.B. Formulation de feedback à l’intention de l’enfant | Lors de la première de ces deux éventualités : à la fin du processus de gestion de cas ou après trois mois. | Le superviseur du gestionnaire de cas (en utilisant un langage adapté à l’âge de l’enfant). | Consigner les commentaires de l’enfant sur son degré de satisfaction à l’égard de la qualité des services reçus et sur les éléments à améliorer. |
| 6.C. Formulaire de feedback à l’intention du tuteur de l’enfant | Lors de la première de ces deux éventualités : à la fin du processus de gestion de cas ou après trois mois. | Le superviseur du gestionnaire de cas lors d’un entretien. | Consigner les commentaires de la personne qui s’occupe de l’enfant sur son degré de satisfaction à l’égard de la qualité des services reçus et sur les éléments à améliorer. |

**Formulaires pouvant être utilisés à n’importe quelle étape du processus de gestion de cas**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nom du formulaire**  | **Quand le remplir** | **Qui doit le remplir** | **Raison d’être du formulaire** |
| A. Formulaire de référencement | Chaque fois qu’il y a référencement de service. | Le gestionnaire de cas assigné au dossier. | Documenter l’information essentielle sur les prestataires de services concernés par le référencement, de même que l’information essentielle à leur prestation de services. |
| B. Page couverture des dossiers | Au besoin pendant le processus de gestion de cas, c’est-à-dire au fur et à mesure que des formulaires sont remplis et que du contenu est ajouté au dossier. | Le gestionnaire de cas assigné au dossier. | Donner un aperçu du contenu du dossier et de sa progression tout au long du processus de gestion de cas. Ce formulaire doit être placé sur le dessus de chaque dossier |
| C. Formulaire de notes au dossier | Au fur et à mesure pendant le processus de gestion de cas, et aussi rapidement possible après avoir pris une mesure ou noté un problème. | Le gestionnaire de cas assigné au dossier. | Documenter la chronologie des mesures prises par le gestionnaire de cas et l’information qui n’a pas été saisie dans les formulaires de gestion de cas. |
| D. Rapport de détermination de l’intérêt supérieur de l’enfant (DISE) de l’UNHCR | Dans les lieux de prise en charge de l’UNHCR et dans les cas de collaboration avec l’UNHCR, il faut effectuer une DISE avant de prendre des décisions ayant un impact majeur et durable sur l’enfant afin de :* trouver des solutions durables et des modes de prise en charge complémentaires pour les enfants non accompagnés (et les enfants séparés qui présentent un facteur de risque additionnel important ou une préoccupation en matière de protection supplémentaire importante);
* déterminer les options les plus appropriées pour les enfants à risque qui se trouvent dans des situations exceptionnelles (réunification familiale ou prise en charge temporaire des enfants séparés et non accompagnés, p. ex.);
* envisager de retirer l’enfant de sa famille contre la volonté de ses parents.
 | Le gestionnaire de cas assigné au dossier. | Documenter l’information relative aux procédures formelles pour prendre la décision la plus appropriée pour le cas tout en respectant l’intérêt supérieur de l’enfant. |
| E. Formulaire de transfert de dossier | Dès que l’ensemble du dossier et la responsabilité de sa gestion sont transférés à une autre agence. | Le gestionnaire de cas assigné au dossier, avec l’approbation de son superviseur. | Documenter l’information relative au transfert d’un dossier à une autre agence de gestion de cas. |
| F. Liste de vérification des cas | Tous les mois, à raison de deux à cinq cas par gestionnaire de cas. | Le superviseur du gestionnaire de cas. | Satisfaire les exigences en matière d’administration et de redevabilité et cibler les besoins d’apprentissage ou de perfectionnement du gestionnaire de cas en lien avec le processus. |