

Pratique pour un appel d'enregistrement

Scénario 1

Gestionnaire de cas

Une ONG locale travaillant dans le domaine des activités de WASH a découvert un éventuel cas de travail des enfants lors d'une visite dans un entrepôt. Les responsables de cette ONG vous réfèrent Ali, un garçon de 8 ans qui semblait travailler comme porteur dans l'entrepôt, qui stocke des matériaux de construction. Il a déclaré avoir abandonné l'école récemment parce que son père avait perdu son emploi dans un restaurant pendant la pandémie. L'ONG a mentionné qu'elle était particulièrement préoccupée par les charges qu'Ali portait et par le fait qu'il ne disposait d'aucun équipement de protection individuelle contre la COVID. En tant que gestionnaire de cas, vous avez reçu le nom et le numéro de téléphone du père. Il s'appelle Mohammed Ali, et on vous a conseillé d'appeler vers 19 heures, car c'est à ce moment-là que vous trouverez le père et le fils à la maison. Vous appelez dans le but de mener un entretien d'enregistrement, qui permettra de déterminer si le cas répond aux critères des services de gestion de cas.

Mohammed Ali, le père d'Ali

Vous confirmez que vous êtes le père d'Ali. Vous êtes assez mécontent qu'un étranger vous appelle à un moment où vous dînez habituellement avec votre famille. Au début de l'appel, vous donnez peu de chance au gestionnaire de cas de parler. Vous répétez à votre interlocuteur que vous ne le connaissez pas, que vous avez entendu dire qu'il y a beaucoup d'escroqueries de ce genre et que vous aimeriez retourner à votre dîner. Si le gestionnaire de cas se montre compréhensif et vous permet d'exprimer vos sentiments, vous pouvez le laisser dire qui il est et pourquoi il appelle, et vous vous calmez progressivement. Vous expliquez que vous êtes au Liban depuis 5 ans en tant que réfugié et qu'effectivement, Ali a abandonné l'école parce que vous aviez perdu votre emploi de serveur dans un restaurant à cause de la COVID. L'emploi d'Ali est maintenant la seule source de revenus de la famille, mais vous êtes activement à la recherche d'un emploi. Vous avez 3 autres enfants : Hadeya, qui a 3 ans ; Samir, qui a 5 ans ; et Abdi, qui a 9 ans. Abdi est toujours à l'école, mais vous ne savez pas si vous pourriez tenir longtemps si vous ne trouvez pas d'autre source de revenus. Donc, pour le moment, vous avez besoin d'Ali pour soutenir la famille. La mère d'Ali voudrait aussi exercer une forme de travail, mais elle n'a jamais travaillé auparavant et elle doit s'occuper des enfants. Le gestionnaire de cas ne peut pas parler à Ali pour le moment, car il n'est pas encore revenu de l'entrepôt. Vous convenez d'organiser un appel à un moment approprié où le gestionnaire de cas peut vous parler à vous et à Ali, et vous fournissez tous les détails pour faciliter l'enregistrement.

Scénario 2

Gestionnaire de cas

Une infirmière d'un poste de santé local vous a contacté après qu'un bébé d'un an ait été amené par sa mère pour une forte fièvre. L'état de santé en lui-même n'était pas inquiétant, mais l'infirmière a décidé de vous référer le cas parce qu'elle soupçonnait que des actes de violence pouvaient se produire à la maison, étant donné que le bébé avait des contusions suspectes aux jambes et aux avant-bras. L'enfant s'appelle Dina Deng et vit dans un camp de personnes déplacées près du poste de santé. La mère semble très attentionnée et a accepté de vous être référée pour une discussion informelle. La mère s'appelle Lila Sim Deng, et elle a accepté d'être appelée à 19 heures. Vous l'appelez dans le but de mener un entretien d'enregistrement, qui déterminera si le cas répond aux critères des services de gestion de cas.

Lila Sim Deng, la mère de Dina

Pendant l'appel, vous expliquez que, oui, Dina va mieux. Elle a commencé à manger un peu plus, et sa fièvre est tombée après avoir pris les antibiotiques prescrits. Mais la vie n'est pas facile au camp. Le ménage se compose actuellement de vous, de Dina et de trois frères et sœurs âgés de 5, 3 et 2 ans. Le père est absent et ne reviendra que dans quelques semaines, car il est parti s'occuper de leur bétail. Depuis le début de la pandémie, les choses sont devenues plus compliquées : votre famille a perdu des opportunités de revenus et votre mari est de plus en plus stressé par le fait que tous les enfants sont à la maison, étant donné que les écoles sont fermées. Au bout d'un moment, vous vous mettez à pleurer. Si le gestionnaire de cas se montre compréhensif, vous lui expliquez que, bien que votre mari soit normalement un père très attentionné, il a récemment perdu patience avec les enfants et les a frappés. Vous dites que vous avez essayé de lui parler, mais que cela a conduit à une énorme dispute juste avant qu'il ne voyage pour plusieurs semaines. Vous ajoutez que vous avez demandé aux enfants de se taire quand leur père est là, mais les enfants sont des enfants. Vous espérez que le temps d'absence du père l'aidera à réfléchir à ce qu'il a fait et que votre famille trouvera un moyen de faire face à ses difficultés. Vous n'êtes pas sûr qu'il y ait autre chose à faire.

Scénario 3

Gestionnaire de cas

Amina est une jeune fille de 15 ans qui vous a été référée par une de ses amies qui souhaite rester anonyme. L'amie a appris d'Amina qu'en raison de la pandémie de COVID-19, ses parents ne sont plus en mesure de subvenir aux besoins essentiels de la famille et, pour cette raison, pensent que la meilleure option pour Amina serait de se marier dès que possible. Amina et ses amies font partie d'un groupe de filles dans leur communauté. Grâce à ce groupe, elles participent à de nombreuses activités de sensibilisation, et Amina comptait bientôt s'inscrire à un cours de formation professionnelle. L'amie d'Amina a suggéré que vous contactiez la mère d'Amina, Samira Hussein, dont elle vous a donné les coordonnées. Elle ne sait pas quel est le meilleur moment d'appeler la famille d'Amina. Vous faites l'appel dans le but de mener un entretien d'enregistrement, qui permettra de déterminer si le cas répond aux critères des services de gestion de cas.

Samira Hussein, la mère d'Amina

Vous êtes très réticente à parler au gestionnaire de cas, car vous ne savez pas pourquoi il appelle. Vous insistez sur le fait que vous n'avez pas appelé à l'aide et que vous êtes très occupée en ce moment. Si le gestionnaire de cas vous donne l'occasion de converser, vous commencez lentement à fournir plus d'informations. Malheureusement, à cause de la pandémie, votre famille a perdu sa principale source de revenus. En plus d'Amina, vous devez vous occuper de quatre autres enfants. Les plus jeunes sont tous scolarisés et Amina elle-même a terminé le collège. Vous avez réussi à joindre les deux bouts grâce aux revenus de votre mari et aux travaux agricoles saisonniers que vous avez effectués. Bien que ni vous ni votre mari ne pensiez que ce soit une bonne idée, vous considérez le mariage d'Amina comme la seule option pour lui offrir une vie meilleure. Vous espérez que les autres enfants pourront poursuivre leur scolarité et que l'économie se redressera d'une façon ou d'une autre, de sorte que votre famille pourra recommencer à vivre du salaire de votre mari en tant que jardinier qualifié. Vous dites au gestionnaire de cas qu'Amina n'est pas disponible pour parler en ce moment, car elle est partie chercher de l'eau, mais qu'elle reviendra plus tard. À la fin de l'appel, vous êtes d'accord avec l'idée de continuer à discuter avec le gestionnaire de cas et de lui permettre de parler avec Amina la prochaine fois, mais vous n'êtes pas d'accord avec l'opinion du gestionnaire de cas selon laquelle le mariage n'est pas une solution.

Carte d'observation

Même si vous êtes en mesure de voir physiquement le gestionnaire de cas pendant l'appel, il est important que vous vous concentriez particulièrement sur la conversation avec l'enfant/le tuteur. Écoutez attentivement ce qui se passe pendant l'appel et restez silencieux. Notez tout ce que vous entendez et qui, selon vous, a permis de faire parler la personne ou d'atteindre l'objectif de l'appel d'enregistrement, mais notez également les éléments qui n'ont pas été si utiles. Vous trouverez ci-dessous une série de questions pour vous aider à orienter vos réflexions. Cette liste de questions n'est pas exhaustive :

- Quel est le ton de la voix du gestionnaire de cas ?
- Le gestionnaire de cas parle-t-il trop vite ?
- Le gestionnaire de cas s'est-il bien présenté et a-t-il bien présenté l'organisation/le mandat ?
- Le gestionnaire de cas s'est-il efforcé de créer un lien avec son interlocuteur ?
- Le gestionnaire de cas a-t-il obtenu l'assentiment et le consentement du tuteur et/ou de l'enfant ?
- Le gestionnaire de cas a-t-il expliqué la confidentialité ?
- Le gestionnaire de cas a-t-il utilisé l'écoute active tout au long de l'appel pour mieux comprendre la situation de l'enfant et/ou du tuteur ?
- Le gestionnaire de cas a-t-il été attentif aux émotions de l'enfant et du tuteur, et a-t-il essayé de mieux les comprendre ?
- Le gestionnaire de cas s'est-il mis d'accord avec les clients sur la marche à suivre, y compris sur la date et l'heure du prochain appel ?
- Le gestionnaire de cas a-t-il fourni un numéro de téléphone pour être joignable à tout moment ?

Cette liste de questions n'est pas exhaustive. Elle vise uniquement à vous donner une idée du type de feedback que vous devriez donner. Ne vous sentez pas obligé d'observer tous ces éléments pendant l'appel.

Lorsque vous donnez un feedback, répondez à toutes les questions que le gestionnaire de cas peut avoir, mais s'il n'y a pas d'autres questions, limitez-vous à deux points de feedback.

L'un de ces deux points doit être positif, tandis que l'autre doit faire référence à quelque chose que le gestionnaire de cas doit améliorer.

Pour formuler le feedback positif, vous pouvez utiliser des expressions telles que : « Pendant l'appel, vous aviez un ton de voix très rassurant et vous avez su gérer de manière appropriée l'émotion de l'enfant en l'écoutant et en validant ses émotions. »

Pour formuler le feedback constructif, vous pouvez utiliser des expressions telles que : « Ce serait formidable si vous pouviez travailler à conclure l'appel de manière plus efficace en étant plus clair sur la prochaine étape et sur la manière dont on peut vous contacter. »

Après avoir donné le feedback positif, n'introduisez pas le feedback constructif par un « mais ». Répondez aux questions éventuelles du gestionnaire de cas, mais s'il n'y a pas d'autres questions, limitez-vous aux deux commentaires.