

Gestion de cas par téléphone

Comment faire !

Guide du facilitateur

PUBLICATIONS/CITATIONS

©2021 The Alliance for Child Protection in Humanitarian Action

L'Alliance pour la Protection de l'enfance dans l'action humanitaire (l'Alliance) soutient les efforts des acteurs humanitaires pour réaliser des interventions de protection de l'enfance efficaces et de haute qualité dans les situations de crise humanitaire.

Par l'intermédiaire de ses groupes de travail techniques et de ses équipes spéciales, l'Alliance élabore des normes opérationnelles interagences et fournit des conseils techniques pour soutenir le travail de protection de l'enfance dans les situations de crise humanitaire.

Pour plus d'informations sur le travail de l'Alliance et les modalités d'adhésion au réseau, veuillez visiter le site suivant : <https://www.alliancecpha.org> ou contactez-nous directement sur le site : info@alliancecpha.org.

Ce Guide du facilitateur a été rendu possible grâce au soutien généreux du peuple américain par le bureau pour l'assistance humanitaire (BHA) de l'Agence américaine pour le développement international (USAID). Son contenu relève de la responsabilité de l'Alliance et ne reflète pas nécessairement les opinions de l'USAID ou du gouvernement des États-Unis.

Pour les lecteurs qui souhaitent citer ce document, nous suggérons ce qui suit : L'Alliance pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire (2021). « Gestion de cas par téléphone – Comment faire ! : Guide du facilitateur ».

REMERCIEMENTS

De nombreuses personnes ont consacré leur temps et leur expertise à l'élaboration de ce module d'apprentissage. En tant que co-responsables du Groupe de travail sur l'apprentissage et le développement, Katie Robertson (Plan International) et Elena Giannini (UNICEF) ont dirigé l'élaboration de ce module en consultation avec les membres du Groupe de travail. Leur leadership a joué un rôle déterminant dans l'avancement des travaux.

Un comité d'examen de l'initiative était composé des membres suivants du Groupe de travail..

APERÇU DU COURS

But du cours : Préparer les gestionnaires de cas à fournir en toute sécurité des services de gestion de cas par téléphone, selon le besoin, dans le contexte de l'épidémie COVID-19 et d'autres épidémies de maladies infectieuses (IDO).

Objectifs du cours. À la fin de ce cours, les participants seront en mesure de :

- Décrire les principaux défis liés à la prestation de services de gestion de cas par téléphone
- Illustrer les considérations clés à prendre en compte pour adapter les étapes du processus de gestion de cas par téléphone
- Énumérer les considérations clés concernant ce qu'il faut faire avant, pendant et après un appel de gestion de cas
- Décrire les considérations clés sur la façon de gérer une détresse grave au téléphone
- Démontrer comment mener des séances de gestion de cas par téléphone en toute sécurité
- Démontrer comment répondre à des situations difficiles pendant un appel de gestion de cas

Durée du cours :

- Travail de pré-formation de 30 minutes
- En personne : 2 jours de cours en personne
- À distance : 1 séance préparatoire en ligne en direct d'environ 60 minutes et 3 séances en ligne en direct de 235, 165 et 245 minutes chacune :
- 2 séances de coaching de groupe en ligne d'environ 2 heures chacune

Public cible : Gestionnaires de cas de première ligne, travailleurs sociaux et superviseurs qui soutiennent directement les enfants, les tuteurs et les familles pendant la pandémie de COVID-19

Compétences connexes : 4.5 Élaborer des stratégies de gestion de cas, fondées sur le cadre de compétences de la Protection de l'enfance dans l'action humanitaire (CPHA), ce qui signifie que le participant :

- Reconnaît les préoccupations relatives à la protection des enfants, peut identifier les facteurs de risque et de protection, comprend le processus de gestion de cas, et a une connaissance de base des cadres juridiques internationaux et nationaux qui favorisent la protection et la prise en charge des enfants

- Utilise des techniques de communication de base pour soutenir les enfants afin d'accroître leur résilience et leur bien-être, sait comment coordonner systématiquement la gestion des cas, adhère aux protocoles de confidentialité et prend des décisions dans l'intérêt supérieur de l'enfant
- Met en œuvre des services de gestion de cas sûrs, éthiques, empathiques et inclusifs conformément aux directives interagences

Pré-requis : Les participants doivent avoir une compréhension complète du processus de gestion de cas et doivent être en mesure d'utiliser les connaissances acquises dans le cadre de ce module.

Programme :

En personne : En fonction de la disponibilité des participants et des dispositions logistiques appropriées, il est important de décider en connaissance de cause si les séances doivent se tenir sur 2 jours consécutifs ou avec une pause entre les deux.

Jour 1	
Temps	Séance
9.00 – 9:45	Introduction à la formation
9:45 – 10:35	Situer le service de gestion de cas par téléphone
10:35 – 10:50	Pause
10:50 – 13:25	Étapes de la gestion de cas par téléphone
13.25 – 14:00	Déjeuner
14:00 – 14:50	Effectuer des évaluations par téléphone
14:50 – 15:40	Avant l'appel
15:40 – 15:55	Pause
15:55 – 17:00	L'appel de gestion de cas
17:00 – 17:30	Récapitulation et cloture

Jour 2	
Temps	Séance
9:00 – 9:30	Mot de bienvenue et récapitulation du Jour 1
9:30 – 10:25	Gérer les appels difficiles
10.25– 10:40	Pause
10:40 – 12:40	Pratique de l'appel d'enregistrement du dossier (Partie I - Appels)
12:40 – 13:30	Déjeuner
13:30 – 14:15	Pratique de l'appel d'enregistrement du dossier (Partie II - Réflexion)
14:15 – 15:00	Pratique de la planification de la sécurité
15:00 – 15:45	Évaluation et cloture

Séances de coaching en ligne	
Durée et période	Séance
2 heures, 2 semaines après la formation	Cas difficiles par téléphone
2 heures, 4 semaines après la formation	Planification de la sécurité

Séances facilitées à distance : En fonction de la disponibilité des participants, les séances peuvent être dispensées en 3 séances plus longues ou en 4 séances plus courtes. Il est important de prendre une décision éclairée pour savoir s'il est préférable de dispenser les séances sur 4 jours consécutifs ou sur une période plus longue. Il est recommandé de ne pas dépasser 3 semaines pour réaliser le plan complet des séances.

4-Options de séances	
Séance 1	60 min. Mot de bienvenue et présentations Introduction à la technologie
Séance 2	235 min. Situer le service de gestion de cas par téléphone Étapes de la gestion de cas par téléphone Effectuer une évaluation par téléphone
Séance 3	165 min. Avant l'appel L'appel de gestion de cas Gérer les appels difficiles
Séance 4	245 min. Pratiquer l'appel d'enregistrement du dossier Pratique de la planification de la sécurité Évaluation et clôture

Séances de coaching en ligne	
Durée et période	Séance
2 heures, 2 semaines après la formation	Cas difficiles par téléphone
2 heures, 4 semaines après la formation	Planification de la sécurité

Équipement, matériel et préparation nécessaires :

- 4 tableaux de conférence
- Marqueurs de couleur assortis (suffisants pour que 4 groupes puissent les utiliser simultanément)

- Feuillelet Post-it
- Partagez le travail de pré-formation une semaine avant la formation

Informations complémentaires :

- Le contenu de ce module d'apprentissage est largement basé sur la « Gestion de cas par téléphone – Directives pendant la pandémie de COVID-19 ». Il est recommandé que le facilitateur connaisse bien cette note d'orientation.
- La taille recommandée du groupe est de 12-24 participants pour une facilitation en personne, et de 12-20 participants pour une facilitation à distance.
- Contextualiser le cours :
 - Il peut être nécessaire d'ajuster certaines activités d'intégration pour qu'elles soient adaptées au public cible.
 - Si vous avez des exemples spécifiques au contexte, ceux-ci peuvent être substitués dans les scénarios pratiques.

Version facilitée à distance :

Les instructions spécifiques à une plateforme ont été évitées lors de l'élaboration de ce cours. Une fois que vous aurez identifié les plateformes en ligne que vous utiliserez, nous vous recommandons de revoir toutes les instructions des exercices pour vous assurer qu'elles sont claires et spécifiques, afin de permettre aux participants de s'engager rapidement et facilement dans les éléments interactifs du cours.

Pour effectuer les exercices de ce cours, vous aurez besoin des plateformes et outils techniques suivants :

- Plateforme de visioconférence avec salle de petits groupes et fonctionnalité de chat
- Tableau blanc interactif en ligne avec des fonctionnalités de Post-it et de dessin
- Un dossier partagé en ligne où les participants peuvent accéder aux principales ressources du cours

La préparation spécifique requise avant chaque séance est détaillée dans les plans de séance ci-dessous, y compris les exemples de mise en page pour les tableaux blancs en ligne.

Il est indispensable que le facilitateur et le producteur technique préparent le cours ensemble, afin de s'assurer que leurs rôles et responsabilités respectifs sont clairs et convenus. Notez que le producteur technique n'a pas besoin de qualifications spécifiques, il doit simplement être à l'aise et sûr d'utiliser la plateforme d'appel vidéo choisie pour bien épauler le facilitateur.

Travail de pré-formation

Instructions aux participants

Assurez-vous de remplir les tâches ci-dessous avant de commencer la séance de formation, et soumettez-les à _____.

Cela devrait vous prendre environ 30 minutes.

Regardez cette courte [vidéo animée](#) sur la prestation de services de gestion de cas par téléphone

Après avoir regardé la vidéo, écrivez ce que vous pensez que la gestion de cas par téléphone est.

1. _____

La vidéo a-t-elle soulevé des questions auxquelles vous aimeriez que le module de formation réponde ?

Veuillez les noter ci-dessous.

1. _____

2. _____

Aperçu des séances et des objectifs d'apprentissage

Mot de bienvenue et présentations

But de la séance : Présenter aux participants le cours, leurs collègues et l'équipe de facilitation.

Objectifs de la séance :

À la fin de la séance, les participants seront en mesure de

- Se rappeler de la structure et des objectifs du cours
- Présenter le(s) facilitateur(s) et leurs collègues participants
- Utiliser les principales fonctionnalités de la ou des plateformes d'apprentissage à distance [S'applique uniquement aux séances facilitées à distance]

Séance 1 : Situer le service de gestion de cas par téléphone

But de la séance : Familiariser les participants à l'utilisation de la gestion de cas par téléphone dans le contexte de la COVID-19

S1. O1. Expliquer comment fonctionnent les services de gestion de cas par téléphone

S1. O2. Expliquer quand les services de gestion de cas par téléphone peuvent être utilisés

Séance 2 : Étapes de la gestion de cas par téléphone

But de la séance : Présenter les considérations clés concernant les étapes de la gestion des cas lorsqu'elle se fait par téléphone.

S2. O1: Expliquer les considérations clés associées à chaque étape de la gestion de cas lorsqu'elle est effectuée par téléphone

Séance 3 : Faire des évaluations par téléphone

But de la séance : Explorer davantage les complexités de réaliser une évaluation complète par téléphone.

S3. O1: Donner des exemples de questions clés qui peuvent être posées lors d'une enquête sur la situation d'un enfant ou de ses tuteurs.

S3. O2: Énumérer les différentes manières dont les informations peuvent être triangulées

S3. O3: Expliquer les mesures immédiates à prendre lorsque la sécurité d'un enfant ou d'un tuteur est en jeu.

Séance 4 : Avant un appel

But de la séance : Explorer les aspects clés d'une préparation appropriée pour entreprendre des appels téléphoniques de gestion de cas.

S4. O1: Décrire la préparation requise pour un appel téléphonique de gestion de cas, ainsi que le cadre idéal pour une conversation confortable et productive.

Séance 5 : L'appel de gestion de cas

But de la séance : Explorer les principaux aspects d'un traitement approprié des appels de gestion de cas, du début à la fin.

S5. O1: Décrire les principaux aspects du traitement d'un appel de gestion de cas, du début à la fin.

Séance 6 : Gérer les appels difficiles

But de la séance : Familiariser les participants avec la gestion des appels difficiles dans un environnement sécurisé.

S6. O1: Énumérer les meilleurs conseils sur la façon de traiter les appels difficiles de gestion de cas.

Séance 7 : Pratique des appels d'enregistrement de dossier

But de la séance : S'exercer à traiter les appels de gestion de cas dans un environnement sécurisé.

S7. O1: Démontrer comment effectuer des appels d'identification et d'enregistrement de dossier pour la gestion de cas en toute sécurité.

Séance 8 : Pratique de la planification de la sécurité

But de la séance : Rafraîchir les connaissances des participants sur les considérations relatives à la planification de la sécurité.

S8. O1: Discuter des considérations clés concernant la planification de la sécurité

Séance 9 : Évaluation et clôture

But de la séance : Recueillir le feedback des participants, récapituler les points clés de l'apprentissage et clôturer le cours.

S9. O1: Identifier les leçons clés qu'ils ont tirées du cours

S9. O2: Évaluer le cours et donner un feedback aux facilitateurs



PLAN DE SÉANCE : Mots de bienvenue et Présentations

Durée de la séance 	45 minutes en présentiel, 60 minutes à distance (y compris une introduction à la technologie)
But et résultats d'apprentissage 	But de la séance : Présenter aux participants le cours, leurs collègues et l'équipe de facilitation. À la fin de la séance, les participants seront en mesure de • Se rappeler de la structure et des objectifs du cours • Présenter le(s) facilitateur(s) et leurs collègues participants • Utiliser les principales fonctionnalités de la ou des plateformes d'apprentissage à distance [S'applique uniquement aux séances facilitées à distance]
Points clés de l'apprentissage 	Non applicable pour cette séance.

Documents connexes et informations complémentaires 	L'environnement d'apprentissage — Les comportements que vous pouvez souhaiter obtenir des participants comprennent : • Le respect • La ponctualité • La volonté d'écouter • L'ouverture à de nouvelles idées et perspectives • L'aptitude à apprendre • La disponibilité à partager ses expériences • La confidentialité
Préparation requise 	Préparation requise pour la formation en personne : N/A Préparation requise pour une formation facilitée à distance : • La section de Mot de bienvenue et présentations contient un segment de 15 minutes au cours duquel le facilitateur présente aux participants les principales caractéristiques de la plateforme de vidéoconférence sélectionnée, ainsi que les autres outils en ligne qui seront utilisés pendant le cours. Le producteur doit concevoir cette section du cours une fois que toutes les plateformes ont été confirmées. • Vous aurez besoin d'un tableau blanc en ligne pour la section sur l'environnement d'apprentissage. Aucune préparation ou accès n'est requis pour les participants.

Temps	Notes du facilitateur	Notes du producteur	Écran/ Ressource
5 min.	Mot de bienvenue Présentez-vous et accueillez les participants au cours. Montrez les diapositives et présentez les objectifs et la structure du cours.	Commencez l'appel 15 minutes à l'avance et affichez l'activité d'intégration à l'écran. Le facilitateur doit accueillir les participants par leur nom au fur et à mesure qu'ils se joignent à l'appel, puis présenter le producteur, en expliquant que celui-ci sera disponible pour répondre à toutes les questions technologiques.	Diapositives 2 et 3 du PowerPoint (PPT)
10 min.	Brise-glace Répartissez les participants en groupes d'environ 4 personnes et expliquez-leur qu'ils ont 3 minutes pour dresser une liste de 5 choses qu'ils ont en commun. Chronométrez les 3 minutes, puis réunissez les groupes et demandez à chaque groupe de partager 1 ou 2 exemples de ce qu'ils ont trouvé.	Assignez aléatoirement les participants aux salles de petits groupes. Ouvrez les salles de petits groupes. Durée : 3 minutes. Fermez les salles de petits groupes.	
15 min.	Présentations Invitez les co-facilitateurs et les participants à se présenter brièvement au groupe, en indiquant leur nom, leur rôle et leur organisation.		

15 min.	Présentation technique Applicable uniquement aux séances facilitées à distance	REMARQUE : Cette section doit être développée par le producteur technique en fonction des plateformes et des outils que vous utiliserez dans le cours. Le but est de familiariser les participants avec les principales caractéristiques pour leur permettre de s'engager rapidement et facilement dans les activités plus tard dans le cours.	
10 min.	L'environnement d'apprentissage En plénière, demandez : <i>« Comment voulons-nous travailler ensemble ? Quels sont les comportements que nous nous engageons à adopter, pour tirer le meilleur parti de notre temps ensemble ? »</i> Animez la discussion et notez les engagements sur un tableau de conférence, puis affichez-les sur le mur de la salle de formation. Récapitulez en utilisant la diapositive 4.	Utilisez la fonction tableau blanc intégrée ou un autre tableau blanc en ligne. Le producteur doit prendre des notes au fur et à mesure que la discussion se déroule.	Diapositive 4 du PPT
5 min.	Synthèse Terminez cette séance, en vérifiant s'il y a des questions.	Pour les séances à distance, utilisez ce temps pour une pause écran de 5 minutes.	



PLAN DE SÉANCE :

Situer le service de gestion de cas par téléphone

Durée de la séance 	50 minutes
But et résultats d'apprentissage 	But de la séance : Familiariser les participants à l'utilisation de la gestion de cas par téléphone dans le contexte de la COVID-19 À la fin de la séance, les participants seront en mesure de • Expliquer comment fonctionnent les services de gestion de cas par téléphone • Expliquer quand les services de gestion de cas par téléphone peuvent être utilisés
Points clés de l'apprentissage 	• La gestion de cas de protection de l'enfance (CP CM) fait partie des services essentiels qui ne peuvent être arrêtés soudainement, mais qui nécessitent au contraire une adaptation à cette nouvelle situation de pandémie. Ainsi, un soutien continu doit être mis à disposition par le biais de mesures adaptatives, ainsi que des réponses appropriées aux nouveaux risques et préoccupations en matière de protection de l'enfance générés par la COVID-19 et d'autres IDO. Les services de gestion de cas pourraient devoir être adaptés à une prestation à distance. • Les services à distance peuvent être définis comme des services fournis par le biais d'une plateforme technologique — comme les lignes d'assistance, les applications de chat ou les services de messages courts (SMS) — plutôt

	qu'en personne. L'une des façons d'offrir la gestion de cas à distance est le téléphone. • Bien que la gestion de cas par téléphone puisse être un moyen utile de protéger à la fois les enfants et les gestionnaires de cas dans le contexte d'une épidémie de maladie infectieuse comme la COVID-19, les réunions en présentiel sont recommandées dans les cas suivants : - Lorsqu'un cas est à haut risque - Lorsqu'un abus physique grave a eu lieu ou est susceptible d'avoir lieu - Lorsqu'un abus sexuel a été signalé ou est soupçonné, et que l'agresseur présumé est dans la maison ou est toujours en contact avec l'enfant - Lorsqu'un enfant est seul ou abandonné, et qu'il n'est pas pris en charge par un adulte - Lorsqu'il y a une menace d'automutilation ou qu'une menace directe a été faite par ou à une personne vivant sous le même toit que l'enfant - Lorsque le parent ou le tuteur présente constamment des excuses pour expliquer que l'enfant n'est pas en mesure de parler au téléphone et qu'il est impossible de faire le suivi auprès de l'enfant, soit directement, soit par le biais d'un intermédiaire tel qu'un membre de la communauté ou un prestataire de services
Préparation requise 	Préparation requise pour la formation en personne : • Rédigez sur la diapositive 7 les mots clés et une définition reçue dans le cadre du travail de pré-formation. Préparation requise pour une formation à distance : • Rédigez sur la diapositive 7 les mots clés

	et la définition reçus dans le cadre du travail de pré-formation. • Créez un tableau blanc et des liens Mentimeter.
Documents connexes et informations complémentaires 	Ne s'applique pas à cette séance.

Temps	Notes du facilitateur	Notes du producteur	Écran/ Ressource
5 min.	Introduction Accueillez les participants à la séance et partagez le but et les objectifs de la séance.		Diapositive 5 du PowerPoint
10 min.	Travail de pré-formation Dites : « <i>Je vais lire certains des points clés que vous avez utilisés pour décrire la gestion de cas par téléphone après avoir regardé la vidéo que nous avons partagée pour votre travail de pré-formation.</i> » Instructions : Le facilitateur lit 4 ou 5 exemples tirés des réponses soumises. Dites : « <i>La gestion de cas de protection de l'enfance (CP CM) fait partie des services essentiels qui</i>		Diapositive 6 du PPT

	<i>ne peuvent être arrêtés soudainement, mais qui nécessitent au contraire une adaptation à cette nouvelle situation de pandémie. Ainsi, un soutien continu doit être mis à disposition par le biais de mesures adaptatives, ainsi que des réponses appropriées aux nouveaux risques et préoccupations en matière de protection de l'enfance générés par la COVID-19 et d'autres IDO. Les services de gestion de cas pourraient devoir être adaptés à une prestation à distance. »</i> <i>« Les services à distance peuvent être définis comme des services fournis par le biais d'une plateforme technologique — comme les lignes d'assistance, les applications de chat ou les SMS — plutôt qu'en personne. L'une des façons d'offrir la gestion de cas à distance est le téléphone. »</i>		
10 min.	Questions relatives au travail de pré-formation Dites : <i>« Nous allons maintenant examiner certaines des questions auxquelles vous avez pensé pendant le travail de pré-formation. Veuillez choisir une carte dans le panier. Lisez la question à haute voix et collez la carte sur le tableau de conférence prévu à cet effet.</i>	Préparation : Préparez 1 tableau blanc intitulé « Questions sur la gestion de cas par téléphone ». Dites : <i>« Nous allons maintenant examiner certaines des questions auxquelles vous avez pensé au cours du travail de pré-formation. Veuillez les noter sur le tableau blanc</i>	

	<i>Nous allons aborder certaines de ces questions. Au fur et à mesure que nous progressons dans la formation, nous pourrions retirer du tableau de conférence les questions répondues. Nous chercherons ensemble des moyens de répondre aux questions qui restent à la fin de la formation. »</i>	<i>préparé, accessible par ce lien. »</i> Instructions : Lisez les questions qui s'affichent sur le tableau blanc. Dites : « <i>Nous allons aborder certaines de ces questions au fur et à mesure que nous progressons dans la formation. Nous chercherons ensemble des moyens de répondre aux questions qui restent à la fin de la formation. »</i>	
15 min.	Gestion de cas par téléphone : quiz sur « quand la faire » Dites : « <i>Réfléchissons maintenant au moment où il convient d'utiliser les services de gestion de cas par téléphone. Je vais lire quelques énoncés, et ensemble nous pouvons décider si ces énoncés sont vrais ou faux :</i> • <i>Lors d'une épidémie de maladie infectieuse telle que la COVID-19, il est recommandé que tous les services de gestion de cas suivent une modalité de prestation à distance. (Faux)</i> • <i>Pendant la COVID-19 et les autres IDO, les réunions en présentiel doivent se poursuivre pour les cas hautement prioritaires. (Vrai)</i> • <i>Assurer la gestion de cas par téléphone peut être un moyen utile de protéger à la fois les enfants et les gestionnaires de cas lors d'une épidémie de maladie infectieuse comme la COVID-19. (Vrai)</i>	Préparation : Créez un sondage Mentimeter qui inclut tous les énoncés. Partagez un lien Mentimeter via la fonction de chat. Instructions : Examinez les réponses pour chaque énoncé, en montrant la diapositive du Mentimètre sur votre écran.	Diapositive 7 du PPT

	• Assurer la gestion des cas par téléphone pourrait durer au-delà de la pandémie de COVID-19 pour les cas à faible risque. (Vrai) • Les étapes de la gestion de cas ne sont pas les mêmes lorsqu'elles sont effectuées par téléphone. (Faux) • L'examen de la priorisation de la charge de travail pendant la COVID-19 est essentiel pour une gestion efficace de cas par téléphone. » (Vrai) Dites : « Comme nous l'avons mentionné plus tôt, les services de gestion de cas sont des services essentiels qui ne peuvent s'arrêter en pleine pandémie. La COVID-19 nous a cependant appris que l'utilisation du téléphone peut être une solution alternative viable pendant une épidémie de maladie infectieuse, lorsque la distanciation sociale et d'autres limitations sont en place. Dans certains cas, la poursuite des services de gestion de cas par téléphone pourrait rester la solution privilégiée, même après la fin de la pandémie de COVID-19. »		
10 min.	Quand est-ce que la gestion de cas par téléphone n'est pas préférable ? Dites : Avant de passer à la prochaine séance, discutons des cas où la gestion de cas par téléphone n'est pas la meilleure option. Selon vous, quels sont ces cas ?		Diapositive 8 du PPT

Instructions: écrivez quelques exemples sur un tableau de conférence et intégrez-les aux points ci-dessous :

- Lorsqu'un cas est à haut risque
- Lorsqu'un abus physique graves a eu lieu ou est susceptible d'avoir lieu
- Lorsqu'un abus sexuel est réel ou signalé, et que l'agresseur présumé est dans la maison ou est toujours en contact avec l'enfant
- Lorsqu'un enfant est seul ou abandonné, et qu'il n'est pas pris en charge par un adulte
- Lorsqu'il y a une menace d'automutilation ou qu'une menace directe a été faite par ou à une personne vivant sous le même toit que l'enfant
- Lorsque le parent/tuteur présente constamment des excuses pour expliquer que l'enfant n'est pas en mesure de parler au téléphone, et qu'il n'est pas possible de faire un suivi auprès de l'enfant, soit directement, soit par un intermédiaire tel qu'un membre de la communauté ou un prestataire de services.

Dites : « Il s'agit de recommandations générales qui tendent à simplifier la gestion de cas, qui est en réalité un processus très complexe. Par exemple, bien qu'il soit généralement préférable de traiter les cas à haut risque en personne, les appels de suivi peuvent être extrêmement utiles pour maintenir un contact étroit

avec ces cas délicats. Avez-vous vécu des expériences similaires ? »

Dites : *« En outre, si vous ne pouvez absolument pas vous rendre sur place en raison des restrictions liées à la COVID-19, mais qu'une visite est nécessaire, discutez avec votre manager/ superviseur pour savoir qui d'autre pourrait effectuer la visite en toute sécurité — par exemple, des membres de la communauté dignes de confiance et bien formés, des responsables de la santé ou la police. Vous pourriez travailler à distance avec ces acteurs concernés pendant qu'ils effectuent la visite en votre nom. Cet arrangement ne peut être conclu que si l'enfant y consent et si les protocoles de confidentialité sont respectés. »*

« Les visites ne doivent être effectuées que lorsque les directives concernant l'hygiène et la sécurité peuvent être suivies. Au cours des prochaines séances, nous explorerons ensemble les considérations clés à prendre en compte lors du déroulement de toutes les étapes de la gestion de cas par téléphone, et nous réfléchirons aux différentes phases des appels. »



PLAN DE SÉANCE :

Étapes de la gestion de cas par téléphone

Durée de la séance	135 minutes
But et résultats d'apprentissage 	Le but de la séance est de présenter les considérations clés concernant les étapes de la gestion de cas lorsqu'elle se fait par téléphone. À la fin de la séance, les participants seront en mesure de • Expliquer les considérations clés associées à chaque étape de la gestion de cas lorsqu'elle est effectuée par téléphone
Points clés de l'apprentissage 	• Voir la « Fiche de conseils sur la gestion de cas par téléphone ».
Préparation requise 	Préparation requise pour la formation en personne : • Distribuez la « Fiche de conseils sur la gestion de cas par téléphone ». Préparation requise pour une formation facilitée à distance : • Envoyez la « Fiche de conseils sur la gestion de cas par téléphone » aux participants. • Préparez les salles de petits groupes et les tableaux blancs

**Documents
connexes et
informations
complémentaires**



- « Étapes de la gestion de cas par téléphone - Fiche de conseils »

Temps	Notes du facilitateur	Notes du producteur	Écran/ Ressources
5 min.	Introduction Accueillez les participants à la séance et partagez le but et les objectifs de la séance.	Instructions : Commencez l'appel 15 minutes plus tôt et affichez une activité d'intégration à l'écran. Accueillez les participants par leur nom lorsqu'ils se joignent à l'appel.	Diapositive 9 de PowerPoint (PPT)
130 min.	Explorer les étapes de la gestion de cas par téléphone Instructions : Formez 6 groupes. Installez 6 tables, chacune avec une étiquette correspondant à l'une des 6 étapes de la gestion de cas : enregistrement du dossier, évaluation, élaboration du plan de prise en charge, mise en œuvre du plan de prise en charge, suivi et revue, et clôture du dossier. Dites : « <i>Nous allons maintenant travailler en</i>	Préparation : Préparez 6 salles de petits groupes et les tableaux blancs associés avec les 6 étapes de la gestion de cas comme titres (enregistrement du dossier, évaluation, élaboration du plan de prise en charge, mise en œuvre du plan de prise en charge, suivi et revue, et clôture du dossier). Divisez les participants en 6 groupes, et demandez à	Diapositive 10 du PPT

groupes sur une activité assez longue. Sur chacune des tables, nous avons placé une carte correspondant à chacune des 6 étapes de la gestion de cas. L'une des étapes sera attribuée à chaque groupe. Veuillez discuter au sein de votre groupe des considérations clés concernant la mise en œuvre de cette étape par téléphone. Veuillez noter les considérations clés de votre groupe sur le tableau de conférence. Vous disposerez de 20 minutes pour discuter et noter vos points clés avant de passer à la table et à l'étape suivantes. Pour chacune des autres étapes, vous aurez 15 minutes pour lire et discuter ce qui a été suggéré par vos collègues qui vous ont précédé, et noter tout ajout que vous aimeriez faire. »

Instructions : Formez des groupes et commencez la première série de discussions. Après 20 minutes, demandez aux groupes de passer à l'étape suivante, en leur accordant 15 minutes pour l'étape suivante et les autres étapes par la suite.

Une fois que tous les groupes ont parcouru les 6 étapes, envoyez la « Fiche de conseils sur la gestion de cas

chaque groupe de discuter des considérations clés concernant la mise en œuvre d'une des 6 étapes de la gestion de cas par téléphone.

Instructions : Après 20 minutes, faites un suivi auprès de chaque groupe, en leur demandant de passer à l'étape suivante de la gestion de cas. Dites-leur de commencer leur discussion sur l'étape suivante en passant en revue les points déjà soulevés par le groupe qui les a précédés. Pour chaque étape supplémentaire abordée par les groupes, vous accorderez 15 minutes de discussion. Demandez-leur d'ajouter toute réflexion supplémentaire sur le tableau blanc.

Une fois que tous les groupes ont parcouru les 6 étapes, envoyez la « Fiche de conseils sur la gestion de cas par téléphone » (Annexe I) à chacun des participants pour qu'ils la lisent et donnez-leur suffisamment de temps pour lire. Demandez, s'il y a des considérations sur la fiche qui n'ont pas été soulevées dans leurs discussions de groupe. Demandez-leur ensuite si certaines de ces considérations ne sont pas claires.

	par téléphone » (Annexe I) à chacun des participants pour qu'ils la lisent et donnez-leur suffisamment de temps pour lire. Demandez, s'il y a des considérations sur la fiche qui n'ont pas été soulevées dans leurs discussions de groupe. Demandez-leur ensuite si certaines de ces considérations ne sont pas claires		
--	---	--	--



PLAN DE SÉANCE :

Faire des évaluations par téléphone

Durée de la séance 	50 minutes
But et résultats d'apprentissage 	Le but est d'explorer davantage les complexités de réaliser une évaluation complète par téléphone. À la fin de la séance, les participants seront en mesure de • Donner des exemples de questions clés qui peuvent être posées lors d'une enquête sur la situation d'un enfant ou de ses tuteurs • Énumérer les différentes manières dont les informations peuvent être triangulées • Expliquer les mesures immédiates à prendre lorsque la sécurité d'un enfant ou d'un tuteur est en jeu
Points clés de l'apprentissage 	• Pensez globalement aux personnes qui pourraient contribuer à votre évaluation (avec le consentement de la famille, sauf si l'enfant est exposé à un préjudice), comme les enseignants, les prestataires de santé ou les membres de la communauté. Il peut s'agir de personnes avec lesquelles vous étiez en contact avant les restrictions liées à la COVID-19, ou de nouvelles personnes que vous devrez contacter pour en savoir plus sur la situation de l'enfant. • Il se peut que vous ayez à passer de nombreux appels lors de l'évaluation. Essayez de « broser un tableau » à travers vos conversations. Même si vous devez demander des informations factuelles, essayez également de vous faire une idée de

ce qui se passe au domicile de l'enfant. Par exemple, ne vous contentez pas de demander « *Quel âge a votre fils ?* ». Au lieu de cela, poursuivez avec des questions telles que « *Est-il grand ou petit pour son âge ?* » ou même « *À qui ressemble-t-il ?* ». C'est particulièrement important lorsque vous parlez aux enfants pour la première fois, mais des questions engageantes comme celles-ci peuvent également contribuer à approfondir votre lien avec les familles.

- Demandez à parler à des membres individuels du ménage ou de la famille (y compris les frères et sœurs) au téléphone, à moins que vous ne pensiez que cela mettrait l'enfant encore plus en danger ; il s'agit d'une considération essentielle si la maltraitance a lieu à la maison. Vous ne serez pas en mesure de voir la dynamique au sein de la famille, il est donc important de donner à différentes personnes l'occasion de parler. Dites quelque chose comme « *Comme je ne peux pas vous rencontrer tous en personne, j'aimerais parler à d'autres personnes qui vivent avec vous pour m'aider à comprendre la situation.* »
- Comme dans des circonstances normales, identifiez les besoins de base non satisfaits du ménage, mais essayez également de comprendre comment la situation de COVID-19 affecte la famille. Par exemple, les familles peuvent avoir un besoin accru de nourriture ou d'argent liquide en raison d'une perte de revenus. Il convient de référer dès que possible la famille à des prestataires de services et de fournir régulièrement des informations actualisées à l'enfant, au tuteur et/ou à l'adulte de confiance.
- Si, au cours de la phase d'enregistrement du dossier ou d'évaluation, vous êtes préoccupé par la sécurité de l'enfant ou de son tuteur, vous devez immédiatement contacter votre responsable hiérarchique/superviseur pour discuter de ce qui peut être fait pour assurer la sécurité de l'enfant. Par exemple, est-ce

	qu'une personne ayant la formation appropriée pourra visiter le foyer en toute sécurité ? D'autres dispositions peuvent-elles être prises avec des membres de la communauté en qui vous avez confiance, des représentants du gouvernement, des membres de la famille ou des services qui peuvent fournir une assistance immédiate ? Y a-t-il un endroit où vous pouvez dire à l'enfant ou à l'adulte de confiance de se rendre ? Les options de soins alternatifs ont-elles été cartographiées ou mises à jour ? • Dans tous les cas où il existe un risque de violence ou d'abus, vous devez discuter des plans de sécurité avec les personnes concernées. Si cela a été envisagé précédemment, vous devrez mettre à jour le plan de sécurité avec les personnes concernées, au cas où les restrictions liées à la COVID-19 seraient susceptibles de le perturber. • Bien que vous deviez toujours vérifier que c'est le bon moment pour parler aux enfants ou aux adultes de confiance au téléphone, il est particulièrement important d'évaluer immédiatement toute inquiétude concernant la sécurité. En outre, il peut être utile de convenir d'un mot ou d'une phrase de code que la personne peut dire et qui vous alertera sur le fait qu'elle ne se sent pas en sécurité.
Préparation requise 	Préparation requise pour une formation en personne : n/a Préparation requise pour une formation facilitée à distance : • Créez des salles de petits groupes et des tableaux blancs
Documents connexes et informations complémentaires	Scénario Ines est âgée de 14 ans. Elle vit avec sa mère et ses trois jeunes frères et sœurs dans un campement de tentes informel au Liban depuis la mort de son père au combat



en Syrie, il y a six ans. Ines fréquente normalement une école soutenue par une ONG locale, tout en participant à un projet visant à générer un petit revenu avec d'autres filles du camp. Elle a été référée aux gestionnaires de cas lorsque sa mère a été hospitalisée à cause de la COVID-19. Ines ne fréquente plus l'école et ne participe plus aux activités génératrices de revenus. On ne sait pas comment elle subvient à ses besoins financiers et à ceux de ses frères et sœurs. Ses frères et sœurs continuent à fréquenter régulièrement l'école.

Temp s	Notes du facilitateur	Notes du producteur (Prestation à distance)	Écran/ Ressource
5 min	Introduction Accueillez les participants à la séance et partagez le but et les objectifs de la séance.		Diapositive 11 du PowerPoint
35 min	Dites : « Comme vous l'avez lu dans la "Fiche de conseils sur la gestion de cas par téléphone", effectuer une évaluation par téléphone sera plus difficile car vous ne pouvez rien voir. Vous devrez faire preuve de créativité pour obtenir les informations nécessaires à votre évaluation. Ceci est particulièrement important pour les nouveaux cas où vous n'avez pas eu de contact préalable. » « En 3 groupes, lisez et discutez le scénario fourni, et proposez une série de questions que vous poseriez à l'enfant et aux autres adultes de sa vie. Indiquez	Préparation : Préparez 3 salles de petits groupes et 3 tableaux blancs pour permettre aux groupes de noter leurs questions et leurs suggestions d'actions	Diapositive 12 du PPT

	<i>également d'autres mesures que vous prendriez pour éclairer davantage votre évaluation. »</i> Instructions : Prévoyez 15 minutes pour la discussion Demandez à un groupe de présenter les questions pour l'enfant, au deuxième groupe de présenter les questions pour les adultes, et au troisième groupe les autres actions qu'ils entreprendraient. Dites : <i>« Lors d'un appel de gestion de cas, vous devez également vous fier au ton de la voix de votre interlocuteur et à d'autres indices, comme la durée des pauses. De même, si vous posez des questions, rappelez à votre interlocuteur qu'il est libre de sauter toute question. Cela contribue à instaurer la confiance et à garantir qu'il n'y a pas de violation des règles d'éthique. »</i>		
10 min	Sécurité de l'enfant Dites : <i>« Si, au cours de la phase d'enregistrement du dossier ou d'évaluation, ou à n'importe quel moment du processus de gestion de cas, vous êtes préoccupé par la sécurité de l'enfant ou de son tuteur, vous devez immédiatement contacter votre superviseur pour discuter de ce qui doit être fait pour assurer la sécurité de l'enfant et/ou du tuteur. Par exemple, est-ce qu'une personne ayant la formation appropriée pourra visiter le foyer en toute sécurité ? D'autres</i>		

dispositions peuvent-elles être prises avec des membres de la communauté en qui vous avez confiance, des représentants du gouvernement, des membres de la famille ou des services qui peuvent fournir une assistance immédiate ? Y a-t-il un endroit où vous pouvez dire à l'enfant ou à l'adulte de confiance de se rendre ? Les options de soins alternatifs ont-elles été cartographiées ou mises à jour ? »

Dites : « *Pensez-vous qu'il y avait un problème de sécurité dans le scénario d'Ines ?* »

Instructions : Permettez au groupe de faire un exercice de remue-méninges.

Dites : « *Dans tous les cas où il existe un risque de violence ou d'abus, vous devez discuter des plans de sécurité avec les personnes concernées. Si cela a été envisagé précédemment, vous devrez mettre à jour le plan de sécurité avec les personnes concernées si les restrictions liées à la COVID-19 sont susceptibles de le perturber.* »

« Bien que vous deviez toujours demander si c'est le bon moment pour parler lorsque vous appelez des enfants ou des adultes de confiance au téléphone, il est particulièrement important d'évaluer immédiatement les préoccupations concernant la sécurité. En outre, il peut être utile de convenir d'un mot ou d'une phrase de code que la

	<i>personne peut dire et qui vous alertera sur le fait qu'elle ne se sent pas en sécurité. Avez-vous déjà vécu ce genre de situation ? Pouvez-vous nous en parler ? »</i> <i>« Selon la situation, vous pouvez également suggérer à l'enfant/au tuteur de supprimer toute trace de la conversation de son appareil et de conserver votre numéro de contact dans un endroit sûr. Nous pratiquerons davantage la planification de la sécurité plus tard dans la formation. »</i>	
--	--	--



PLAN DE SÉANCE :

Avant un appel

Durée de la séance 	45 minutes
But et résultats d'apprentissage 	But de la séance : Explorer les aspects clés d'une préparation appropriée pour entreprendre des appels téléphoniques de gestion de cas. À la fin de la séance, les participants seront en mesure de • Décrire la préparation requise pour un appel téléphonique de gestion de cas, ainsi que le cadre idéal pour une conversation confortable et productive.
Points clés de l'apprentissage 	• Trouvez un endroit calme et privé où vous pourrez vous concentrer sur l'appel et avoir une conversation confidentielle. • Vérifiez que vous disposez d'une connexion téléphonique ou Internet solide et stable. • Disposez de tout le matériel et de l'équipement dont vous avez besoin pour mettre en œuvre la gestion de cas par téléphone : - Une ligne téléphonique réservée à la gestion de cas - Un crédit téléphonique suffisant pour couvrir votre charge de travail - Une batterie suffisamment chargée pour le téléphone et l'ordinateur portable (s'il est utilisé), ainsi que les chargeurs du téléphone et de l'ordinateur portable

- Du matériel d'écriture tel que du papier, un stylo, etc.
- Des écouteurs, afin de pouvoir prendre des notes pendant l'appel et accéder aux informations à partager
- Ligne téléphonique de secours (si possible)
- Accès à tout système informatique nécessaire (par exemple, les dossiers électroniques) et aux copies papier des dossiers, au cas où l'accès électronique serait compromis.
- Ayez toutes les informations importantes en main au moment de l'appel. Il peut s'agir, entre autres :
 - Des informations ou des fichiers à jour sur le cas, y compris l'historique de la protection de l'enfance ou les préoccupations en matière de sécurité pour l'enfant
 - Des numéros de téléphone des clients (conservez plusieurs numéros de téléphone et numéros WhatsApp dans vos dossiers, au cas où la ligne de contact principale ne fonctionnerait pas).
 - Des coordonnées des prestataires de services locaux, y compris les lignes d'assistance téléphonique et les détails sur les services d'urgence des hôpitaux locaux
 - Des procédures opérationnelles standardisées (SOP) de gestion de cas et les voies de référencement
- Si un interprète est nécessaire, veillez à le contacter suffisamment à l'avance pour vous assurer qu'il est disponible et qu'il connaît tous les protocoles de confidentialité. Testez les modalités par lesquelles vous contacterez votre client.
- La durée et la structure des séances traditionnelles en personne devront être modifiées pour les séances par téléphone. Il peut être difficile pour certains enfants

de continuer à prêter attention au téléphone pendant de longues périodes. C'est pourquoi des séances plus courtes, mais plus fréquentes, sont souvent plus faciles à gérer que des séances d'une heure. L'heure et la durée des appels/des séances doivent être établies au cas par cas.

- Avant d'appeler, préparez une liste de questions que vous aimeriez poser, mais ne transformez pas l'appel en un interrogatoire. Si ce n'est pas la première fois que vous parlez à un enfant ou à une famille, relisez rapidement les notes que vous avez prises lors de votre dernier contact avec eux, afin de vous rappeler ce dont vous avez parlé. Ainsi, votre appel téléphonique s'inscrira dans un continuum de soutien. Par exemple, « *La dernière fois que nous avons parlé, vous avez dit que vous alliez faire X. Comment cela s'est-il passé ?* »
- Soyez prêt à répondre à des questions de base liées à la COVID, y compris des questions sur les politiques et les restrictions gouvernementales telles que les couvre-feux, la distanciation physique, la mise en quarantaine, le lavage des mains, etc. Renseignez-vous auprès des responsables de la santé sur les symptômes courants et sur la procédure à suivre pour obtenir une assistance médicale. Si vous n'êtes pas sûr de pouvoir répondre aux questions du client, mettez la personne en contact avec quelqu'un qui peut l'aider ou essayez d'obtenir les informations dont elle a besoin et rappelez-la.
- Sachez comment contacter votre superviseur pour obtenir du soutien et de l'aide, en particulier pour les problèmes urgents liés aux risques.

Préparation requise 	Préparation requise pour la formation en personne : • Obtenez la papeterie et le matériel de coloriage Préparation requise pour une formation facilitée à distance : • Demandez aux participants de se procurer du papier et du matériel de coloriage de leur propre stock.
Documents connexes et informations complémentaires 	Ne s'applique pas à cette séance

Temps	Notes du facilitateur	Notes du producteur (Prestation à distance)	Écran/ Ressource
5 min.	Introduction Accueillez les participants à la séance et partagez le but et les objectifs de la séance.		Diapositive 13 du PowerPoint (PPT)
40 min.	Dites : « <i>Nous avons maintenant distribué beaucoup de matériel de coloriage et de papeterie. Je voudrais vous demander à tous d'utiliser votre imagination pour représenter — par un dessin ou un modèle — le cadre idéal, la préparation et le matériel requis pour un appel de gestion de cas. Nous allons vous accorder 15 minutes pour y travailler individuellement avant de demander à quelques volontaires de présenter leurs dessins ou modèles.</i> »	Instructions : Demandez aux participants de dessiner par eux-mêmes et de partager une image via la fonction de chat.	Diapositive 14 du PPT

	Dites : « <i>Quelqu'un aimerait-il présenter et décrire son travail préparatoire et le cadre idéal pour un appel de gestion de cas ?</i> » Instructions : Permettez 2 à 4 volontaires de présenter leurs dessins et/ou modèles. Dites : « <i>Y a-t-il des considérations supplémentaires ?</i> » Instructions : Prenez tous les points supplémentaires suggérés par les participants et complétez les informations fournies dans la section des points clés de l'apprentissage ci-dessus (également sur la diapositive 15 du PPT). Dites : « <i>Avant l'appel, vous devez également prendre en compte les éléments suivants :</i> » • « <i>Si un interprète est nécessaire, veillez à le contacter suffisamment à l'avance pour vous assurer qu'il est disponible et qu'il connaît tous les protocoles de confidentialité. Testez les modalités par lesquelles vous contacterez votre client.</i> » • « <i>La durée et la structure des séances traditionnelles en personne devront être modifiées pour les séances par téléphone. Il peut être difficile pour certains enfants de continuer à prêter attention au téléphone pendant de longues périodes. Ainsi, des séances plus courtes, mais plus fréquentes, sont souvent plus faciles à gérer que des séances d'une heure. L'heure et la durée</i>	Demandez à quelques volontaires d'expliquer leurs dessins ou modèles. Demandez ensuite au reste des participants s'ils ont d'autres considérations à suggérer, en plus de ce qui a déjà été présenté. Prenez tous les points supplémentaires suggérés par les participants et complétez les informations fournies dans la section des informations de soutien ci-dessous.	Diapositive 15 du PPT
--	--	--	------------------------------

	<i>des appels/des séances doivent être établies au cas par cas. »</i> • <i>« Avant d'appeler un enfant ou une famille, relisez rapidement les notes que vous avez prises lors de votre dernier contact avec eux, afin de vous rappeler de quoi vous avez parlé. Ainsi, votre appel téléphonique s'inscrira dans un continuum de soutien. Par exemple, « La dernière fois que nous avons parlé, vous avez dit que vous alliez faire X. Comment cela s'est-il passé ? »</i> • <i>« Soyez prêt à répondre à des questions de base liées à la COVID, y compris des questions sur les politiques et les restrictions gouvernementales telles que les couvre-feux, la distanciation physique, la mise en quarantaine, le lavage des mains, etc. Renseignez-vous auprès des responsables de la santé sur les symptômes courants et sur la procédure à suivre pour obtenir une assistance médicale. Si vous n'êtes pas sûr de pouvoir répondre aux questions du client, mettez la personne en contact avec quelqu'un qui peut l'aider ou essayez d'obtenir les informations dont elle a besoin et rappelez-la. »</i> <i>« Sachez comment contacter votre superviseur pour obtenir du soutien et de l'aide, en particulier pour les problèmes urgents liés aux risques. »</i>		
--	---	--	--



PLAN DE SÉANCE : L'appel de gestion de cas

Durée de la séance 	65 minutes
But et résultats d'apprentissage 	Le but de cette séance est d'explorer les aspects clés d'un traitement approprié des appels de gestion de cas, du début à la fin. À la fin de la séance, les participants seront en mesure de • Décrire les aspects clés du traitement d'un appel de gestion de cas, du début à la fin.
Points clés de l'apprentissage 	Ouverture de l'appel • Présentez-vous par votre nom et votre agence, afin que la personne puisse savoir avec certitude qui l'appelle et que vous soyez certain d'avoir composé le bon numéro. • Pour vous assurer que vous parlez au bon enfant/tuteur, vous pouvez confirmer le nom du parent, du tuteur ou d'un autre adulte de confiance, ainsi que celui de l'enfant, et leur demander de confirmer des détails tels qu'une partie de leur adresse ou leur date de naissance. • Dans la majorité des cas, vous serez d'abord en contact avec un tuteur. Si c'est le cas, une fois que vous aurez établi un climat de confiance avec le tuteur, demandez-lui si vous pouvez parler à l'enfant. • Convenez ensemble de ce qu'il faut faire si vous perdez la connexion ou si un appel est interrompu parce que l'endroit n'est plus sécurisé pour l'appel. Par exemple, si la connexion est perdue, essayez de rappeler à intervalles de 5 minutes jusqu'à 5 fois ; si l'endroit n'est plus sécurisé, rappelez à la même heure le lendemain.

- Vérifiez si l'enfant, le tuteur ou l'adulte de confiance peut vous parler en toute sécurité.
- Parfois, les enfants, les tuteurs ou les autres adultes de confiance peuvent avoir beaucoup de choses à dire parce qu'ils sont bouleversés ou anxieux ou parce qu'ils ont attendu votre appel. Laissez-les parler et essayez de ne pas les interrompre avec trop de questions. L'inverse peut également être vrai. Les enfants et les tuteurs peuvent être réticents à parler, et nous devons respecter leur silence. Dans ce cas, posez des questions modérées pour établir une relation et invitez-les à partager et à parler.

Tout au long de l'appel

- Utilisez toutes vos compétences en matière d'écoute active. N'ayez pas peur des silences — les gens peuvent avoir besoin de temps pour répondre aux questions ou pour réfléchir, surtout lorsqu'ils ne vous voient pas.
- Si possible, demandez à l'enfant ou au tuteur d'activer la fonction vidéo. C'est particulièrement important pour les jeunes enfants ou les personnes handicapées, qui peuvent trouver plus facile de communiquer avec quelqu'un qu'ils peuvent voir.
- Essayez d'éviter de donner l'impression que vous lisez une liste de questions préparées à l'avance. Vous voulez une conversation, pas un interrogatoire !
- N'oubliez pas que ce ne sont pas tous les enfants (ou adultes) qui ont des noms pour leurs émotions. Dans certains cas, vous pouvez utiliser un exercice d'évaluation en demandant à l'enfant ou au tuteur comment il/elle se sent sur une échelle de 0 à 5, où 0 est très triste et 5 est très heureux. Les gens peuvent aussi avoir des sentiments contradictoires, ce qui peut entraîner la confusion, la tristesse et la colère. L'écoute empathique, sans tirer de conclusions hâtives ni faire de suppositions, peut aider la personne à gérer ses sentiments et à structurer ses pensées.
- Un élément très important pour gagner la confiance d'un enfant, d'un tuteur ou d'un adulte

	de confiance est de renforcer votre crédibilité. Ceci est particulièrement important lorsque vous travaillez par téléphone. Passez en revue ce qui a été dit au téléphone pour confirmer que vous avez bien compris, et ne prenez que des engagements que vous pouvez tenir. Avant la fin de l'appel • Si une situation mettant en danger la vie de l'enfant (par exemple, un abus ou un risque de suicide) est révélée par téléphone, obtenez le consentement verbal par message vocal ou texto, afin de prendre des mesures immédiates. Si vous ne parvenez pas à obtenir le consentement de l'enfant, du tuteur ou de l'adulte de confiance, vous devez discuter de la situation immédiatement après l'appel avec votre superviseur pour déterminer les mesures à prendre. • Avant de mettre fin à l'appel, expliquez à l'enfant, au tuteur ou à l'adulte de confiance ce qui se passera ensuite. Vérifiez comment et quand seraient les meilleures options pour les contacter à l'avenir. • Précisez les situations dans lesquelles vous pourriez effectuer une visite en personne, et les dispositions spécifiques à prendre avant qu'une visite en personne puisse avoir lieu. • Assurez-vous que l'enfant, le tuteur ou l'adulte de confiance dispose d'un moyen de vous contacter en cas de besoin.
Préparation requise 	Préparation requise pour une formation en personne : n/a Préparation requise pour une formation facilitée à distance : • Préparez des salles de petits groupes et des tableaux blancs avec une question générée au début de la formation.

**Documents
connexes et
informations
complémentaires**



Ne s'applique pas à cette séance.

Temps	Notes du facilitateur	Notes du producteur	Écran/ Ressource
5 min.	Introduction Accueillez les participants à la séance et partagez le but et les objectifs de la séance.		Diapositive 16 du PPT
40 min.	Dites : « Nous allons maintenant regarder la vidéo que nous vous avons proposée pour votre travail de pré-formation. En regardant la vidéo, j'aimerais que vous travailliez tous en groupes et que vous notiez les approches clés utilisées par le gestionnaire de cas pendant l'une des trois phases de l'appel : • Lors de l'ouverture de l'appel • Pendant et tout au long de l'appel • À la fin de l'appel « Le groupe 1 travaillera sur l'ouverture, le groupe 2 pendant et tout au long de l'appel et le groupe 3 sur la fin de l'appel. » Instructions : Divisez les participants en 3 groupes, et	Préparation : Préparez 3 salles de petits groupes. Chaque salle de petits groupes est associée à une phase différente de l'appel de gestion de cas avec un tableau blanc affichant l'une des étiquettes suivantes : • Ouverture de l'appel • Pendant et tout au long de l'appel • Fin de l'appel Instructions : Divisez les participants en 3 groupes, et attribuez à chaque groupe un des 3 phases de l'appel. Lancez la vidéo. Une fois la vidéo terminée, accordez 15 minutes pour la discussion. De retour en plénière, demandez à chaque groupe de présenter les principales	Diapositive 17 du PPT

	attribuez à chaque groupe 1 des 3 phases de l'appel. Lancez la vidéo. Une fois la vidéo terminée, accordez 10 minutes pour la discussion. Dites : « <i>Groupe 1, veuillez présenter les aspects clés à garder à l'esprit au début de l'appel. »</i> Instructions : Une fois que le groupe 1 a fait sa présentation, demandez si quelqu'un d'autre souhaite ajouter des informations ou des points de vue supplémentaires. Veillez à intégrer les réponses fournies dans la section des points clés de l'apprentissage. Dites : « <i>Groupe 2, veuillez présenter les aspects clés à garder à l'esprit tout au long de l'appel. »</i> Instructions : Une fois que le groupe 2 a fait sa présentation, demandez si quelqu'un d'autre souhaite ajouter des informations ou des points de vue supplémentaires. Veillez à intégrer les réponses fournies dans la section des points clés de l'apprentissage. Dites : « <i>Groupe 3, veuillez présenter les aspects clés à garder à l'esprit à la fin de l'appel ».</i> Instructions : Une fois que le groupe 3 a fait sa présentation, demandez si quelqu'un d'autre souhaite	caractéristiques de la phase d'appel sur laquelle il s'est concentré. Après la présentation de chaque groupe, demandez aux autres participants de contribuer en apportant leurs propres informations ou réflexions. Veillez à intégrer les réponses dans la section des points clés de l'apprentissage.	
--	---	--	--

	ajouter des informations ou des points de vue supplémentaires. Veillez à intégrer les réponses fournies dans la section des points clés de l'apprentissage. Dites : <i>« Après la fin de l'appel, remplissez les dossiers comme l'exige votre agence, et effectuez des référencementements ou des appels de suivi. Si vous travaillez à distance, vous devrez trouver un moyen de sécuriser les documents relatifs au cas, afin qu'ils ne soient pas accessibles, même accidentellement, à quelqu'un d'autre. Cela s'applique à la fois aux documents électroniques, pour lesquels un cryptage par mot de passe est recommandé, et aux copies en papier, qui doivent être enfermées dans une armoire. »</i> <i>« Assurez-vous que les détails concernant l'identité de l'enfant, du tuteur ou de l'adulte de confiance ne figurent dans aucun document. Il s'agit de protéger l'identité de vos clients. Si vous avez été bouleversé ou dépassé par l'appel, demandez de l'aide à votre superviseur, idéalement avant de faire ou de prendre un autre appel. »</i>		
--	--	--	--

20 min.	Synthèse Dites : « Ce serait formidable d'entendre ce que vous avez appris au cours de cette première journée de formation. A-t-on répondu aux questions posées sur le tableau de conférence ? » Instructions : Prenez en compte les commentaires des participants et supprimez les questions déjà répondues du tableau de conférence. Dites : « Avez-vous d'autres questions pressantes ? » Instructions : Répondez aux questions restantes. Remerciez les participants et informez-les de l'horaire de la séance qui aura lieu le lendemain.	Instructions : Montrez le tableau blanc avec les questions générées au début de la formation, et supprimez les questions auxquelles on a répondu.	Diapositive 18 du PPT
-----------------------	--	---	------------------------------



PLAN DE SÉANCE : Gérer les appels difficiles

Durée de la séance	55 minutes
But et résultats d'apprentissage 	L'objectif de cette séance est de permettre aux participants de se familiariser avec la gestion des appels difficiles dans un environnement sûr. À la fin de la séance, les participants seront en mesure de • Énumérer les meilleurs conseils sur la façon de traiter les appels difficiles de gestion de cas
Points clés de l'apprentissage 	Vous trouverez ci-dessous des remarques sur la manière de traiter les appels en détresse et/ou en colère. Appels silencieux Si vous recevez un appel silencieux d'un nouveau numéro que vous ne pouvez pas identifier, rappelez-vous que le silence peut indiquer que quelqu'un essaie de suivre l'appel, alors faites attention à ne pas partager trop d'informations sur le service au téléphone. Voici quelques phrases utiles à dire pendant un appel silencieux : • « Je sais que ça peut être difficile de trouver les mots adéquats pour décrire ce qui se passe. Prenez votre temps. Je suis là pour vous écouter si vous voulez me parler. » • « Je sais qu'il peut être difficile de trouver les mots justes pour décrire ce qui se passe. Je veux juste vous faire savoir que je ne partagerai aucune de vos informations personnelles avec d'autres personnes. »

- *« Je sais que c'est parfois difficile de parler de ce qui se passe, alors si vous n'avez pas envie de parler maintenant, vous pouvez rappeler à n'importe quel moment. »*

La frontière est mince entre un appel silencieux qui est un soutien et un appel qui ne l'est plus. Dans ce dernier cas, vous pouvez mettre fin à l'appel en douceur en disant quelque chose comme : « Je tiens à vous rappeler que nous sommes là pour vous écouter et vous soutenir lorsque que vous vous sentez prêt à parler. Pour l'instant, je vais mettre fin à cet appel, mais sachez que nous sommes là pour vous soutenir avec nos services. » Faites une pause au cas où l'appelant choisirait de parler ; s'il ne le fait pas, raccrochez. Cette approche vous permettra de mettre fin à l'appel en sachant que l'appelant s'est senti soutenu et écouté, et qu'il a eu l'option de rappeler.

Longs appels

Il est important de mettre fin à un appel qui dure trop longtemps, car il se transformera en un appel sans objectif si nous le laissons se poursuivre sans y mettre un terme. Nous pouvons mettre fin à ces appels de manière respectueuse, tout en communiquant que le service est disponible pour l'enfant ou le tuteur à un autre moment. Voici quelques phrases utiles pour mettre fin à un appel :

- *« Nous avons parlé de beaucoup de choses au cours de cet appel. Comment vous sentez-vous maintenant ? »*
- *« Nous avons parlé de beaucoup de choses au cours de cet appel. Ai-je répondu à toutes vos questions ? »*
- *« Peut-être qu'il vous faut prendre un peu de temps pour réfléchir à tout ce dont nous avons parlé aujourd'hui, et vous pourrez rappeler une autre fois pour en parler un peu plus. »*

	• « <i>Nous avons beaucoup parlé aujourd'hui, et vous avez beaucoup de choses sur lesquelles réfléchir. Quand allons-nous parler la prochaine fois ?</i> » • « <i>Qu'allez-vous faire quand nous aurons fini de parler ?</i> ».
Préparation requise 	Préparation requise pour la formation en personne : N/A Préparation requise pour une formation facilitée à distance : • Créez des salles de de petits groupes et des tableaux blancs
Documents connexes et informations complémentaires 	Ne s'applique pas à cette séance.

Appel de détresse	Appel furieux
Ne paniquez pas — vous êtes en mesure de gérer cette situation.	Ne paniquez pas — vous êtes en mesure de gérer cette situation.
Respirez profondément, soyez conscient de votre respiration et posez fermement les pieds au sol pour un bon ancrage	Respirez profondément, soyez conscient de votre respiration et posez fermement les pieds au sol pour un bon ancrage
Ralentissez les choses pour l'enfant/le tuteur, et pour vous-même. « <i>Je peux voir à quel point c'est bouleversant pour vous. Prenez votre temps.</i> »	Écoutez l'enfant ou le tuteur et essayez de comprendre pourquoi il est en colère. N'oubliez pas que sa colère n'est pas dirigée contre vous ou causée par vous. Elle est probablement due à sa situation et

Ou : <i>« Je peux voir à quel point vous êtes bouleversé. Prenez votre temps. »</i> Et ? <i>« Je suis là pour vous soutenir. »</i>	à ses expériences. Laissez-le exprimer sa colère et écoutez-le, en utilisant de petits indices verbaux tels que « <i>je vois</i> » et « <i>uh huh</i> » pour lui faire savoir que vous l'écoutez.
Soyez attentif à la respiration de l'enfant/du tuteur, surtout si elle est courte et paniquée. Si c'est le cas, notez-la. Puis, conseillez-leur de respirer lentement et profondément (par exemple, « <i>Je peux voir à quel point vous êtes bouleversés en ce moment. Je vous conseille de respirer lentement, et ensuite nous pourrons continuer</i> »).	Reconnaissez leur colère en utilisant des énoncés d'identification tels que « <i>Je peux voir que vous êtes en colère à propos de...</i> » et « <i>Je peux comprendre pourquoi vous êtes si en colère...</i> ».
Écoutez activement, en permettant à l'enfant ou au tuteur d'exprimer ses émotions. Répondez par des signaux verbaux simples, tels que « <i>Uh huh</i> », « <i>Je vois</i> » et « <i>mmhmm</i> », afin qu'il sache que vous l'écoutez.	Si la colère de l'enfant ou du tuteur ne se dissipe pas, mais qu'elle est plutôt dirigée vers vous, rendant l'appel difficile, vous pourriez mettre fin à l'appel avec douceur et respect. Essayez d'appeler ou de texter l'enfant ou le tuteur plus tard pour vérifier si la communication est possible. Si ces tentatives échouent, vous pouvez vous contenter de vous enquérir de son bien-être avec l'aide d'une autre personne en qui l'enfant/le tuteur a confiance.
Dites à l'enfant ou à son tuteur que vous pouvez voir à quel point il est bouleversé et que vous le comprenez. Cela peut valider ses sentiments.	Si la colère de l'enfant ou du tuteur ne se dissipe pas, ou si elle est dirigée contre vous, l'appel sera difficile. Dans ce cas, vous devez mettre fin à l'appel avec douceur et respect. Essayez d'appeler ou de texter l'enfant ou le tuteur plus tard pour vérifier si la communication est possible. Dans le cas contraire, vous pouvez essayer de le contacter par l'intermédiaire d'un membre de la communauté en qui vous avez confiance.

Ne posez pas trop de questions, car cela pourrait donner l'impression que vous défiez la personne en détresse et cela pourrait aggraver sa détresse.	Ne posez pas trop de questions, car cela pourrait donner l'impression que vous défiez la personne en colère et cela pourrait aggraver la situation.
Lorsque les choses se sont un peu calmées, essayez d'établir la cause de la détresse. Par exemple, vous pourriez dire : « Je peux voir à quel point tu es bouleversé, dis-moi ce qui s'est passé ».	Lorsque les choses se sont un peu calmées, essayez d'établir la cause de la détresse. Par exemple, <i>vous pourriez dire</i> : « Je peux voir à quel point tu es bouleversé, dis-moi ce qui s'est passé ».
Restez au téléphone jusqu'à ce qu'ils se soient calmés !	Restez au téléphone jusqu'à ce qu'ils se soient calmés !

Temps	Notes du facilitateur	Notes du producteur	Écran/ Ressources
5 min.	Introduction Accueillez les participants à la séance et récapitulez les sujets abordés au cours de la première journée. Partagez le plan de la journée, ainsi que le but et les objectifs de la séance.		Diapositives 19 et 20 du PowerPoint (PPT)
50 min.	Pratique de la gestion des appels de détresse et de colère Dites : « Dans le cadre de notre travail de gestionnaires de cas, nous pouvons être confrontés à des émotions difficiles à gérer dans une situation de face à face, et encore plus au téléphone. Il se peut que vous rencontriez des enfants/tuteurs qui sont très en détresse, ce qui	Préparation : Préparez les salles de petits groupes pour accueillir 4 ou 5 participants et les tableaux blancs nécessaires. Répartissez les participants en groupes qui se focaliseront	Diapositive 21 du PPT

peut être un défi. Un appelant en détresse peut être très bouleversé, pleurant de manière audible et donnant l'impression d'être en panique, ou il peut sembler confus, incohérent et difficile à comprendre. Vous pouvez également rencontrer des enfants ou des tuteurs en colère, et cette situation peut être particulièrement difficile à gérer ; mais avec de la pratique, vous saurez comment les soutenir. »

« Parlons-en. Vous serez divisés en groupes de 4 ou 5 participants. Certains groupes se focaliseront sur la façon de gérer les appels des enfants ou des tuteurs en détresse, tandis que d'autres groupes se focaliseront sur la façon de gérer les appels des enfants ou des tuteurs qui sont en colère ou agressifs. Vous disposerez de 20 minutes pour vos discussions de groupe. »

Instructions : Surveillez le temps et guidez les discussions au sein des groupes.

Dites : *« Il est fondamental de garder son calme pour gérer les appels difficiles et de ne jamais crier. Assurez-vous d'utiliser vos capacités d'écoute active. Comme vous ne pouvez pas voir les expressions faciales ou le langage corporel de votre interlocuteur lorsque vous lui parlez au téléphone, vous devez vous fier à des indices auditifs, tels que le ton de sa voix ou la durée de ses pauses. Lorsque le*

soit sur la manière de gérer les appels des enfants ou des tuteurs en détresse, soit sur la manière de gérer les appels des enfants ou des tuteurs en colère ou agressifs. Prévoyez 20 minutes pour les discussions.

Diapositives 22
et 23 du PPT

ton ou la cadence de votre client change, vous pouvez lui demander quelque chose comme « Est-ce que nous pouvons continuer ? » ou « Est-ce toujours le bon moment pour parler ? ». Passons en revue les meilleurs conseils que j'ai énumérés, et voyons si vous souhaitez ajouter quelque chose en fonction des discussions de votre groupe. »

Instructions : Présentez la diapositive contenant les meilleurs conseils adaptés de la « Stratégie 2020 du domaine de responsabilité en matière de violence basée sur le genre (GBV AoR) » et de « COVID-19 : Directives sur les services de lutte contre la VBG à distance, axées sur la gestion des cas et les lignes d'assistance téléphonique. » Voir :

<https://gbvaor.net/sites/default/files/2019-07/GBV%20AoR%20Strategy%202018-2020%20P3.pdf>

<https://gbvaor.net/sites/default/files/2021-01/covid-guidance-on-remote-gbv-services-04012021.pdf>

Demandez aux participants s'ils ont formulé des suggestions supplémentaires en fonction de leurs discussions de groupe.

Dites : « La liste de conseils que vous venez de voir présente clairement une vision simplifiée de la réalité. Par exemple, vous pouvez avoir des appelants qui sont à la fois en détresse et en

Diapositive 24
du PPT

colère. Vous pouvez également recevoir d'autres types d'appels difficiles, comme des appels silencieux ou des appels très longs. Si vous recevez un appel silencieux d'un nouveau numéro que vous ne pouvez pas identifier, rappelez-vous que ce silence peut provenir d'une personne qui essaie de suivre l'appel, alors faites attention à ne pas partager trop d'informations sur le service au téléphone. »

Instructions : Présentez la diapositive 24, qui est également adaptée de la « Stratégie 2020 du domaine de responsabilité en matière de violence basée sur le genre (GBV AoR) » et de « COVID-19 : Directives sur les services de lutte contre la VBG à distance, axées sur la gestion des cas et les lignes d'assistance téléphonique ».

Dites : « *Si un appel devient trop long, et que vous avez l'impression de tourner en rond, en revenant sur des sujets déjà abordés, vous pouvez utiliser certaines de ces phrases pour suggérer gentiment qu'une discussion plus approfondie devrait avoir lieu lors d'un prochain appel. »*

Instructions : Présentez la diapositive 25, qui est également adaptée de la : « Stratégie 2020 du domaine de responsabilité en matière de violence basée sur le genre (GBV AoR) » et de « COVID-19 : Directives sur les services de lutte contre la VBG à distance, axées sur la gestion

Diapositive 25
du PPT

des cas et les lignes d'assistance téléphonique ».

Dites : « *La gamme des appels difficiles varie autant que les cas eux-mêmes. Affiner vos compétences téléphoniques nécessitera de la pratique et de l'expérience. Comme cela a été suggéré dans d'autres séances de cette formation, si vous êtes confronté à un appel difficile ou à un appel au cours duquel vous pensez que la sécurité de l'enfant ou du tuteur est compromise, parlez-en avec votre responsable hiérarchique ou votre superviseur pour savoir comment réagir au mieux.* »



PLAN DE SÉANCE :

Pratique des appels d'enregistrement du dossier

Durée de la séance 	155 minutes
But et résultats d'apprentissage 	Le but est de s'exercer à traiter les appels de gestion de cas dans un environnement sécurisé. À la fin de la séance, les participants seront en mesure de • Démontrer comment effectuer des appels d'enregistrement du dossier pour la gestion de cas en toute sécurité
Points clés de l'apprentissage 	N/A, identifié par les participants sur une base individuelle.
Préparation requise 	Préparation requise pour la formation en personne : • Préparer des scénarios pour les jeux de rôle des participants Préparation requise pour une formation facilitée à distance : • Préparer des scénarios pour les jeux de rôle des participants

Temps	Notes du facilitateur	Notes du producteur (Prestation à distance)	Écran/ Ressource
5 min.	Introduction Accueillez les participants à la séance et partagez le but et les objectifs de la séance.		Diapositive 26 du PPT
110 min.	Jeux de rôle sur les appels de gestion de cas Dites : « <i>Nous allons maintenant travailler par groupes de 3. Formons ces groupes.</i> » Instructions : Répartissez les participants en groupes selon ce que vous jugez approprié. Dites : « <i>Nous allons maintenant nous entraîner à gérer un appel d'enregistrement du dossier pour la gestion de cas. Dans vos groupes, vous jouerez tour à tour le rôle du gestionnaire de cas, de l'observateur ou du client, c'est-à-dire de l'enfant ou du tuteur. Nous aurons 3 jeux de rôles, ce qui donnera à chacun la possibilité de s'exercer à chaque rôle. Nous allons vous demander de passer un coup de fil réel à votre homologue au téléphone, je voudrais donc demander à chaque groupe de bien vouloir créer son propre groupe WhatsApp ou Signal.</i> » Instructions : Une fois que les participants ont constitué leurs groupes WhatsApp ou Signal, distribuez les documents contenant la description du	Instructions : Cet exercice nécessite la même préparation et les mêmes explications dans le cas de la version en présentiel: • Créez un groupe WhatsApp ou Signal • Appelez pendant 20 minutes. • Consacrez 10 minutes au feedback. Les observateurs devront également jouer un rôle de chronomètreur en arrêtant l'appel à 20 minutes, en veillant à ce que le feedback soit fourni pendant les 10 minutes suivantes. Le facilitateur enverra des rappels de chronométrage sur la plateforme principale utilisée. Une fois le feedback donné, l'observateur de chaque groupe doit encourager tout le monde à revenir en plénière. Le facilitateur doit ensuite aborder toutes les difficultés rencontrées par les participants avant de leur envoyer la description du scénario suivant.	Diapositive 27 du PPT

premier scénario, et attribuez les trois rôles au sein de chaque groupe.

Dites : « *Prenez 10 minutes pour lire le scénario et pour parcourir une nouvelle fois la « Fiche de conseils sur les étapes de la gestion de cas par téléphone ».* Les observateurs peuvent rafraîchir leur mémoire sur la façon de fournir un feedback constructif en revoyant les instructions fournies sur la carte d'observateur. »

Instructions : Après que les participants aient lu le scénario, parcouru la « Fiche de conseils sur les étapes de la gestion de cas par téléphone » et (dans le cas des observateurs) revu les instructions figurant sur la carte d'observateur, demandez s'il y a des questions et répondez-y.

Dites : « *Les participants qui joueront les clients sont priés de se rendre dans la salle B. Les observateurs et les gestionnaires de cas resteront dans le hall principal. Une fois que les clients seront dans la salle B, les gestionnaires de cas devront les appeler.* »

Instructions : Accordez environ 20 minutes pour que l'appel se déroule, puis demandez à tout le monde de stopper. Facilitez le retour dans le hall principal des participants qui ont joué le rôle de l'enfant/du tuteur.

Dites : « *Pensant à l'ouverture, au déroulement de l'appel et à sa clôture, j'aimerais que les observateurs, les clients, puis les gestionnaires de cas partagent tous une chose qui, selon eux, a bien fonctionné pendant l'appel et une chose qui, selon eux, pourrait être améliorée. Les gestionnaires de cas sont encouragés à prendre note des feedback reçus et à s'engager dans une auto-réflexion.* »

Instructions : Laissez suffisamment de temps pour le feedback (environ 10 minutes), puis distribuez les documents contenant la description du deuxième scénario. Accordez quelques minutes aux participants pour le lire.

Dites : « *Les participants qui joueront les clients sont priés de se rendre dans la salle B. Les observateurs et les gestionnaires de cas resteront dans le hall principal. Une fois que les clients seront dans la salle B, les gestionnaires de cas devront les appeler.* »

Instructions : Prévoyez environ 20 minutes pour l'appel, puis demandez à tout le monde de stopper. Facilitez le retour dans le hall principal des participants qui ont joué le rôle de l'enfant/du tuteur.

Dites : « *Bien joué, tout le monde. Comme nous l'avons fait dans le scénario précédent en pensant à l'ouverture de l'appel, à son déroulement et à sa clôture,*

j'aimerais que les observateurs, les clients, puis les gestionnaires de cas partagent tous une chose qui, selon eux, a bien fonctionné pendant l'appel et une chose qui, selon eux, pourrait être améliorée. Les gestionnaires de cas sont encouragés à prendre note du feedback et à s'engager dans une auto-réflexion. »

Instructions : Prévoyez suffisamment de temps pour que les participants puissent donner leur feedback (environ 10 minutes), puis distribuez les documents contenant la description du scénario final. Laissez quelques minutes aux participants pour le lire.

Dites : « *Les participants qui joueront les clients sont priés de se rendre dans la salle B. Les observateurs et les gestionnaires de cas resteront dans le hall principal. Une fois que les clients seront dans la salle B, les gestionnaires de cas devront les appeler. »*

Instructions : Prévoyez environ 20 minutes pour l'appel, puis demandez à tout le monde de stopper. Facilitez le retour dans le hall principal des participants qui ont joué le rôle de l'enfant/du tuteur.

Dites : « *Bien joué, tout le monde. Comme nous l'avons fait dans le scénario précédent en pensant à l'ouverture de l'appel, à son déroulement et à sa clôture, j'aimerais que les observateurs, les clients, puis les gestionnaires*

	<i>de cas partagent tous une chose qui, selon eux, a bien fonctionné pendant l'appel et une chose qui, selon eux, pourrait être améliorée. Les gestionnaires de cas sont encouragés à prendre note du feedback et à s'engager dans une auto-réflexion. »</i>		
40 min.	Révision des défis des appels téléphoniques Dites : « Bravo à tous. Maintenant que nous sommes tous réunis, discutons tous ensemble des deux questions suivantes : • <i>Quel a été l'aspect le plus difficile des appels ?</i> • <i>Un aspect des appels vous a-t-il mis mal à l'aise ? »</i> Instructions : Écoutez les réponses à chaque question l'une après l'autre, en apportant les réponses immédiates que vous pouvez donner. Dites : « Rappelons ce qui était important dans chaque phase de l'appel : • <i>Ouverture</i> • <i>Pendant</i> • <i>Fin</i> Instructions : Mettez en place 3 tableaux de conférence et discutez avec les participants des principaux éléments d'apprentissage concernant les trois phases de l'appel. Dites : « Je voudrais vous laisser 10 minutes de plus pour que vous puissiez tous réfléchir et noter quelques conseils importants pour vous-même, afin que vous	Instructions : Installez 3 tableaux blancs pour la discussion en plénière.	Diapositive 28 du PPT

puissiez vous en souvenir lorsque vous passerez des appels à l'avenir. Il serait bon de réfléchir à ce que vous devez faire au début de l'appel, pendant l'appel et à la fin de l'appel. »

Instructions : Accordez 10 minutes aux participants pour qu'ils notent leurs conseils. Faites ensuite une récapitulation de la séance.



PLAN DE SÉANCE :

Pratique de la planification de la sécurité

Durée de la séance 	45 minutes
But et résultats d'apprentissage 	But de la séance : Rafraîchir les connaissances des participants sur les considérations relatives à la planification de la sécurité. À la fin de la séance, les participants seront en mesure de • Discuter des considérations clés concernant la planification de la sécurité
Points clés de l'apprentissage 	• La planification de la sécurité consiste à essayer de rendre une situation potentiellement dangereuse moins dangereuse. Il s'agit également d'aider les enfants ou les tuteurs à reconnaître leurs forces et leurs ressources. • Étant donné les défis associés à la planification de la sécurité, il est très important que les gestionnaires de cas travaillent avec leurs superviseurs pour résoudre les problèmes, en particulier dans les cas où le risque est modéré ou élevé. • Si un enfant ou un tuteur semble être en crise active (par exemple, s'il est très bouleversé, s'il a un comportement incontrôlable ou s'il semble être en danger), les gestionnaires de cas doivent prendre les mesures suivantes : - Restez calme et rassurez l'enfant/le tuteur en lui disant qu'il était bon de

	partager ses préoccupations et que vous voulez l'aider. - Expliquez à l'enfant ou au tuteur que vous voulez parler à votre superviseur immédiatement. Vous devriez essayer de parler à votre superviseur pendant que le client est encore au téléphone. Décidez ou convenez d'un plan avant la fin de l'appel téléphonique. - Si vous n'arrivez pas à joindre votre superviseur et qu'il n'y a personne de disponible pour rester avec l'enfant ou le tuteur, vous devez faire en sorte que le client soit immédiatement référé à un endroit sûr et supervisé jusqu'à ce que vous puissiez contacter votre superviseur.
Préparation requise 	Préparation requise pour la formation en personne : • Préparez des documents expliquant les scénarios. Préparation requise pour une formation facilitée à distance : • Préparez des descriptions des scénarios.
Documents connexes et informations complémentaires 	Ne s'applique pas à cette séance.

Temps	Notes du facilitateur	Notes du producteur (Prestation à distance)	Écran/ Ressource
5 min.	Introduction Accueillez les participants à la séance et		Diapositive 29 du PPT

	partagez le but et les objectifs de la séance.		
40 min.	Révision de la planification de la sécurité Dites : « Veuillez relire les 3 scénarios que vous avez mis en scène lors de la pratique des appels d'enregistrement du dossier. Vous serez ensuite divisés en groupes de 4 ou 5 participants. Au cours des 20 prochaines minutes, chaque groupe devra discuter des thèmes suivants : • Était-il nécessaire d'élaborer un plan de sécurité pour Ali, Lila ou Amina en raison des risques et dangers auxquels ils pourraient être exposés ? • Si oui, quel enfant était exposé à quels risques et dangers ? • Pour les enfants ayant besoin d'un plan de sécurité, veuillez indiquer sur le tableau de conférence : - Les actions pour diminuer les risques - Les actions à entreprendre dans les situations à risque « Pendant la discussion, pensez au contexte de la COVID-19 et des autres IDO. Il vous sera ensuite demandé de présenter en plénière la discussion que vous avez eue. » Instructions: Accordez 5 minutes à chaque groupe pour sa présentation. Dites : « Si un enfant ou un tuteur semble être en crise active — par exemple, s'il est très bouleversé, s'il a un comportement incontrôlable ou s'il semble être en danger — en tant que gestionnaire de cas, vous devez	Instructions : Organisez des tableaux blancs pour les discussions de groupe et l'annotation.	Diapositive 30 du PPT

prendre les mesures suivantes :

- Restez calme et rassurez l'enfant/le tuteur en lui disant qu'il était bon de partager ses préoccupations et que vous voulez l'aider.
- *Expliquez au client que vous voulez parler à votre superviseur immédiatement. Vous devriez essayer de parler à votre superviseur pendant que le client est encore au téléphone. Décidez ou convenez d'un plan avant la fin de l'appel téléphonique.*
- *Si vous n'arrivez pas à joindre votre superviseur et qu'il n'y a personne de disponible pour rester avec le client, vous devez faire en sorte que le client soit immédiatement référé à un endroit sûr et supervisé jusqu'à ce que vous puissiez contacter votre superviseur.*

« Vous pouvez également lire davantage sur la planification de la sécurité ici : [COVID-19 Guidance on Remote GBV Services Focusing on Phone-based Case Management and Hotlines](#). (COVID-19 : Directives sur les services de lutte contre la VBG à distance, axées sur la gestion de cas et les lignes d'assistance téléphonique) Voir la section IV : Planification de la sécurité et autres soutiens aux survivants à haut risque »



PLAN DE SÉANCE : Évaluation et clôture

Durée de la séance 	45 minutes
But et résultats d'apprentissage 	Le but de cette séance est de recueillir le feedback des participants, de récapituler les points clés de l'apprentissage et de clôturer le cours. À la fin de la séance, les participants seront en mesure de • Identifier les leçons clés qu'ils ont tirées du cours • Évaluer le cours et donner un feedback aux facilitateurs
Points clés de l'apprentissage 	N/A, identifié par les participants sur une base individuelle.
Préparation requise 	Préparation requise pour la formation en personne : • Imprimez une copie du formulaire d'évaluation du cours pour chaque participant. Préparation requise pour une formation facilitée à distance : • Préparez un lien vers le formulaire d'évaluation du cours en ligne

**Documents
connexes et
informations
complémentaires**



Ne s'applique pas à cette séance.

Temps	Notes du facilitateur	Notes du producteur (Prestation à distance)	Écran/ Ressources
15 min.	Récapitulation du cours Instructions : Félicitez les participants d'être parvenus à la dernière séance du cours et présentez brièvement ce qui va se passer au cours de cette séance. Expliquez-leur qu'ils vont commencer par un récapitulatif de ce qu'ils ont appris pendant le cours. Donnez à chaque participant une feuille de papier et demandez-leur d'y écrire une question de quiz, basée sur le contenu du cours. Donnez-leur quelques minutes pour le faire, puis demandez-leur de plier leur feuille pour former un avion en papier. Demandez à la moitié du groupe de se tenir debout à chaque extrémité de la salle de formation. Dites aux participants d'un groupe de lancer leurs avions en papier vers leurs collègues à l'autre bout de la salle. Chaque participant à l'autre extrémité doit ramasser l'avion qui atterrit le plus près de lui et, à tour de rôle, lire la question qui y est inscrite et y répondre.	Instructions : Pour la version à distance de l'exercice de récapitulation, demandez à chaque participant de penser à une question de quiz basée sur le contenu du cours, et de l'écrire. Demandez ensuite à chaque participant de trouver un objet au hasard dans la pièce où il se trouve. Vous devez également trouver un objet dans la pièce où vous vous trouvez. Ensuite, montrez votre objet et demandez aux participants si quelqu'un parmi eux a trouvé un objet similaire ou connexe. Le participant qui répond doit alors lire sa question de quiz. La personne qui répond correctement doit ensuite lire sa question, et ainsi de suite, jusqu'à ce que toutes les questions aient été répondues. Essayez de faire en sorte que	

	Invitez les autres à intervenir si quelqu'un est bloqué. Répétez le processus, avec l'autre groupe qui lance ses « avions », jusqu'à ce que toutes les questions aient trouvé une réponse.	tous les participants répondent à au moins une question.	
10 min.	Formulaires d'évaluation Distribuez les formulaires d'évaluation ou fournissez un lien vers le formulaire, et demandez aux participants de prendre quelques minutes pour donner leur feedback sur le cours. Rappelez-leur que les formulaires remplis seront très utiles, car ils permettront de garantir l'efficacité du cours et son amélioration continue.	Partagez le lien vers le formulaire d'évaluation en ligne.	
10 min.	Remarques finales Dites : « <i>Aujourd'hui, nous avons abordé la gestion des conversations difficiles. Nous avons pratiqué les appels d'enregistrement du dossier pour la gestion de cas et fait un rappel sur la planification de la sécurité. Nous savons que, dans la vie réelle, ce sera beaucoup plus difficile que cela, mais nous espérons que cette courte formation vous permettra au moins de mieux vous préparer. Je me ferai un plaisir de répondre aux questions que vous pourriez avoir maintenant. Je vais également examiner les questions restantes sur le tableau de conférence. »</i>	Partagez des liens vers des contacts ou des ressources dans le chat.	Diapositive 31 du PPT Diapositive 32 du PPT

	Instruction : Répondez aux questions des participants, et retirez les questions répondues du tableau de conférence. S'il reste des questions, informez les participants que vous leur communiquerez des informations et des documents pertinents. Dites : <i>« Pour terminer la formation, vous êtes invité à participer à deux séances de coaching entre pairs, qui auront lieu dans deux et quatre semaines. Les séances seront organisées sur [inclure la plateforme choisie] et dureront environ 2 heures chacune. Toutes les instructions pour participer seront communiquées par e-mail. Avant le premier appel, nous vous demandons de nous faire part d'un cas difficile ou stimulant que vous avez eu à traiter par téléphone. »</i> <i>« Nous aimerions vraiment poursuivre ce voyage avec vous, afin que vous soyez soutenu dans la prestation de la gestion de cas par téléphone. Ces séances de coaching vous donneront l'occasion de réfléchir et d'apprendre ensemble. Merci, et nous nous réjouissons à la perspective de ces rattrapages en ligne. »</i>		
--	--	--	--

Séances de coaching entre pairs après la formation

Instructions

Invitez les participants à participer à deux séances de coaching en ligne entre pairs, l'une deux semaines et l'autre quatre semaines après la formation. Les appels auront lieu sur [indiquez la plateforme choisie] et dureront 90 à 120 minutes. Proposez différents créneaux horaires et convenez avec le groupe de celui qui convient le mieux.

1^{er} appel

Avant l'appel

Invitez chaque participant à partager un cas qui a été difficile à traiter par téléphone, notamment en ce qui concerne le respect des protocoles de confidentialité. Avoir une idée des types de cas qui seront discutés vous permettra d'être prêt avec des questions à poser ou des suggestions à faire. Lorsque vous répondez aux participants, accusez réception des cas partagés. Demandez ensuite aux participants de se préparer à discuter des questions suivantes :

- Qu'est-ce qui a été le plus difficile dans le traitement des cas présentés ?
- Quelles mesures les participants ont-ils prises pour atténuer ces difficultés ?

Au cours de l'appel

- Souhaitez la bienvenue à tous les participants.
- Utilisez un stimulant pour faire participer tout le monde à la séance (c'est-à-dire demandez à tous de montrer un objet qui leur est cher).
- **Dites :** « *C'est un espace sûr pour partager et apprendre. Nous aimerions que vous partagiez vos expériences et que vous appreniez les uns des autres. Je ne serai qu'un modérateur pendant l'appel. Nous n'allons pas discuter de votre expérience pratique du traitement des cas par téléphone au cours des deux dernières semaines. Mais ce serait formidable si vous pouviez partager le cas difficile que vous avez vécu au travail, et comment vous l'avez géré.* »
- Après que chaque participant ait présenté son cas et décrit les mesures prises pour atténuer les difficultés rencontrées, demandez si les autres participants ont des suggestions sur la manière de traiter le cas.

- Permettez à tous les participants de s'exprimer.
- Demandez s'il y a des questions ou si les participants souhaitent parler de quelque chose d'autre.
- **Dites :** « *Nous aurons une autre occasion de nous réunir dans deux semaines et de discuter davantage de vos expériences. À ce moment-là, nous nous concentrerons davantage sur la planification de la sécurité. Vous devrez vous préparer à discuter des points suivants :*
 - *Quels cas ont nécessité une planification de la sécurité dans votre expérience de prestation de services de gestion de cas par téléphone dans le contexte de la COVID-19 ?*
 - *Quelles actions avez-vous accepté d'inclure dans les plans de sécurité ?*
 - *Quels types de défis avez-vous rencontrés dans la mise en place de plans de sécurité dans le contexte de la gestion de cas par téléphone pendant la pandémie de COVID-19 ? »*
- Remerciez les participants d'avoir assisté à cette séance, et invitez-les à prendre un moment pour eux-mêmes. Ils peuvent simplement se promener, regarder les étoiles, lire, faire une pause-café, etc.

2^{ème} appel

Avant l'appel

Avant l'appel, invitez les participants à réfléchir à la planification de la sécurité pour les cas qu'ils ont traités par téléphone. Demandez-leur de se préparer à discuter des questions suivantes :

- Quels cas ont nécessité une planification de la sécurité dans le cadre de votre expérience de prestation de services de gestion de cas par téléphone dans le contexte de la COVID-19 ?
- Quelles actions avez-vous accepté d'inclure dans les plans de sécurité ?
- Quels types de défis avez-vous rencontrés lors de la mise en place de plans de sécurité pour la gestion de cas par téléphone dans le cadre de COVID-19 ?
- Y a-t-il quelque chose qui a très bien fonctionné dans un cas spécifique ?

Au cours de l'appel

- Souhaitez la bienvenue à tous les participants.
- Pour susciter l'engagement des participants, demandez-leur quels actes de bienveillance ils ont accomplis pour eux-mêmes.

- **Dites :** « *Encore une fois, je tiens à souligner qu'il s'agit d'un espace sûr pour le partage et l'apprentissage. Nous aimerions que vous partagiez vos expériences et que vous appreniez les uns des autres. Je ne serai qu'un modérateur pendant l'appel. Aujourd'hui, nous allons parler de vos expériences en matière de planification de la sécurité dans le contexte de la COVID-19.* »
- Demandez à des volontaires de se manifester et de partager leurs propres expériences à tour de rôle.
- Après chaque présentation, demandez si d'autres membres du groupe ont quelque chose à ajouter.
- Permettez à tous les participants de contribuer.
- Demandez s'il y a des questions.
- **Dites :** « *Merci à tous pour votre participation à cette formation. J'espère que vous avez apprécié cette expérience. N'oubliez pas que tout comme votre manager ou votre superviseur, vous êtes des ressources précieuses les uns pour les autres, comme vous l'avez démontré tout au long de cette expérience commune. Nous avons maintenant 2 tableaux blancs mis en place. Le premier sert à laisser une évaluation de ces séances, afin que nous puissions savoir si elles vous ont été utiles. Le second est destiné à laisser un mot d'encouragement au reste du groupe pour la réalisation de votre travail par téléphone.* »
- Remerciez les participants d'avoir assisté à cette séance.
- Partagez les suggestions du tableau blanc en format PDF avec les participants.

Références supplémentaires :

[Technical Note: Adaptation of Child Protection Case Management to the COVID-19 Pandemic V3](#)

[COVID-19 Guidance on Remote GBV Services Focusing on Phone-based Case Management and Hotlines](#)

[Guidelines for Mobile and Remote Gender-Based Violence \(GBV\) Service Delivery](#)

[Remote Child Protection Services: Ensuring Safety](#)