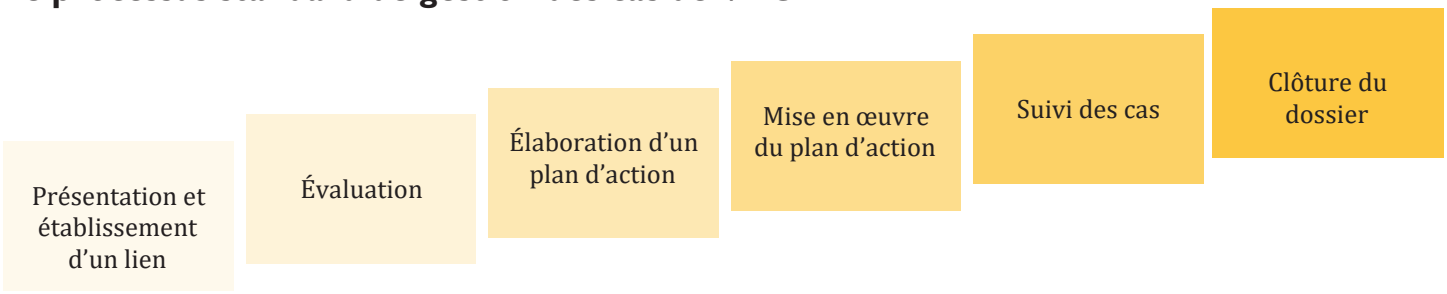
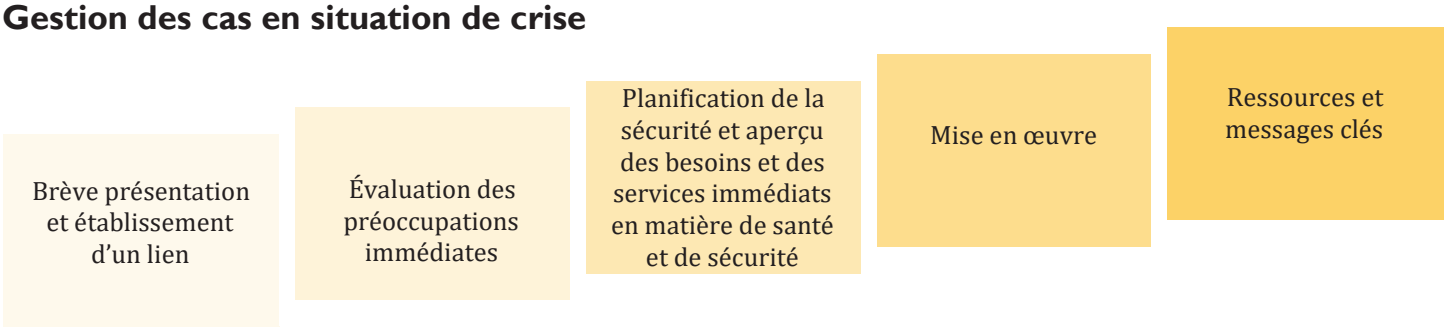
Le processus standard de gestion des cas de VBG



Gestion des cas en situation de crise



Gestion standard des cas de VBG : étapes et tâches	**Adaptation de la gestion des cas en situation de crise** *(Les durées indiquées ci-dessous sont approximatives.)*
Étape 1 : Présentation et établissement d'un lien ☐ Saluez et réconfortez. ☐ Présentez-vous et expliquez quel est votre rôle. ☐ Abordez tous les aspects du consentement éclairé (confidentialité, obligation de signalement). ☐ Répondez aux questions. ☐ Obtenez l'autorisation de continuer.	Étape 1 : Brève présentation et établissement d'un lien (5 minutes) ☐ Saluez et réconfortez. ☐ Présentez-vous en une phrase : Je m'appelle ____ et je travaille avec _____ pour venir en aide aux personnes qui ont subi des préjudices ou des violences. ☐ Nous avons à cœur de vous aider à préserver la confidentialité de votre histoire. Nous déciderons ensemble s'il faut parler des violences que vous avez subies et à qui, pour votre sécurité.[15] ☐ Pourriez-vous me dire quelle est votre principale préoccupation aujourd'hui ?
Étape 2 : Évaluation ☐ Vérifiez si d'autres intervenants sont impliqués. ☐ Déterminez qui est la personne survivante. ☐ Invitez la personne survivante à vous raconter ce qui s'est passé. ☐ Écoutez attentivement. ☐ Répondez en faisant preuve de reconnaissance, de compassion et en fournissant des informations ☐ Identifiez les préoccupations et les besoins essentiels de la personne survivante ☐ Consignez les informations pertinentes dans un formulaire ou dans les notes de cas, grâce à un système sécurisé de documentation et d'archivage des cas.	Étape 2 : Évaluation (15 à 20 minutes) ☐ Écoutez (prenez du temps pour vous assurer que la personne survivante a été entendue). ☐ Évaluez les problèmes de sécurité, les réseaux de soutien social accessibles, l'état d'esprit et les besoins. Écoutez autant que possible et n'interrompez pas le récit de la personne survivante. ☐ Répondez en faisant preuve de reconnaissance, de compassion et en fournissant des informations. ☐ NE CONSIGNEZ PAS d'informations sur un formulaire ou dans les notes de cas s'il n'y a aucune possibilité de suivi, et pour des raisons de sécurité.

17 Si la confidentialité fait l'objet de restrictions – imposées par l'organisme ou par le contexte –, celles-ci DOIVENT être expliquées avant de poursuivre.

Gestion standard des cas de VBG : étapes et tâches	**Adaptation de la gestion des cas en situation de crise** *(Les durées indiquées ci-dessous sont approximatives.)*
Étape 3 : Élaboration d'un plan d'action ☐ Résumez ce que vous avez compris des besoins de la personne survivante. ☐ Fournissez des informations sur les services et les aides disponibles, ainsi que sur ce que la personne survivante peut en attendre. ☐ Discutez avec la personne survivante de la manière de répondre à ses besoins, de définir des objectifs personnels et de prendre des décisions concernant la suite des événements. ☐ Élaborez et consignez par écrit un plan d'action pour le cas. ☐ Discutez de vos préoccupations avec votre supérieur hiérarchique. ☐ Discutez des options de suivi.	Étape 3 : Planification de la sécurité et aperçu des besoins immédiats en matière de santé et de sécurité, ainsi que des services disponibles (15-20 minutes). ☐ Plan de sécurité. ☐ Fournissez des informations sur les services et les aides disponibles.
Étape 4 : Mise en œuvre du plan d'action relatif au cas ☐ Faites des recommandations. ☐ Défendez les intérêts des personnes survivantes et aidez-les à accéder aux services. ☐ Assurez la coordination des cas. ☐ Fournissez des services directs, le cas échéant.	Mise en œuvre (15 à 20 minutes) ☐ Informez la personne survivante des possibilités d'orientation dont elle dispose pour répondre à ses préoccupations immédiates. ☐ Faites des recommandations avec le consentement de la victime. ☐ Mettez à sa disposition des ressources (soutien matériel, ressources, numéro des lignes d'assistance téléphonique, coordonnées de prestataires sur le lieu de destination le cas échéant) et encouragez-la à rester en contact dans la mesure du possible. ☐ Transmettez les messages clés suivants : la personne survivante n'est pas seule, elle n'est pas responsable, et réaffirmez/validez ses sentiments. Au cours des dernières minutes, veillez à rassurer la personne survivante afin qu'elle ne quitte pas la séance plus traumatisée qu'auparavant. (Prévoyez le reste de la journée, encouragez la personne survivante à vivre l'instant présent.)
Étape 5 : Suivi ☐ Rencontrez la personne survivante et prenez contact avec elle comme convenu. ☐ Réévaluez la sécurité. ☐ Examinez et révisez le plan d'action relatif à ce cas. ☐ Mettez en œuvre le plan révisé.	**X**
Clôture du dossier ☐ Déterminez si le cas doit être clôturé et, le cas échéant, quand. ☐ Consignez la clôture du dossier. ☐ Si possible, faites passer le questionnaire de satisfaction des bénéficiaires. ☐ Conservez le cas classé en lieu sûr (transférez-le dans une nouvelle armoire).	**X**