

## ACTIONS CLÉS      La gestion de cas de VBG

Effectuer une cartographie des services pour recenser les services et les lacunes qui existent et élaborer, avec d'autres intervenants et des membres de la communauté, un plan pour parer aux carences critiques de capacités (par exemple, la santé et la protection de l'enfance).

Faire appel à des prestataires de services de santé, psychosociaux, de protection de l'enfance, de protection judiciaire, de services reliés aux moyens de subsistance ; faire également appel à d'autres prestataires de services pertinents et disponibles, pour soutenir l'orientation des survivantes par des gestionnaires de cas (voir la Norme 7 : Systèmes d'orientation).

Recruter et embaucher un nombre suffisant d'assistantes sociales chargées des cas de VBG pour permettre un ratio d'assistantes sociales de 1 à 15 cas actifs et de 1 à 20 au maximum, et un ratio superviseur-assistante sociale de 1 à 5 et au maximum de 1 à 8166.

Former les assistantes sociales chargées de VBG à appliquer les étapes de la gestion de cas, en mettant l'accent sur les survivantes et en respectant les Principes directeurs de l'action contre la VBG<sup>167</sup>.

Recruter une équipe d'assistantes sociales chargée de l'action contre la VBG et les former aux qualités, connaissances et compétences requises pour fournir des services de gestion de cas de qualité et aborder les différentes formes de VBG.

Renforcer les capacités du personnel et des bénévoles en VBG concernant les Principes directeurs et apprendre à tous ceux qui travaillent dans ce domaine comment orienter les survivantes vers les services de gestion de cas.

Pour les femmes et les filles, déterminer un ou des endroits sûrs qui fournissent des services de gestion des cas de VBG. Envisager des espaces sûrs pour les femmes et les filles afin d'offrir des points d'accès non stigmatisants à la gestion des cas ainsi que des options mobiles (voir la Norme 8 : Espaces sûrs à l'usage des femmes et des filles).

Mettre au point des protocoles pour coordonner les cas de VBG et les services de tous les prestataires de services<sup>168</sup>.

Faire participer les assistantes sociales chargées de la protection de l'enfance et de la protection à des formations conjointes de coordination et de cartographie des services d'intervention, et établir des systèmes d'orientation communs et des modes opérationnels normalisés qui

établissent des critères clairs pour la prestation d'un soutien spécialisé aux adolescents, filles et garçons.

Diffuser l'information et informer la communauté quant à la disponibilité et de l'utilité des services de gestion de cas, si cela peut être fait sans risque.

Adapter les services de gestion de cas afin d'assurer un accès et un soutien appropriés pour toutes les femmes et les filles.

Travailler avec les acteurs de la santé, de la protection de l'enfance, des personnes handicapées, et les autres acteurs de la protection et les groupes communautaires pour faire en sorte que les hommes et les garçons, après une agression sexuelle, aient accès à la gestion de leur cas par des points d'accès appropriés<sup>169</sup>.

Fournir des services de gestion de cas de VBG conformément aux normes internationales, notamment la collecte de données sûre et éthique (voir la Norme 14 : Collecte et utilisation des données sur les survivants).

Rédiger des politiques écrites décrivant les protocoles organisationnels de gestion des cas de VBG pour aider le personnel à comprendre ce qu'on attend de lui dans son travail quotidien, y compris et non exclusivement, la limite des heures de contact avec les survivantes, les archives des cas, les protocoles pour les cas à haut risque, etc.

Comprendre les procédures de signalement obligatoire propres au contexte, les mécanismes communautaires y afférents et les procédures d'enquête pour aider les survivantes, notamment dans les cas d'exploitation et d'exploitation et abus sexuels.

Travailler avec les organisations et les secteurs pour réduire les obstacles à l'accès aux services et à leur prestation (voir la Norme 2 : Participation et autonomisation des femmes et des filles).

Veiller à ce qu'une supervision régulière soit assurée aux travailleurs sociaux chargés des cas de VBG par des personnes formées à la supervision et à la gestion de cas, afin de les soutenir dans leur travail et d'évaluer leur attitude et leur comportement envers les survivantes (voir Norme 3 : Prise en charge et soutien du personnel)<sup>170</sup>.

Surveiller la qualité des soins et des services de gestion de cas au moyen de sondages auprès des utilisateurs, de vérifications des dossiers de cas et d'une supervision continue des travailleurs sociaux chargés des cas de VBG.

## LA RÉPONSE MULTISECTORIELLE /SYSTHEME DE REFERENCEMENT EN THEORIE

