

|  |
| --- |
| **Outil d’évaluation des capacités d’un travailleur social chargé de la protection de l’enfant** |

**Définition :** L’évaluation des capacités est une pratique de supervision servant à examiner les connaissances, les compétences et les attitudes d’un travailleur social nouvellement recruté. Elle décrit les domaines dans lesquels un développement et un soutien supplémentaires peuvent être nécessaires pour qu’il remplisse ses fonctions de manière efficace.

**Objectif de l’outil :** L’outil d’évaluation des capacités doit être utilisé pour évaluer les attitudes, les connaissances et les compétences du travailleur social. Il s’agit de standards minimaux de compétences pour tous les travailleurs sociaux fournissant des services de gestion de cas. Les résultats de l’évaluation doivent orienter les mesures de renforcement des capacités et de développement qu’un superviseur fournit au cours des sessions de supervision individuelle et de groupe.

**Fréquence/Durée :** Doit avoir lieu immédiatement après le recrutement du travailleur social, puis tous les
3 à 6 mois, selon la capacité organisationnelle, le ratio en personnel et les besoins.

**Orientation :**

**Avant**

|  |
| --- |
| Mission du superviseur |
| Suite au recrutement d’un nouveau travailleur social, on suggère que le superviseur organise une session de supervision individuelle étendue dans un lieu calme et à l’écart. L’examen de l’ensemble de l’évaluation nécessite environ 2 à 3 heures. Ce processus peut être réparti sur 2 ou 3 sessions distinctes, si nécessaire.  |

**Pendant**

|  |
| --- |
| Mission du superviseur |
| Commencer par décrire le processus d’évaluation des capacités au travailleur social. Le superviseur peut dire : *Cet outil a été élaboré en tenant compte de certaines normes clés attendues d’un travailleur social chargé de la protection de l’enfant. Nous ne nous attendons pas à ce que vous soyez expert dans le domaine et à avoir des réponses parfaites dès le départ. Il faut du temps pour comprendre les principes directeurs de la gestion de cas de protection de l’enfant et comment les mettre en application auprès des enfants et des familles. Au cours de nos premières semaines ensemble, cette évaluation déterminera les domaines pour lesquels vous avez besoin d’un soutien plus technique. Après l’évaluation, nous continuerons de travailler ensemble pour développer vos connaissances et vos compétences. Dans quelques mois, nous procéderons à une nouvelle évaluation pour voir votre progression.* Expliquez au travailleur social que l’évaluation comporte trois parties et que vous prendrez des notes afin de vous rappeler de ses réponses. Invitez le travailleur social à poser des questions sur l’outil ou le processus pour vous assurer qu’il/elle est bien à l’aise. Le superviseur doit poser les questions dans l’ordre présenté sur le questionnaire et donner au travailleur social le temps d’expliquer/détailler sa réponse.Permettez au travailleur social de parler ouvertement et de poser des questions de clarification. Les superviseurs sont encouragés à ne pas donner de réponses ; mais ils doivent intervenir en cas de problème grave nécessitant une discussion et une orientation immédiates. Une fois l’évaluation terminée, le superviseur et le travailleur social doivent discuter des priorités suggérées dans chaque domaine pour le renforcement et le perfectionnement des capacités techniques.  |

**Après**

|  |
| --- |
| Mission du superviseur |
| Au cours des séances de supervision individuelle régulières, le superviseur doit se référer à l’évaluation des capacités afin d’apporter un accompagnement professionnel continu au travailleur social. Si les travailleurs sociaux sont plusieurs à avoir besoin d’une orientation dans un même domaine, le superviseur peut organiser une session de formation ou de développement pendant la supervision de groupe. Le superviseur doit également organiser des sessions d’accompagnement pour travailleur social sur le terrain afin qu’il puisse observer la mise en pratique des principes directeurs. Après 3 à 6 mois environ, le superviseur doit procéder à une nouvelle évaluation du travailleur social dans le but de déterminer son avancement et ses besoins continus en développement. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Date** |  |
| **Travailleur social** |  |
| **Superviseur**  |  |

**Évaluation des capacités du travailleur social**

**Première partie : Attitudes vis-à-vis de la protection de l’enfant**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Affirmations**  | **Le travailleur social est-il :**  | **Réponse du travailleur social et notes prises lors de la discussion** | **Priorité de perfectionnement ?** |
| **Tout à fait d’accord** | **D’accord** | **En désaccord** | **Pas du tout d’accord** |
| 1. Les enfants ont quelque chose à apporter à la communauté. |  |  |  |  |  |  |
| 2. La violence peut être la faute de l’enfant. |  |  |  |  |  |  |
| 3. Le placement dans une institution doit être utilisé en dernier recours pour les cas de protection de l’enfant faisant l’objet d’arrangements à long terme. |  |  |  |  |  |  |
| 4. Les enfants qui subissent des événements traumatisants ne peuvent pas s’en remettre ou devenir des membres productifs de la société. |  |  |  |  |  |  |
| 5. Un travailleur social doit toujours prendre en compte l’avis et les souhaits d’un enfant lorsqu’il prend une décision qui l’affectera.  |  |  |  |  |  |  |
| 6. Il est acceptable pour les parents ou les tuteurs d’utiliser la force physique pour punir un enfant. |  |  |  |  |  |  |
| 7. Les enfants disent la vérité sur les abus ou la séparation. |  |  |  |  |  |  |
| 8. Les enfants peuvent être maltraités (abusés) par un membre de la famille immédiate ou un ami. |  |  |  |  |  |  |
| 9. Les enfants méritent qu’on leur témoigne de la gentillesse et du soutien, et qu’on leur prodigue des soins après avoir été maltraités ou séparés de leur famille ou de leur tuteur, et cela fait partie de mes responsabilités. |  |  |  |  |  |  |
| 10. Les enfants ne connaissent pas de problèmes de santé mentale. |  |  |  |  |  |  |
| **Mesures à prendre** | **Superviseur :** | **Travailleur social :**  |  |

**Deuxième partie : Connaissances en gestion de cas**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Questions relatives aux connaissances**  | **Réponses correctes possibles** | **Réponse du travailleur social et notes prises lors de la discussion** | **Priorité de perfectionnement ?** |
| 1. Quels sont les principes directeurs de la gestion de cas ? | 1. Ne pas nuire
2. Promouvoir l’intérêt supérieur de l’enfant
3. Non-discrimination/traitement équitable de tous les enfants
4. Respect des normes et pratiques d’éthique professionnelles/Appliquer un code de conduite
5. Rechercher le consentement et/ou l’accord éclairé
6. Respecter la confidentialité
7. Garantir la redevabilité/être responsable des actions et du résultat de ces actions
8. Soutenir les enfants et les familles en s’appuyant sur leurs points forts
9. Baser les interventions sur les principes du Développement de l’Enfant, des Droits de l’Enfant et de la Protection de l’Enfant
10. Faciliter une participation effective des enfants
11. Fournir des processus et des services culturellement adaptés
12. Coordonner et collaborer
13. Respecter les lois et les politiques relatives au signalement obligatoire
 |  |  |
| 2. Comment un travailleur social doit-il promouvoir l’intérêt supérieur d’un enfant dans le domaine de la gestion de cas ?  | 1. Évaluer les conséquences positives et négatives des actions, et consulter le superviseur sur les cas complexes
2. Discuter des options avec l’enfant et ses tuteurs (lorsqu’il est approprié et sûr de le faire) lors de la prise de décisions
3. Veiller à ce que toutes les mesures prises garantissent la sécurité de l’enfant et mettent en avant sa santé physique, émotionnelle, sociale et cognitive et son bien-être
4. Toujours tenir compte de l’importance du maintien des liens familiaux et fraternels
 |  |  |
| 3. Quelles limites se posent à la confidentialité lorsque vous travaillez avec des enfants ? | 1. L’existence de lois relatives au signalement obligatoire
2. La nécessité immédiate et urgente de protéger la sécurité physique et/ou émotionnelle d’un enfant
3. La nécessité d’obtenir le consentement parental si un jeune enfant a besoin de services (et si l’obtention du consentement ne présente aucun risque)
4. Si un enfant risque de se blesser lui-même ou de blesser une autre personne
 |  |  |
| 4. Quand et comment un travailleur social doit-il obtenir un consentement ou un accord éclairé ?  | Quand :1. Au commencement des services de gestion de cas
2. Pour les orientations vers d’autres prestataires de service

Comment :1. S’assurer que l’enfant et son tuteur comprennent parfaitement le processus de gestion des cas 2. S’assurer que l’enfant et son tuteur comprennent parfaitement comment les renseignements recueillis seront utilisés et stockés3. Communiquer de manière adaptée aux enfants lors de l’obtention de leur consentement ou accord éclairé 4. Encourager l’enfant et ses tuteurs à poser des questions sur le processus 5. Se conformer aux lois nationales sur le consentement et l’accord éclairé6. Demander au tuteur et/ou à l’enfant (selon la situation) de signer le formulaire de consentement et/ou de donner son consentement verbal |  |  |
| 5. Quelles sont les étapes de la gestion de cas ?  | 1. Identification et enregistrement
2. Évaluation
3. Élaboration du plan de prise en charge
4. Mise en œuvre du plan de prise en charge
5. Suivi et examen
6. Clôture du cas
 |  |  |
| 6. Quels types de problèmes de protection de l’enfant nécessitent la mise en œuvre d’un programme de gestion de cas ? | 1. Enfant non accompagné ou séparé (ESNA)
2. Enfant victime d’abus sexuels
3. Enfant victime de négligence
4. Enfant victime d’abus physiques
5. Enfant victime d’abus émotionnel
6. Enfant vivant ou travaillant dans la rue, ou impliqué dans un travail dangereux
7. Enfant en détresse émotionnelle ou ayant des problèmes de santé mentale ou besoins psychosociaux
8. Enfant associé à des groupes armés ou à des forces armées
9. Enfant en détention ou récemment libéré
 |  |  |
| 7. Quels sont les signes d’abus courants chez les enfants ? | 1. Changement significatif de comportement
2. Cauchemars
3. Problèmes à l’école (difficultés de concentration)
4. Isolement vis-à-vis des amis et des activités communautaires
5. Colère et agressivité
6. Pensées suicidaires ; tentative de suicide
7. Peur de certains lieux, personnes ou activités
8. Réactions exagérés relatives à des situations communes à sa population/son contexte culturel
 |  |  |
| 8. Quels sont les éléments à prendre en compte lors de l’élaboration d’un plan de prise en charge ?  | 1. Élaboration dans les deux semaines suivant l’évaluation
2. Implication de l’enfant et du tuteur (le cas échéant) ou d’un adulte de confiance
3. Le contenu du plan de prise en charge doit refléter l’évaluation individuelle de l’enfant/de la famille
4. Doit définir des mesures spécifiques et temporelles, et la répartition des responsabilités
 |  |  |
| 9. Comment un travailleur social peut-il donner aux tuteurs les moyens de soutenir les enfants ?  | 1. En évaluant les comportements et les conditions qui contribuent au risque de maltraitance des enfants et en déterminant les mesures à prendre pour apporter des changements
2. En décrivant les types de services disponibles et comment y accéder
3. En facilitant l’investissement et l’implication de la famille ou du tuteur à l’égard des résultats, des objectifs et des tâches décrits dans le plan de prise en charge
4. En aidant les parents à trouver les moyens de répondre aux besoins fondamentaux de leurs enfants
5. En évaluant les capacités de résilience, les forces ou les ressources de la famille ou du foyer qui serviront de base au changement
 |  |  |
| 10. Quels sont les principaux critères permettant de clore un cas ? | 1. Les objectifs du cas ont été atteints
2. Aucun risque ou éventualité de risque important ne subsiste
3. L’enfant et la famille indiquent au travailleur social qu’ils sont en mesure de faire face eux-mêmes aux défis actuels
4. L’enfant et la famille déménagent et le cas peut être fermé ou transféré, selon la situation
5. L’enfant atteint l’âge de 18 ans
6. Dans le cas du décès d’un enfant
 |  |  |
| **Mesures à prendre** | **Superviseur :** | **Travailleur social :**  |

**Troisième partie : Compétences en gestion de cas**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Questions relatives aux connaissances**  | **Réponses correctes possibles** | **Réponse du travailleur social et notes prises lors de la discussion** | **Priorité de perfectionnement ?** |
| 1. Comment un travailleur social doit-il aborder un enfant pendant l’étape d’enregistrement/collecte de données ? | 1. Saluer chaleureusement l’enfant
2. Se présenter par son nom, son rôle et son organisation de façon à ce que l’enfant et/ou le tuteur puissent comprendre
3. Expliquer à l’enfant et au tuteur l’objectif de l’interaction de manière simple et claire
4. Donner à l’enfant la possibilité de demander la présence d’une autre personne
 |  |  |
| 2. Comment un travailleur social peut-il aider un enfant à se sentir en sécurité par le biais de la communication verbale et non verbale ?  | 1. S’asseoir au même niveau que l’enfant
2. Faire appel à des techniques d’entrevue créatives (dessin, marionnettes, poupées, etc.)
3. Utiliser un langage simple et des mots que l’enfant emploie
4. Rester calme et réconfortant tout au long de l’interaction avec l’enfant
5. Poser des questions ouvertes
6. Utiliser le recadrage et la synthèse
7. Réfléchir sur les informations que l’enfant a partagées
8. Vérifier régulièrement auprès de l’enfant afin de bien comprendre ce qui a été dit
9. Accorder des pauses à l’enfant s’il semble bouleversé
 |  |  |
| 3. Quelles affirmations de soutien les travailleurs sociaux doivent-ils transmettre aux enfants tout au long du processus de gestion de cas ? | 1. Je te remercie de m’avoir raconté ton histoire
2. Tu peux prendre tout ton temps
3. Ce n’est pas de ta faute
4. Je suis désolé(e) de ce qui t’est arrivé
5. Ce que tu me racontes est difficile, beaucoup de personnes sont bouleversées après qu’il leur soit arrivé une chose pareille
6. Tu es fort(e) et courageux(se)
7. Je vais essayer de t’aider
 |  |  |
| 4. Quels sont les choix importants à proposer aux enfants lorsqu’ils parlent de leur expérience ?  | 1. Le choix d’avoir un tuteur ou une personne de confiance dans la pièce
2. Le choix de l’endroit où doit se tenir la conversation
3. Le choix du moment de la conversation
4. Le choix entre un travailleur social et une travailleuse sociale
 |  |  |
| 5. Comment les travailleurs sociaux peuvent-ils interagir avec les enfants pour comprendre leurs sentiments et leurs souhaits ?  | 1. Prêter une attention particulière à ce que l’enfant dit et comment elle ou il se comporte
2. Dessiner des visages qui représentent des sentiments différents et demander à l’enfant lequel se rapproche le plus de ce qu’elle ou il ressent
3. Demander à l’enfant de dessiner ce qu’il a dans la tête et ce qu’elle/il ressent dans son cœur
4. Jouer à des jeux avec l’enfant pour l’aider à se détendre et à se sentir à l’aise pour raconter son histoire
5. Poser des questions ouvertes dans un langage clair et simple
 |  |  |
| 6. Comment un travailleur social doit-il réagir si un tuteur devient hostile ou se met en colère lors d’une entrevue ? | 1. Rester calme et posé
2. Ne pas élever la voix
3. Tenter de calmer la personne, essayer de déterminer le motif de la colère et de reconnaître ses sentiments
4. Donner à la personne l’espace et le temps pour réfléchir
5. Rester vigilant quant à une éventuelle agression et partir si la situation devient dangereuse
6. Porter sur soi un téléphone portable, un sifflet ou une alarme personnelle et l’utiliser (si nécessaire)
7. Mener les entrevues avec un collègue pour atténuer les risques
 |  |  |
| 7. Quels éléments importants sont à prendre en compte lors d’une entrevue avec un enfant ayant subi des abus ? | 1. Ne pas pousser l’enfant à parler de son expérience
2. Dire à l’enfant qu’elle/il peut prendre son temps
3. Entamer une conversation amicale avec l’enfant au lieu de poser des questions lourdes qui pourraient reprovoquer un traumatisme chez l’enfant (p. ex. : peux-tu m’en dire un peu plus sur ton jeu préféré ? etc.)
4. Dire à l’enfant que le but de votre présence est de l’aider
5. Autres approches appropriées dans le contexte culturel
 |  |  |
| 8. Comment un travailleur social peut-il manifester de l’empathie et du respect envers les enfants et leurs familles ? | 1. Faire attention aux indices verbaux et non verbaux
2. Déterminer ce qui est important pour l’enfant et la famille
3. Montrer un véritable désir de comprendre leur situation
4. Garder l’esprit ouvert
5. Créer un environnement de respect et d’acceptation
6. Être à l’écoute des sentiments pénibles, les reconnaître et encourager une discussion honnête
 |  |  |
| **Mesures à prendre** | **Superviseur :** | **Travailleur social :**  |

[[1]](#endnote-1)

1. Adapté de Caring for Child Survivors of Sexual Abuse. ( https://www.unicef.org/pacificislands/IRC\_CCSGuide\_FullGuide\_lowres.pdf) [↑](#endnote-ref-1)