



Une boîte à outils pour les volontaires communautaires de la protection de l'enfance

December 2021

Partie 1 : Rôles des volontaires communautaires dans la gestion des cas de protection de l'enfance.

Cette boîte à outils est accompagnée d'un manuel de formation destiné aux équipes de protection de l'enfance travaillant avec des volontaires communautaires engagés dans la gestion des cas



©L'Alliance pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire, 2021.

Ce projet est le fruit d'une collaboration entre des praticiens, des universitaires et des défenseurs de la protection de l'enfance du monde entier. L'équipe du projet remercie les membres du Comité d'examen inter-agences, ainsi que les consultants nationaux qui ont accompagné le développement d'un outil pouvant être utilisée directement par des volontaires communautaires.

Mais surtout, nous souhaitons remercier les volontaires communautaires eux-mêmes qui travaillent sans relâche pour protéger les enfants de leur communauté contre la violence, l'exploitation, les abus et la négligence. Ce sont leurs histoires et leurs services qui ont motivé ce projet.

Ce rapport est rendu possible grâce au soutien généreux du peuple américain par le biais du Bureau d'aide humanitaire (BHA) de l'Agence des États-Unis pour le développement international (USAID).

Le contenu est la responsabilité de l'Alliance et ne reflète pas nécessairement les opinions de l'USAID ou du gouvernement des États-Unis.

Citation suggérée : L'Alliance pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire (2021). Une boîte à outils pour les volontaires de la protection de l'enfance de la communauté, Partie 1 : Rôles des volontaires dans le soutien à la gestion des cas.

Licence : Ce document est sous licence Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0. Il est attribué à l'Alliance pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire (l'Alliance).

Auteur: Colleen Fitzgerald, LMSW.

Traduction en français : Frederique Boursin Balkouma



“ Ils sont nos voisins, un ami, un auditeur, un interprète, un guide. Ils remarquent quand nous sommes confrontés à des problèmes et sont les premiers à réagir. Ils ouvrent les portes pour nous. Et lorsque nous nous rendons dans de nouveaux endroits, ils sont là avec nous, à nos côtés. Ils sont appréciés dans notre communauté, travaillant toute la journée pour des enfants comme nous. Ils nous comprennent et nous conseillent, ils nous encouragent et nous soutiennent. Parfois, ils prennent des risques pour nous. Ils sont nos traducteurs et nos interprètes lorsque personne ne nous comprend. Ils nous aident à résoudre les problèmes. Ils nous écoutent, en toute confiance. Ils sont à nos côtés, pour que nous puissions être courageux. Ils nous aident à rester en sécurité. Ils sont bien plus que des voisins pour nous. Ils veillent sur nous, nous responsabilisent et nous protègent. Ils nous apprécient... et nous les apprécions. ”

Aujourd’hui, plus que jamais, les volontaires sont en première ligne pour protéger les enfants dans leurs communautés. Les volontaires travaillent sans relâche dans des contextes humanitaires complexes et ils sont souvent confrontés à des risques émotionnels et physiques, avec peu de reconnaissance pour leurs efforts.

La boîte à outils pour les volontaires communautaires de la protection de l’enfance et le manuel de formation complémentaire visent à promouvoir les meilleures pratiques fondées sur des données probantes. Cette boîte à outils est basée sur l’étude [Community Engagement in Case Management](#), commanditée par l’Alliance et achevée en 2020. L’étude comprenait un examen des preuves de l’efficacité des volontaires communautaires, ainsi qu’une comparaison de ses résultats avec les données issues des pratiques actuelles. Les méthodes utilisées comprenaient des entretiens avec des praticiens de la protection de l’enfance et l’examen de documents tels que du matériel de formation, des procédures opérationnelles standard et des directives. Les points de vue des volontaires ont été recueillis par le biais de récits provenant de divers contextes et par une recherche qualitative dans quatre contextes humanitaires, au Myanmar et au Malawi. La boîte à outils et le manuel de formation complémentaire ont été testés dans trois contextes humanitaires : l’État de Borno au Nigeria ; le camp de réfugiés de Dzaleka au Malawi ; et la province de Cabo Delgado au Mozambique.

Les faits nous ont montré que lorsque nous accompagnons de manière adéquate les volontaires communautaires, nous servons mieux les enfants vulnérables. Notre vision est que cette boîte à outils inspirera les organisations de protection de l’enfance du monde entier à reconnaître le rôle essentiel des volontaires et à développer des réponses de gestion de cas qui engageront les volontaires de manière éthique. Ces changements ne se feront pas du jour au lendemain, mais nous sommes convaincus que même de petites mesures d’accompagnement peuvent avoir un impact significatif.

**Les pays engagés
dans la recherche
globale** (y compris
les récits de terrain et
les entretiens avec les
informateurs clés) et les
tests sur le terrain.



Photo © PLAN International: Anthony Huus

Background	Page
Avant-propos/Préface	
Termes clés	2
Acronymes	3
À qui s'adresse cette boîte à outils ?	4
Conditions préalables	
Introduction	6
Ce que la recherche nous dit	10
Six étapes vers une pratique éthique pour les organisations de protection de l'enfance (PE) travaillant avec des volontaires soutenant la gestion de cas	12

Guide des pratiques éthiques pour les volontaires de la communauté engagés dans la gestion de cas



Étape 1. Évaluer et analyser dans le contexte l'engagement des volontaires de la communauté dans la gestion de cas

- | | |
|--|----|
| 1.1 Évaluation du contexte de l'engagement communautaire dans la gestion de cas | 14 |
| 1.2 Analyse de l'engagement des volontaires communautaires dans la gestion des cas | 15 |






Étape 2. Décider comment engager ou adapter l'engagement des volontaires communautaires dans la gestion des cas

- | | |
|--|----|
| 2.1 Déterminer les rôles et les responsabilités des volontaires communautaires dans le soutien à la gestion de cas | 16 |
| 2.2 Considérations budgétaires pour l'accompagnement des volontaires de la communauté à la gestion des cas | 18 |



Étape 3. Mettre en œuvre des projets de gestion de cas qui impliquent de manière éthique les volontaires de la communauté

- | | |
|---|----|
| 3.1 Identifier et sélectionner les volontaires de la communauté | 20 |
| 3.2 Intégrer des volontaires communautaires au sein de l'équipe de gestion des cas de protection de l'enfance | 21 |
| 3.3 Organiser le travail en équipe à distance pour la gestion des cas de PE | 23 |
| 3.4 Créer un réseau de soutien par les pairs | 23 |
| 3.5 Réaliser la supervision (y compris la supervisions à distance) | 25 |
| 3.6 Gérer les dynamiques de pouvoir | 27 |
| 3.7 Protéger la sécurité et promouvoir le bien-être des volontaires de la communauté. | 27 |

	Étape 4. Renforcer et développer la capacité des volontaires de la communauté à soutenir la gestion de cas	32
	Étape 5. Le suivi, l'évaluation, la redevabilité et l'apprentissage (SERA) avec les volontaires de la communauté pour garantir la responsabilité et la sauvegarde	34
	Étape 6. Plaider pour que les volontaires de la communauté disposent de ressources adéquates dans leurs activités de soutien à la gestion des cas	37
	Références	40



Outils

- 1 Guide d'entretien sur l'engagement communautaire
- 2 Atelier sur l'engagement communautaire – rôles et responsabilités des VC dans la gestion des cas
- 3 Guide pour l'analyse de l'engagement communautaire
- 4 Description du rôle du volontaire communautaire
- 5 Liste de contrôle du budget pour les volontaires communautaires
- 6 Sélection des volontaires communautaires
- 7 Code de conduite du volontaire communautaire
- 8 Groupe de soutien par les pairs
- 9 Réunion de supervision individuelle
- 10 Réunion de supervision de groupe
- 11 Liste de contrôle de la sécurité et du bien-être des volontaires communautaires
- 12 L'outil de retour d'information (boîte à commentaires)
- 13 Questionnaire pour les volontaires communautaires
- 14 Affiche sur les meilleures pratiques
- 15 Note d'orientation sur le volontariat communautaire

Gestion de cas : an approach for addressing the needs of an individual child who is at risk of harm or has been harmed. The child and their family are supported by a caseworker in a systematic and timely manner through direct support and referrals. Case management provides individualized, coordinated, holistic, multisectoral support for complex and often interconnected child protection concerns.¹

Travailleur social : le travailleur principal impliqué dans un dossier qui conserve la responsabilité de la prise en charge de l'enfant – de la phase d'identification à la phase de clôture du dossier.

Protection de l'enfance : prévention et réponse aux abus, à la négligence, à l'exploitation et à la violence à l'égard des enfants.

Protection de l'enfance dirigée par la communauté : approches qui sont dirigées par un processus collectif, mené par la communauté, plutôt que par une ONG, une agence des Nations Unies (ONU) ou un autre acteur extérieur.²

Confidentialité : obligation de ne pas divulguer ou mettre à la disposition de personnes non autorisées des informations sur une personne partagées dans le cadre d'une relation de confiance, d'une manière incompatible avec les termes de la divulgation initiale ou sans autorisation préalable.

Incitation : un paiement ou un avantage pour encourager et/ou faciliter certains comportements ou actions.

Panier de dépenses minimum (PDM) : ce dont un ménage a besoin pour satisfaire ses besoins essentiels sur une base régulière ou saisonnière, et son coût. Le panier de dépenses minimum est un seuil monétaire pour le coût de ces biens, services publics, services et ressources – et est conceptuellement équivalent à un seuil de pauvreté.³

Aidants naturels : membres de la communauté agissant de manière informelle pour aider leurs voisins, sans relation avec une quelconque organisation.

Référencement : le processus de demande formelle de services pour un enfant ou sa famille auprès d'une autre agence par le biais d'une procédure et/ou d'un formulaire établi. Les travailleurs sociaux conservent la responsabilité globale du dossier, même après le référencement.

Rémunération : argent versé pour un travail ou un service.⁴

Salaire : un paiement fixe et régulier effectué par un employeur à un employé.

Supervision : une relation de soutien à la fois technique et psychosociale. Elle s'effectue par le biais de réunions régulières axées sur la responsabilisation, le bien-être et le développement des compétences. Grâce à des contacts réguliers, le superviseur fournit un encadrement et encourage la personne supervisée à réfléchir de manière critique à ses pratiques. L'objectif ultime de la supervision est d'améliorer les services aux clients.⁵

Volontaires : personnes issues de la communauté concernée et sélectionnées par une organisation pour soutenir les enfants et les familles. Les volontaires communautaires ont un accord officiel avec une organisation communautaire locale, une organisation non gouvernementale (ONG) locale ou nationale, une ONG internationale, le gouvernement ou une agence des Nations Unies.

- PE : protection de l'enfance.
- SMPE : Standards minimums pour la protection de l'enfant dans l'action humanitaire (Child Protection Minimum Standards)
- GCPE : Gestion des cas de protection de l'enfance
- PDI : personne déplacée interne
- FICR : Fédération internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.
- S&E : suivi et évaluation
- SERA : Suivi, évaluation, redevabilité et apprentissage.
- ONG : organisation non gouvernementale
- PSEA : prévention de l'exploitation et des abus sexuels
- POS : procédure opérationnelles standard
- ONU : Organisation des Nations unies
- USAID : Agence des États-Unis pour le développement international
- HCR : Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés
- UNICEF : Fonds international d'urgence des Nations unies pour l'enfance



Photo: © UNICEF/UN0518449/Bidel

1. Alliance pour la protection des enfants dans l'action humanitaire, Lignes directrices inter-agences pour la gestion des cas et la protection des enfants. 2014. p. 14.
2. Alliance pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire. 2019. Normes minimales pour la protection des enfants dans l'action humanitaire, édition 2019.
3. Programme alimentaire mondial. 2020. Note d'orientation sur les paniers de dépenses minimales.
4. Organisation internationale du travail (OIT), s.d., ILO Glossary of Statistical Terms, [Statistical Glossary.pdf \(ilo.org\)](https://www.ilo.org/glossary/pdf/Statistical_Glossary.pdf).
5. Manuel d'orientation sur le renforcement de la supervision du personnel des services sociaux, 2020.

Une boîte à outils pour les volontaires communautaires de la protection de l'enfance, dans sa partie 1, "Rôles des volontaires dans la gestion des cas", et le manuel de formation complémentaire, sont destinés aux acteurs de la gestion des cas de protection de l'enfance (PE) qui travaillent avec des volontaires communautaires pour soutenir les enfants et les familles dans leurs communautés. Le kit d'outils fournit des conseils pour :

- Les équipes de gestion des cas du PE, y compris les volontaires, les travailleurs sociaux, les superviseurs et les responsables de service.
- Le personnel en charge du système de gestion de cas, c'est-à-dire le personnel responsable de la conception, de la coordination et du suivi des activités de gestion des cas.
- Les conseillers PE en charge de l'appui technique et de l'élaboration de standards pour la gestion des cas.

Conditions préalables

Il est essentiel que les organisations de protection de l'enfance qui utilisent cette boîte à outils entretiennent des relations avec les communautés concernées et encouragent les mécanismes endogènes des communautés pour assurer la sécurité des enfants. Les coutumes et pratiques des communautés pour assurer la sécurité des enfants varient grandement selon les pays, les contextes et les cultures. Durant les urgences humanitaires, les enfants sont souvent exposés à de nouveaux dangers et les familles et les membres de la communauté utilisent de nouvelles stratégies d'adaptation. Il est essentiel que les acteurs de la PE soutiennent systématiquement l'appropriation par les membres de la communauté, comme le soulignent les Standards minimums pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire (SMPE, norme 17).⁶ Dans toutes les réponses humanitaires, il est essentiel pour les acteurs de la protection de l'enfance d'éviter de "faire du mal". Ils peuvent y parvenir en ayant connaissance au préalable :

- Des croyances et concepts communautaires concernant le bien-être et le développement de l'enfant ;
- Des structures communautaires existantes et des dynamiques de pouvoir ;
- Des ressources et Des forces internes à la communauté qui protègent les enfants
- Des pratiques locales de protection des enfants contre la violence, les abus, la négligence et l'exploitation.
- Des pratiques traditionnelles initialement conçues pour protéger les enfants, mais qui peuvent en réalité leur être préjudiciables.

De plus, les organisations de PE qui utilisent cette boîte à outils doivent respecter les normes minimales de gestion de cas comme indiqué dans le [SMPE](#) (Norme 19).⁷ Il s'agit notamment de déterminer si la gestion de cas est adaptée au contexte et si l'organisation est en mesure de fournir les services de gestion de cas conformément aux systèmes et procédures nationales. Les organismes de PE qui mettent en œuvre la gestion de cas doivent disposer de garanties procédurales, de normes de protection des données, de formation du personnel et de supervision adéquates.⁸

Les outils présentés dans cette boîte à outils et dans le manuel de formation complémentaire doivent être utilisés parallèlement aux ressources globales existantes en matière de PE et de gestion des cas au niveau communautaire, comme indiqué ci-dessous :

Ressources de la PE au niveau communautaire	Ressources pour la gestion des cas
<ul style="list-style-type: none"> • A Reflective Field Guide : Community-level Approaches to Child Protection in Humanitarian Action, 2020 • Renforcer la protection des enfants au niveau communautaire dans l'action humanitaire : Paquet de renforcement des capacités, 2020 • Un guide pour soutenir les processus de protection de l'enfance menés par la communauté, 2018. • Boîte à outils pour une pratique réflexive dans le soutien aux processus de protection de l'enfance menés par la communauté, 2018. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lignes directrices inter-agences pour la gestion des cas et la protection de l'enfance, 2014. • Manuel de formation à la gestion des dossiers de protection de l'enfance pour les travailleurs sociaux, les superviseurs et les gestionnaires, 2014. • Paquet de supervision et de coaching en gestion de cas, 2018



Photo © PLAN International

6. Alliance pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire. 2019. Normes minimales pour la protection des enfants dans l'action humanitaire, édition 2019..

7. Alliance pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire. 2019. Normes minimales pour la protection des enfants dans l'action humanitaire, édition 2019..

8. Alliance pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire. 2019. Normes minimales pour la protection des enfants dans l'action humanitaire, édition 2019.



Photo © PLAN International

Dans les interventions humanitaires à travers le monde, les volontaires communautaires sont un élément essentiel de la réponse aux cas de violence, de maltraitance, de négligence et d'exploitation des enfants. Bien que les volontaires assument souvent une variété de rôles lorsqu'ils répondent aux besoins des enfants dans leurs communautés, cette boîte à outils se concentre sur les rôles spécifiques des volontaires communautaires liés à l'approche de gestion de cas.

Ce que la recherche nous dit

En 2020, l'Alliance pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire a mené [l'étude sur l'engagement communautaire dans la gestion des cas](#), qui s'est concentrée sur les rôles des volontaires communautaires dans le processus de gestion des cas.⁹ L'étude a identifié les capacités et les limites des volontaires communautaires ainsi que les meilleures pratiques. Elle a fourni des éléments qui ont servi de base à cette boîte à outils et au manuel de formation I. Les principales conclusions relatives à l'engagement des volontaires communautaires dans la gestion de cas sont résumées ci-dessous.

Avantages

Dans les réponses humanitaires, il y a des **avantages significatifs** pour les enfants, les familles et la communauté dans son ensemble lorsque les organisations de PE engagent des volontaires communautaires, en tant que volontaires :

- Ils représentent un lien essentiel **pour accéder** aux enfants et aux familles touchés par les crises.
- Ils sont toujours présents dans la communauté lorsqu'il n'existe aucun autre système ou **lorsque les acteurs humanitaires ne peuvent pas y accéder**.
- Ils permettent d'apporter une **compréhension profonde** du contexte et des relations avec les enfants, les familles, les communautés et les chefs religieux.
- Ils contribuent à développer un **sentiment d'autonomie** et d'identité positive au sein de la communauté.

Risques potentiels

- Souvent, les organisations de protection de l'enfance ne reconnaissent pas suffisamment les volontaires comme des membres de la communauté **affectée ayant besoin de protection et d'aide humanitaire**.
- On attend souvent des volontaires de la communauté qu'ils répondent aux cas de PE sans une formation adéquate, sans la supervision ou le soutien nécessaires pour faire le travail de manière sûre et efficace. Au pire, certains informateurs clés ont qualifié cette situation d'une forme " **d'exploitation** ".
- **Les dynamiques de pouvoir au sein d'une communauté** est un élément central, complexe inhérent à la vie des volontaires communautaires. Elles peuvent concerner les relations avec l'organisation de PE, avec la communauté, avec les enfants à risque ou entre les volontaires.
- Ils sont souvent confrontés à des **risques émotionnels et physiques, ainsi qu'à des menaces** de représailles.
- Le soutien et la reconnaissance limités, associés à des dynamiques de pouvoir complexes, peuvent entraîner des **risques de préjudice** pour les enfants et les familles.
- Des conséquences négatives peuvent survenir si les volontaires communautaires sont engagés avec des ressources inadéquates ou sans que l'on ait suffisamment réfléchi aux questions soulignées ci-dessus.



Tout au long de cette boîte à outils, des références sont faites à des éléments particuliers de la recherche. Vous les trouverez dans le texte en vert.

Comme le souligne la recherche, l'implication des volontaires de la communauté dans la gestion des cas peut parfois être problématique et potentiellement nuisible aux enfants et aux familles. On attend souvent des volontaires qu'ils soutiennent les cas de PE sans une formation adéquate, une supervision ou une autre forme de soutien nécessaires pour effectuer le travail de manière sûre et efficace. En outre, la recherche a montré que les "volontaires" de la communauté, dont certains reçoivent des incitations limitées, doivent souvent travailler à temps plein, ce qui leur laisse peu de temps pour répondre à leurs propres besoins économiques et à leurs responsabilités familiales. Les preuves issues de la recherche démontrent que cette situation n'est pas viable ; elle peut également affecter la sécurité et le bien-être des volontaires et, en fin de compte, celles de leurs enfants et de leurs familles.

Ainsi, es preuves issues de la recherche indiquent des pratiques éthiques claires pour l'engagement de volontaires communautaires dans un programme de gestion de cas de PE. Ces pratiques comprennent :

- ✓ Une définition claire des rôles et des responsabilités des volontaires de la communauté, avec des limites précises à leur rôle dans la gestion des cas ;
- ✓ Un système de rémunération et de reconnaissance équitables des volontaires de la communauté selon les attentes des organisations de PE ;
- ✓ Des ressources suffisantes pour que les volontaires de la communauté puissent accomplir leur mission ;
- ✓ La participation des groupes et des structures communautaires, des enfants et des prestataires de service à la sélection des volontaires.
- ✓ L'investissement dans la formation continue, la supervision et l'encadrement des volontaires communautaires.
- ✓ L'intégration des volontaires de la communauté dans les équipes de gestion des cas de PE et, à terme, dans le personnel des services sociaux.
- ✓ La priorité à la sécurité et au bien-être des volontaires de la communauté ;
- ✓ Une politique et un leadership forts des donateurs, des organisations de PE et des décideurs politiques en faveur de l'engagement de manière éthique des volontaires communautaires.

Le tableau ci-dessous est basé sur les pratiques éthiques décrites ci-dessus. Il vise à présenter les différents rôles que les membres de la communauté peuvent assumer dans la gestion des cas et à préciser qui doivent être les volontaires. Notez que les membres de la communauté peuvent être recrutés par les organisations de PE en tant que travailleurs sociaux responsables de la prise en charge des enfants, de l'identification à la clôture du dossier. Mais le rôle d'un travailleur social doit être un poste rémunéré avec une formation continue, une supervision et un accompagnement (comme indiqué dans les SMPE). Les aidants naturels, quant à eux, sont des membres de la communauté qui aident déjà les enfants de manière informelle ; ils doivent être reconnus comme des personnes-ressources, même s'ils ne sont pas officiellement engagés par l'organisation. Les volontaires communautaires, enfin, sont des membres de la communauté qui sont engagés par une organisation de PE avec des responsabilités spécifiques liées à la gestion des cas. Ils doivent bénéficier d'une formation et d'une supervision continues, et peuvent se voir offrir une incitation, mais ils ne sont pas censés travailler à plein temps.

N'OUBLIEZ PAS QU'IL S'AGIT D'UN PROCESSUS

De nombreuses organisations de PE ne sont pas en mesure de respecter toutes les normes décrites dans la boîte à outils en raison des limitations actuelles du contexte humanitaire et des restrictions de financement. Ces conseils visent à encourager les organisations à se rapprocher d'une pratique éthique, ce qui, dans de nombreux contextes, prendra du temps.

Rôles des membres de la communauté dans la gestion des cas			
Caractéristiques	Aidants naturels	Volontaires (L'objet de ce kit d'outils)	Travailleurs sociaux
Membre de la communauté ?	OUI	OUI	Peut ou non être issu de la communauté (les volontaires peuvent, avec le temps, évoluer vers ce poste)
Formellement engagé par une organisation ?	Non, bien qu'ils puissent être reconnus et engagés comme une ressource locale pour les enfants.	Accord formel avec une organisation	Emploi salarié par une organisation
Engagement en termes de temps ?	Aucun engagement de temps	Engagement limité dans le temps ; pas à temps plein, étant donné qu'ils ne reçoivent pas de salaire ; permet d'exercer d'autres activités de subsistance.	Temps plein
Attentes en matière d'éducation ?	Aucune	En fonction du contexte. On peut s'attendre à ce que le volontaire ait un niveau d'enseignement secondaire.	Enseignement secondaire requis, au minimum.
Rôles et responsabilités liés à la gestion des cas ?	Aucune responsabilité formelle ; aide les enfants de manière informelle ; Peuvent être amenés à soutenir un enfant dans le cadre d'un plan d'action, et pourraient être informés sur la manière de référer les enfants à risque.	Ils ne sont pas responsables de l'ensemble du processus de gestion des dossiers, mais ils peuvent contribuer à l'identification des enfants vulnérables et à leur référencement, au suivi des cas si nécessaire (en particulier dans les régions éloignées et difficiles d'accès), à l'accompagnement des enfants vers les services, à la traduction pour les travailleurs sociaux.	Responsable de l'ensemble du processus de gestion des cas
Documentation/ rapports ?	Aucun	Documentation minimale/ simple, selon les besoins, limitée aux formulaires d'identification et de référencement et au suivi de base des cas.	Tous les formulaires de gestion des cas, y compris les évaluations de l'intérêt supérieur (EIS), dans les contextes de réfugiés.

Formation ?	Ils peuvent être formés à l'identification des enfants à risque et à leur référencement vers des organisations de protection de l'enfance.	Une brève formation relative à la PE, y compris l'identification et le référencement, et une formation de base en gestion de cas (sessions 1 à 9 du manuel de formation, au minimum).	Formation complète à la gestion des cas de PE.
Supervision ?	Aucun	Supervision de groupe régulière ; supervision individuelle recommandée, si possible.	Supervision individuelle et collective régulière.
Paiement/ incitation ?	Aucun paiement	Doit être décidé en fonction du contexte, avec des allocations/ incitations convenues par les partenaires interagences, la communauté et le gouvernement.	Salaire équivalent à celui d'un employé du gouvernement ou d'une ONG.



Photo © PLAN International

Six étapes vers une pratique éthique pour les organisations de PC travaillant avec des volontaires soutenant la gestion de cas

Cette boîte à outils a pour but d'aider les acteurs de la PE à atteindre progressivement les normes pour une pratique éthique en leur faisant franchir six étapes essentielles. S'appuyant sur les preuves,¹⁰ les six étapes comprennent des conseils sur la façon d'engager les volontaires dans chaque partie du processus.



Avant de choisir les outils et le matériel de formation à utiliser (étapes 3 et 4), il est essentiel que les équipes de PE entreprennent les phases d'évaluation, d'analyse et de prise de décision. (étapes 1 et 2). Cette recommandation est basée sur le fait que les acteurs du programme de PE prennent souvent des décisions sur la manière d'engager les volontaires de la communauté dans la gestion des cas sans comprendre de manière adéquate les conditions, les défis et les réalités auxquels les volontaires sont confrontés au quotidien. Souvent, les volontaires communautaires sont engagés sans un cadre d'intervention clarifié et durable, ce qui entraîne un préjudice potentiel pour les enfants, les familles et les communautés.

10. Alliance for Child Protection in Humanitarian Action (2021). Les volontaires communautaires et leur rôle dans les processus de gestion des cas dans les contextes humanitaires : Une étude comparative de la recherche et de la pratique.



Étape 1 : Évaluer et analyser l'engagement des volontaires de la communauté dans la gestion de cas en lien avec le contexte



Ce qui ressort comme une preuve : Une programmation sûre, efficace et durable de la gestion des cas de PE doit inclure la compréhension continue du contexte par l'organisation, en collaboration avec la communauté, en particulier les volontaires communautaires.

Cette section de la boîte à outils est destinée aux organisations de PE qui engagent des volontaires communautaires ou qui prévoient de le faire. Le public cible comprend les responsables, les conseillers et/ou le personnel technique qui sont chargés d'évaluer le contexte et de concevoir des programmes. Il est essentiel qu'ils réfléchissent de manière critique à la manière dont leurs organisations engagent déjà les membres de la communauté dans une réponse humanitaire, et comment leurs organisations prévoient d'engager des volontaires communautaires dans la gestion des cas. Les résultats d'une évaluation peuvent fournir aux acteurs de la gestion des cas de protection de l'enfance (GCPE) les informations essentielles dont ils ont besoin pour mettre en œuvre des programmes éthiques.

Les évaluations des organisations de PE peuvent varier selon la phase de l'intervention et le niveau d'engagement existant avec les volontaires de la communauté. Cependant, quelle que soit la phase, certaines questions clés concernant le contexte doivent être prises en compte et sont présentées dans le tableau ci-dessous.

Note : On s'attend à ce que les utilisateurs de cette boîte à outils mettent en œuvre une approche de gestion de cas, avec des travailleurs sociaux rémunérés. Les questions d'évaluation sont donc destinées aux volontaires chargés de soutenir les travailleurs sociaux.

Questions clés sur le contexte (pour toutes les organisations de PE)

Les avantages et les contraintes liés à l'engagement des volontaires de la communauté au soutien à la gestion des cas :

- Quel est le résultat attendu d'un engagement de volontaires communautaires pour soutenir la gestion de cas ? (Pour les enfants, les familles, la communauté et l'organisation de PE)
- Quels connaissances les volontaires de la communauté peuvent-ils apporter à l'équipe de PE ?
- Quels sont les avantages liés à l'engagement de volontaires communautaires pour soutenir la gestion de cas ?
- Quels sont les difficultés possibles pour les volontaires communautaires qui soutiennent la gestion des cas ?
 - Ces difficultés seraient-elles différentes selon que les volontaires soient des hommes ou des femmes, selon leur groupe ethnique ou selon qu'ils portent un handicap ?
- Dans le cas où des volontaires de la communauté apportent leur soutien à la gestion des cas, quels sont les risques possibles pour les enfants et les familles ? (Réfléchir aux aspects de protection des données et de confidentialité).



Profil des acteurs communautaire

- Qui sont les membres de la communauté qui répondent déjà aux besoins des enfants (y compris les “parents/tuteurs”) ?
- Qui sont les membres de la communauté en qui les enfants ont confiance ?
- Qui sont les membres de la communauté en qui les familles/parents/tuteurs ont confiance ?
- Quel est le niveau d'éducation de ces membres de la communauté ?
- Quels rôles/occupations les membres de la communauté avaient-ils avant l'urgence humanitaire ?

Analyse des dynamiques de pouvoir :

- Quelles sont les dynamiques de pouvoir actuelles parmi les membres de la communauté¹¹?
 - Qui sont les leaders de la communauté ?
 - Leur leadership est-il accepté ?
 - Quelles sont les relations entre les différents groupes culturels/ethniques ou nationalités
- Quelles sont les relations entre la population affectée et les organisations humanitaires ?
 - Y a-t-il des problèmes de pouvoir et de confiance ?
 - La population affectée parle-t-elle une langue différente de celle de la majorité du personnel de l'organisation humanitaire ?

Système de rémunération :

- Les membres de la communauté affectée, tels que les réfugiés et les personnes déplacées internes - ont-ils la possibilité de travailler ?
- Quelles sont les opportunités de subsistance pour la communauté affectée ?
- Le volontariat améliorera-t-il ou réduira-t-il les possibilités de subsistance des volontaires de la communauté ?
- Quel est le panier de dépenses minimum dans le contexte ?¹² (Cette information peut être recueillie auprès de collègues engagés dans des programmes d'autonomisation économique, d'assistance alimentaire ou de moyens de subsistance).
- Quel est le salaire minimum légal dans le contexte ?
- Combien gagne un assistant social gouvernemental et/ou un assistant para social ?
- Quelle est la politique de compensation/incitation pour les autres ONG impliquées dans la réponse humanitaire ?
- Le gouvernement à travers son Ministère de tutelle est-il impliqué dans la politique de rémunération/incitation des ONG ?
- Comment la rémunération peut-elle avoir un impact sur le bien-être et la sécurité des volontaires communautaires ?
- Quelle est la politique de l'organisation de PE en matière d'incitations ou de compensation pour les volontaires ?

Durabilité :

- Combien de temps le financement continuera-t-il probablement pour le programme GCPE ?
- Si le financement est interrompu pour le programme GCPE, quelle est la stratégie de sortie de l'organisation ?
- Si les volontaires communautaires sont engagés, comment peuvent-ils être intégrés dans le système national de PE ? Et dans la main-d'œuvre des services sociaux ?

→ **Pour les organisations de PE qui n'impliquent pas encore de volontaires communautaires, passez à l'étape 2.**

11. Cela renvoie à l'analyse des groupes et/ou individus influents au sein de la communauté, lié à leur occupation (éleveurs-agriculteurs-fonctionnaires par ex., leur ethnie, leur groupe d'âge, leurs responsabilités au sein de la communauté (chefferie coutumière, traditionnelle, responsable administratif comme le préfet ou le maire, etc.), et à la manière dont ces dynamiques se construisent, se combattent, et s'équilibrent pour créer plus ou moins de cohésion sociale au sein d'une communauté donnée.

12. Programme alimentaire mondial (2020). Note d'orientation sur les paniers de dépenses minimales. Division de la recherche, de l'évaluation et du suivi. Rome, Italie.

1.1 Évaluation avec les volontaires actuels de la communauté

Pour les organisations de PE qui engagent déjà des volontaires communautaires, il est recommandé d'utiliser l'**outil 1. Guide d'entretien sur l'engagement des volontaires dans la communauté** et l'**outil 2. Guide de l'atelier sur l'engagement des volontaires dans la communauté**. Ces outils aideront les organisations de PE à répondre aux questions clés suivantes :

1. Les interventions des volontaires communautaires impliqués dans la gestion des cas sont-elles appropriées et éthiques ?

- Comment les volontaires de la communauté soutiennent-ils la gestion des cas ?
- Quels sont les rôles des volontaires de la communauté dans l'équipe de gestion de cas ?
- Comment les volontaires de la communauté soutiennent-ils les enfants ayant des problèmes de protection et leurs familles ?
- Dans quels types de problèmes de protection les volontaires communautaires sont-ils impliqués ? ; (précisez le niveau de risque : Élevé-Moyen-Faible) ; comment ce niveau de risque est-il déterminé ?
- Combien de temps ce rôle exige-t-il d'eux ? (Temps partiel-Temps complet)
- Les volontaires communautaires ont-ils le temps de mener des activités de subsistance pour soutenir leur famille ?

2. Les volontaires reçoivent-ils une reconnaissance, une formation et une supervision suffisantes ?

- Que fait l'organisation de PE pour reconnaître le travail de ses volontaires ?
- Quelle(s) formation(s) les volontaires ont-ils reçue(s) ?
- La formation les a-t-elle bien préparés à leur rôle ?
- Les volontaires sont-ils régulièrement supervisés et encadrés ?
 - Si oui, quel est le contenu de ces supervisions ?
 - Est-ce suffisant ?

3. Le soutien matériel et la compensation offerts aux volontaires communautaires sont-ils adaptés à leur rôle ?

- Quel est le type de compensation est offert aux volontaires de la communauté ?
- Comment est-elle financée ?
- Cette compensation est-elle en adéquation avec les rôles et responsabilités attendus des volontaires ?
- Les volontaires disposent-ils d'un soutien matériel pour jouer leur rôle ? (Cela comprend généralement les communications, le transport et la visibilité/identification).
- Ce soutien est-il suffisant ?

4. Quels sont les défis, les risques et les dynamiques de pouvoir auxquels les volontaires communautaires doivent faire face ?

- Quels sont les défis auxquels les volontaires sont confrontés dans le cadre de leur travail dans la communauté et dans leur travail de soutien à la gestion des cas ?
- Quels sont les risques auxquels les volontaires sont confrontés ?
- Existe-t-il des dynamiques de pouvoir qui sont susceptibles d'entraver le travail des volontaires ?
 - Au sein de leur communauté ?
 - En lien avec d'autres volontaires ?
 - De la part de la direction de leurs organisations de PE ?
- Qu'est-ce qui motive les volontaires de la communauté à continuer à jouer leur rôle ?
- Comment les membres de la communauté perçoivent-ils les rôles et les responsabilités des volontaires ?

1.2 Analyse de l'engagement des volontaires communautaires dans la gestion des cas

Après l'évaluation, la phase suivante recommandée est une analyse conjointe par les membres de l'équipe PE, y compris le personnel et les volontaires. Cette analyse conjointe permettra de déterminer ce qui fonctionne bien et ce qui doit être amélioré dans la manière dont les volontaires sont impliqués dans la réponse à la GCPE.

Cette approche vise à promouvoir la réflexion et la prise de décision. L'organisation de PE et les volontaires devront s'approprier les différentes opportunités pour relever les défis et promouvoir les pratiques positives actuelles. En raison de la dynamique du pouvoir, il est important qu'il y ait des sessions séparées - avec les volontaires seuls et le personnel de l'organisation de PE seul - avant qu'ils ne se réunissent lors de la restitution finale.

Outil 3. Guide d'analyse de l'engagement des volontaires communautaires dans la Gestion des Cas. Le processus d'analyse est découpé en trois sessions :

Sessions	Objectifs	Qui y participe ? ¹³
1. Les volontaires : Qu'avons-nous appris ? (2 heures)	Résumez les résultats de l'évaluation, faites un brainstorming sur ce que l'équipe de PE peut faire pour apporter des améliorations.	Environ 20 volontaires (essayez d'assurer leur représentation, d'avoir un équilibre dans la représentation des zones géographiques, l'âge et le sexe).
2. Le personnel : Qu'avons-nous appris ? (2 heures)	Résumez les résultats de l'évaluation, faites un brainstorming sur ce que l'équipe de PE peut faire pour améliorer la situation.	Les membres du personnel de PE (les travailleurs sociaux, les superviseurs et le responsable ; si nécessaire, les collègues des RH, des finances et de la logistique peuvent également y assister).
3. L'équipe de PE (volontaires et personnel de l'organisation) : Que pouvons-nous faire ensemble ? (3 heures)	Présentez les actions suggérées, discutez-en et élaborer un plan commun, en tant qu'équipe.	Dans la mesure du possible, tous les volontaires et le personnel doivent participer à cette session dans un esprit d'équipe unique de PE.

Dans les pays où la boîte à outils a été testée (Nigeria et Malawi), de petits groupes de travail composés de personnel de l'organisation de PE et de volontaires ont été formés pour travailler ensemble. Ces équipes étaient chargées de mettre en œuvre le plan d'action sur plusieurs mois et devaient rendre compte au reste de l'équipe de PE. Cette approche pourrait être reproduite dans d'autres contextes.



Outils associés à l'évaluation

Outil 1. Guide d'entretien sur l'engagement communautaire

Outil 2. Atelier sur l'engagement communautaire : rôles et responsabilités des VC dans la gestion des cas

Outil 3. Guide d'analyse de l'engagement communautaire

13. Ces chiffres sont des suggestions. Le nombre de participants doit toujours être déterminée en fonction des mesures sanitaires locales liées à la pandémie de COVID-19.



Step 2: Décider comment engager ou adapter l'engagement des volontaires de la communauté dans la gestion des cas de protection de l'enfant



Ce qui ressort comme une preuve : Il est essentiel de définir clairement les rôles, les responsabilités et les attentes des volontaires communautaires impliqués dans la gestion des cas. Lorsque les rôles, les responsabilités et les attentes ne sont pas réalistes ou clairs, les volontaires communautaires et les enfants peuvent être mis en danger.

Après l'étape d'évaluation et d'analyse, l'organisation de PE doit prendre certaines décisions concernant la manière de faire évoluer le rôle des volontaires communautaires dans la gestion des cas. Ces décisions peuvent varier en fonction du stade de la programmation. Par exemple, il peut être possible de mettre en œuvre certaines décisions immédiatement, tandis que d'autres peuvent nécessiter des stratégies et un plaidoyer à plus long terme.

Un facteur clé de la durabilité des programmes et de l'engagement éthique des volontaires communautaires est la participation des volontaires à la prise de décision. Les volontaires doivent également être encouragés à mettre en œuvre les changements convenus lors de la séance d'analyse finale avec l'équipe de PE.

2.1 Déterminer les rôles, responsabilités et les attentes

Il est suggéré que les rôles des volontaires communautaires soient déterminés sur la base de l'**outil 4. Description du rôle du volontaire communautaire**. L'organisation de PE doit discuter et décider avec les volontaires communautaires ce que sont et ce que ne sont pas leurs rôles. L'organisation doit décrire, à l'aide de l'outil, les responsabilités des volontaires communautaires, ainsi que ses responsabilités à elle envers les volontaires.

Les volontaires communautaires peuvent avoir de multiples fonctions, selon le contexte, et il peut y avoir de nombreux types de volontaires différents travaillant avec une organisation. Parfois, il existe différents "niveaux" ou "catégories" de volontaires de la PE, en fonction des besoins et du contexte. S'il y a différentes catégories de volontaires, le niveau de formation, de supervision et de rémunération doit augmenter pour ceux qui ont plus de responsabilités et donc moins de temps à consacrer à leurs activités.

Un système de gestion de cas exige des travailleurs sociaux qualifiés et équitablement rémunérés¹³.

Les travailleurs sociaux doivent être rémunérés et formés équitablement si l'on veut mettre en œuvre une approche de gestion de cas de manière éthique, efficace et durable. Des personnes de la communauté peuvent être recrutées comme travailleurs sociaux (selon contexte), mais elles doivent avoir les compétences requises, être rémunérées équitablement en fonction de leurs responsabilités et de leur charge de travail, et bénéficier d'une formation continue, d'une supervision et d'un accompagnement. Si le contexte ne permet pas aux individus de la communauté d'être légalement payés en tant que personnel (comme c'est le cas dans de nombreux contextes de réfugiés), ils ne doivent pas être chargés des responsabilités des travailleurs sociaux. En outre, s'il n'y a pas de ressources financières suffisantes pour rémunérer les travailleurs sociaux et les superviseurs, ce n'est pas une justification appropriée pour confier les responsabilités de travailleurs sociaux à des volontaires de la communauté.

Il est important que tous les volontaires communautaires impliqués dans la gestion des cas comprennent clairement leurs rôles et responsabilités, y compris les limites de ces rôles, et où s'adresser pour obtenir du soutien. Enfin, il est essentiel que les rôles des volontaires communautaires soient clairement et régulièrement communiqués au sein de la communauté. La clarification des rôles auprès des volontaires, des enfants et de la communauté au sens large est un élément clé de la sécurité des volontaires (comme nous le verrons plus loin dans la section "Sécurité des volontaires").

Les rôles des volontaires communautaires qui soutiennent le CPCM peuvent inclure :

- Établir des relations de soutien et de confiance avec les enfants, les familles, les aidants naturels et les dirigeants de la communauté.
- Identifier des enfants présentant des problèmes de protection dans la communauté.
- Orienter les enfants présentant des problèmes de protection vers les travailleurs sociaux en temps voulu.
- Contrôler et suivre des enfants et des familles dans le cadre d'un plan d'action.
- Accompagner les enfants et les familles vers les services institutionnels.
- Faire le lien entre l'équipe de gestion des cas et les structures locales de PE.
- Interpréter pour les travailleurs sociaux lorsqu'ils parlent avec les enfants et les familles.
- Une documentation simple, telle que des rapports mensuels d'activité ou des formulaires de référencement, **mais pas des formulaires de gestion de cas.**

Indépendamment des différences contextuelles, il est essentiel que certaines **lignes rouges** ne soient pas franchies :

- Le rôle de l'assistant social, qui conserve la responsabilité de la prise en charge de l'enfant, de l'identification à la clôture du dossier, **est un rôle réservé au personnel professionnel rémunéré.**
- Les volontaires de la communauté qui s'engagent auprès des travailleurs sociaux et les soutiennent dans la gestion des cas doivent bénéficier d'une formation initiale, d'un encadrement et d'une supervision continue.
- Les volontaires de la communauté ne devraient travailler qu'un nombre limité d'heures pour l'organisation de la PE, afin qu'ils puissent avoir du temps à consacrer à leurs moyens de subsistance et à leurs familles.
- La sécurité et le bien-être des volontaires de la communauté font partie du "devoir de diligence" de l'organisation de PE, et doivent donc être prioritaires.

Attention : S'il n'y a pas assez de financement pour les travailleurs sociaux rémunérés pour mettre en œuvre la gestion de cas avec une formation continue, un encadrement et une supervision, l'approche de gestion de cas ne devrait pas être mise en œuvre.

2.2 Formes de soutien aux volontaires de la communauté impliqués dans la gestion des cas



Ce qui ressort comme une preuve : Les organisations de PE doivent dédommager les volontaires de manière éthique et financer la formation, la supervision, le matériel et l'équipement, afin que les volontaires puissent remplir avec succès leurs rôles.

Les budgets de gestion de cas incluent généralement des éléments essentiels tels que le transport, les frais de communication et l'espace d'écoute (bureau). Cependant, le matériel dont les volontaires ont besoin est souvent mal budgétisé.¹⁴ Il est important de bien réfléchir à ce qui est nécessaire pour que les volontaires communautaires soient équipés et en sécurité. Par exemple, si les volontaires communautaires se trouvent dans un endroit éloigné et que l'accès est restreint, il est recommandé de s'assurer qu'ils ont accès à un téléphone portable et à un crédit téléphonique adéquat afin d'avoir une communication régulière et étroite avec leur superviseur ou le responsable de cas approprié. Il faut également tenir compte des cartes d'identité, des équipements de sécurité et des coûts de formation. L'Outil 5 : Liste de contrôle du budget pour les volontaires communautaires présente les considérations budgétaires pour s'assurer que le financement est suffisant pour que les volontaires communautaires disposent de l'équipement et du matériel nécessaires pour réussir dans leur rôle de soutien à la gestion des cas.

Après avoir examiné les rôles et les responsabilités des volontaires communautaires, les organisations de PE doivent déterminer une politique de compensation équitable. Cette décision doit être prise en fonction des résultats des questions d'évaluation de la « compensation » à l'étape 1. Lorsqu'il n'existe pas de « droit au travail » (par exemple, les réfugiés ne sont pas autorisés à travailler dans environ 50 % des pays d'asile),¹⁵ il faut réfléchir soigneusement à la forme et au montant que prendra la compensation.

Il convient d'examiner attentivement la forme et le montant de la compensation car ces incitations pourraient être contraires aux pratiques locales existantes. Les organisations de PE doivent tenir compte des conséquences négatives potentielles et des préoccupations en matière de protection et sauvegarde. Quelle que soit la forme de la rémunération - paiements, remboursements, services en nature ou incitations financières - le montant ne doit pas être beaucoup plus élevé que la valeur du travail effectué sur le marché local, car cela pourrait provoquer des tensions sociales (par exemple, jalousie, réaction négative de la communauté) et des problèmes de sécurité pour les volontaires.¹⁶

14. Alliance for Child Protection in Humanitarian Action, Community volunteers and their role in case management processes in humanitarian contexts : Une étude comparative de la recherche et de la pratique, 2021.

15. Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (HCR) Moyens de subsistance des réfugiés et inclusion économique - Note conceptuelle de la stratégie globale 2019-2023.

16. Bacalso, Cristina et Moxon, Dr. Dan, Plan International. 30 mars 2021, Guidance on Compensation for Young People Engaging with International NGOs.

Déterminer une politique de rémunération équitable pour les volontaires de la communauté

Qu'attend-on des volontaires (temps, charge de travail, responsabilités) ?

Quel est le panier de dépenses minimum dans le pays ?

Les membres de la communauté affectée, ont-ils le droit de travailler ?

Quelles sont les possibilités de subsistance pour la communauté concernée ?

Quelle est la politique de compensation/ incitation pour les autres organisations impliquées dans la réponse humanitaire ?


Le volontariat améliorera-t-il ou réduira-t-il les possibilités de subsistance des volontaires communautaires ?

Comment la rémunération (paiement) peut-elle avoir un impact sur le bien-être et la sécurité des volontaires communautaires ?


Si une incitation financière est considérée comme la forme de compensation la plus appropriée pour la charge de travail et les responsabilités des volontaires (leur permettant de consacrer du temps à leurs propres activités de subsistance, si nécessaire), elle doit être alignée sur la compensation offerte par d'autres acteurs humanitaires par le biais des structures de coordination, afin d'éviter de détourner les volontaires de ces autres organisations. La rémunération doit être standardisée entre les partenaires inter-agences en fonction de :

- Le niveau de compétence et les responsabilités requises ;
- Le temps consacré au rôle ;
- Le salaire minimum local, mais aussi le salaire typique d'un travailleur social du gouvernement ou d'un travailleur para social.

Toute forme d'incitation pour les volontaires communautaires doit être transparente pour les membres de la communauté, et pour tous les volontaires travaillant avec d'autres organisations opérant dans la même région. Les incitations ou les paiements doivent être fournis de manière sûre, cohérente et en temps voulu.

 **SOUVENEZ-VOUS :**

La compensation ne fait pas des volontaires des employés ou des salariés. La compensation doit plutôt refléter l'engagement en temps que l'on attend d'eux. Ainsi, s'ils travaillent pendant des heures limitées, la compensation peut prendre la forme d'une incitation financière ; en revanche, s'il est prévu qu'ils travaillent à temps plein, ils doivent être rémunérés comme des employés.

 **Outil associé à la prise de décision**

Outil 4. Description du rôle du volontaire communautaire

Outil 5. Liste de contrôle du budget pour les volontaires communautaires



Étape 3 : Mettre en œuvre des projets de gestion de cas qui impliquent de manière éthique les volontaires de la communauté

Cette section comprend des conseils et des outils sur les aspects de mise en œuvre suivants :

- Identifier les volontaires de la communauté ;
- Intégrer les volontaires communautaires à l'équipe de gestion des cas ;
- Créer un réseau de soutien par les pairs ;
- Organiser le travail d'équipe à distance pour la gestion des cas ;
- Réaliser la supervision (y compris la supervision à distance) ;
- Gérer la dynamique du pouvoir ;
- Protéger la sécurité et le bien-être des volontaires de la communauté.

3.1 Identifier et sélectionner volontaires de la communauté



***Ce qui ressort comme une preuve :** Le processus d'identification et de sélection des volontaires influencera grandement l'efficacité du projet à répondre aux besoins des enfants, à assurer la sécurité des volontaires et à se faire accepter par la communauté.*

La sélection des volontaires communautaires doit se faire en collaboration avec la communauté afin de susciter l'adhésion, de réduire les risques d'exploitation et de maltraitance des enfants, et de réduire les risques encourus par les volontaires communautaires eux-mêmes. Les critères de sélection doivent privilégier les compétences interpersonnelles de communication, d'ouverture, d'humilité et de dévouement à l'égard des enfants. La dynamique du pouvoir autour de la sélection des volontaires doit être soigneusement prise en compte. Il est important que les leaders de la communauté soient impliqués dans le processus, mais pas les décideurs. Les volontaires doivent être représentatifs de la diversité de la communauté et ne doivent pas être sélectionnés en raison de leurs liens personnels avec des personnes ayant du pouvoir.

Il existe souvent des aidants naturels au sein de la communauté qui pourraient être intéressés par un rôle plus formel avec un statut de volontaires. D'autres aidants naturels peuvent ne pas vouloir devenir des volontaires, mais il faut tout de même les encourager à poursuivre leurs efforts pour soutenir les enfants. En outre, il peut y avoir des volontaires potentiels qui soutiennent déjà les activités d'un autre programme ou d'une autre organisation. Il est important que les partenaires interagences s'entendent sur les processus de sélection, les attentes et la rémunération des volontaires, afin d'éviter de surcharger les volontaires ou de provoquer des tensions en raison des incitations qui varient entre les agences.

L'identification et la sélection des volontaires communautaires comportent sept étapes détaillées, comme le montre l'**outil 6. Sélection des volontaires communautaires** :



- Étape 1 : Réflexion approfondie sur votre approche.
- Étape 2 : Établissement de relations avec la communauté avant de procéder à la sélection.
- Étape 3 : Identification des volontaires potentiels.
- Étape 4 : Invitations aux volontaires de la communauté.
- Étape 5 : Déterminer qui sera sélectionné comme volontaire communautaire.
- Étape 6 : Réunion de formalisation de l'engagement des volontaires et des membres de la communauté.
- Étape 7 : Signature de la description du rôle du volontaire communautaire et du code de conduite.

Une fois que les volontaires communautaires sont sélectionnés en collaboration avec la communauté, ils doivent être informés du contenu du programme de PE et être présentés comme de nouveaux membres de l'équipe. La description de leur rôle doit être examinée attentivement et signée par le volontaire et l'organisation de PE, et une copie doit être fournie au volontaire dans sa langue.

Dans le cadre de leur intégration à l'équipe, tous les volontaires communautaires doivent être formés à la protection des enfants et à la prévention des abus et de l'exploitation sexuels (PSEA), et ils doivent signer l'**Outil 7. Code de conduite du volontaire communautaire**. (Si l'organisation dispose déjà d'un code de conduite, il peut être judicieux de l'adapter afin de répondre aux besoins spécifiques des volontaires communautaires). Au minimum, la formation doit également inclure les sessions "de base" décrites dans le manuel de formation complémentaire.

Au cours de la dernière étape de l'intégration des volontaires communautaires, ceux-ci doivent être officiellement présentés aux représentants de la communauté concernés, tels que les chefs communautaires ou religieux. Ces représentants, à leur tour, doivent être informés sur les volontaires, en particulier sur les rôles qu'ils rempliront (et ceux qu'ils ne rempliront pas). Les membres de la communauté doivent savoir où donner anonymement leur avis sur les volontaires communautaires. Voir la section ci-dessous sur le suivi, l'évaluation, la responsabilité et l'apprentissage (SERA) pour plus de détails sur les mécanismes de feedback (mécanisme de remontée de l'information).

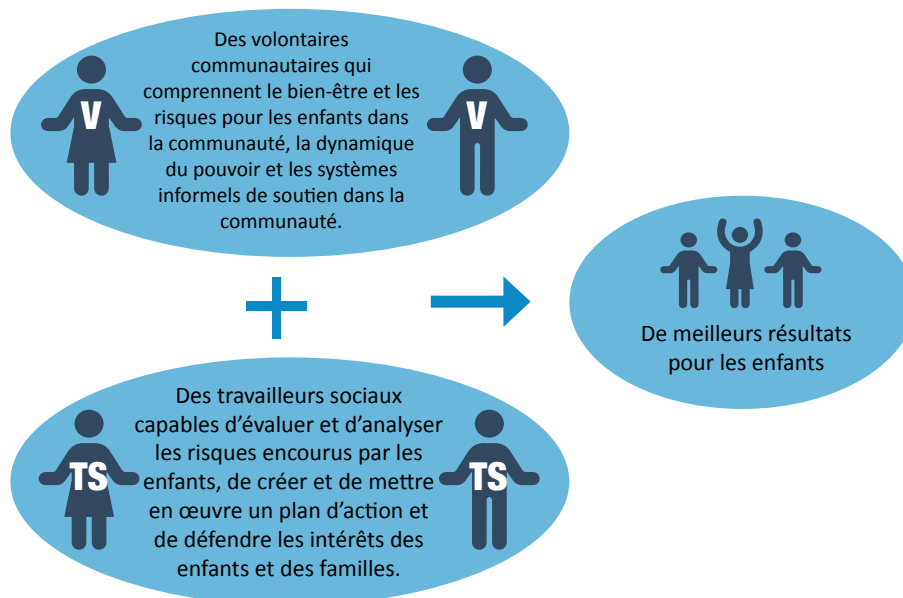
3.2 Intégrer les volontaires communautaires au sein de l'équipe de gestion des cas de PE



Ce qui ressort comme une preuve : Reconnaître les volontaires de la communauté et les intégrer à l'équipe de PE améliorera l'efficacité des programmes de gestion de cas.

Dans le cadre d'un travail en équipe, il est important de reconnaître que les rôles des volontaires communautaires, des travailleurs sociaux et des superviseurs sont complémentaires. L'intégration des volontaires communautaires dans l'équipe de gestion des cas implique de valoriser leurs compétences et leurs connaissances, leur compréhension du contexte et de les considérer comme essentiels aux efforts de l'équipe pour atteindre les objectifs fixés.

En tant que membres de l'équipe de gestion de cas, les volontaires communautaires doivent participer à la prise de décision, à la résolution des problèmes et aux discussions de l'équipe, en intégrant leurs précieuses idées et connaissances au travail de l'équipe. En outre, les volontaires communautaires doivent recevoir une formation, une supervision et un encadrement continus.



La recherche a mis en évidence différentes formes de travail en équipe avec des volontaires communautaires que les organisations de PE pourraient envisager. Un exemple est le "système de binôme" dans lequel un travailleur social travaille en binôme avec un volontaire communautaire, comme cela a été fait à Rakhine, au Myanmar. Cette structure était particulièrement appropriée car les travailleurs sociaux ne parlaient pas la langue de la communauté touchée. Par ailleurs, dans d'autres contextes, tels que celui de la réponse aux réfugiés syriens au Liban, il existait une structure dans laquelle cinq volontaires de la communauté syrienne étaient jumelés avec un travailleur social.

Les SMPE insistent sur le fait qu'une gestion de cas de qualité nécessite des personnes compétentes qui disposent de suffisamment de temps, de ressources et de soutien pour mener à bien leur travail auprès des enfants et des familles. Comme le décrivent les SMPE, le personnel et les volontaires de la communauté devraient avoir une charge de travail raisonnable et des responsabilités claires correspondant à leur niveau d'expérience des systèmes de gestion de cas, afin de pouvoir soutenir les enfants et les familles de manière éthique.

Quelle que soit la forme de travail en équipe choisie par l'organisation de PE, des normes claires doivent être établies concernant le temps à consacrer, les compétences requises et le recrutement. Si les travailleurs sociaux sont chargés de superviser un groupe de volontaires communautaires, leur charge de travail doit être réduite afin de maintenir une charge de travail raisonnable.

Parmi les sessions de formation associées à cette boîte à outils, la **Session 9. Nous sommes meilleurs ensemble** offre aux volontaires, aux travailleurs sociaux, aux superviseurs et aux autres membres de l'équipe de GCPE l'occasion de réfléchir à leurs rôles complémentaires. Il est essentiel de travailler en collaboration et de reconnaître les responsabilités et la valeur ajoutée de chacun. Grâce à une approche



de travail en équipe, les forces respectives des volontaires et du personnel de gestion de cas peuvent mieux promouvoir la protection et le bien-être des enfants et des familles.

3.3 Travail en équipe pour la gestion des cas à distance

De nombreuses réponses humanitaires actuelles se déroulent dans des contextes fragiles avec des restrictions fluctuantes pour le personnel des organisations de PE. Depuis 2020, la majorité des acteurs de la PE ont fait l'expérience des réalités des confinements et des mesures de la santé publique associées au COVID -19.

En période d'accès limité aux communautés pour les organisations de PE, il doit y avoir des limites aux responsabilités qui sont transférées aux volontaires de la communauté dans la gestion des cas. Compte tenu du large éventail de crises humanitaires qui se produisent à travers le monde, il est recommandé aux organisations de PE de donner la priorité à la préparation et à la formation des volontaires communautaires car la perte d'accès aux familles et aux communautés peut se produire à tout moment. Lorsque les organisations de protection de l'enfance perdent l'accès, les volontaires communautaires peuvent continuer à apporter leur soutien par le biais de leurs fonctions limitées de gestion des cas, telles que les visites à domicile des enfants et des familles dans le cadre du plan de gestion des cas, et l'identification des enfants à risque. Cependant, il ne faut pas leur demander de prendre des risques supplémentaires ; leur sécurité et leur bien-être doivent être prioritaires.

Lorsqu'ils opèrent dans un endroit éloigné ou difficile d'accès, il est recommandé que les volontaires communautaires aient accès à des téléphones portables et à des crédits téléphoniques adéquats, afin qu'ils puissent communiquer avec les travailleurs sociaux et les superviseurs. L'organisation de PE doit établir des directives et des règlements sur l'utilisation sûre et appropriée des téléphones à des fins de volontariat. Des politiques de gestion de l'information et de protection des données doivent être maintenues afin de protéger les données et la confidentialité des données concernant les enfants. Les organisations de PE peuvent se référer au module d'orientation et de formation de l'Alliance intitulé "[Transition vers la gestion des cas à distance](#)".

Même si la gestion de cas fait partie des services essentiels qui ne peuvent pas être interrompus soudainement, il est important que les organisations de PE protection de l'enfance ne transfèrent pas toutes les responsabilités et tous les risques aux volontaires de la communauté, car cela pourrait nuire davantage.

3.4 Soutien par les pairs

Se porter volontaire pour soutenir la gestion des cas de PE peut être gratifiant, mais c'est souvent un rôle stressant et complexe. Une stratégie clé pour faire face aux défis qui accompagnent le bénévolat communautaire consiste à créer un réseau de soutien par les pairs.

Un groupe de soutien par les pairs est un groupe non hiérarchique, auto-géré, composé de membres de la communauté. Un tel groupe aide les volontaires à partager des problèmes confidentiels et offrent un soutien émotionnel. Les membres peuvent se soutenir mutuellement en partageant de nouvelles perspectives et en résolvant des problèmes.

Avec l'aide du groupe, les volontaires peuvent identifier les défis ou les problèmes auxquels sont confrontés les enfants, les familles, les membres de la communauté ou eux-mêmes et qui pourraient nécessiter une réponse ou un plaidoyer.



SOUVENEZ-VOUS :

1. Le soutien par les pairs ne remplace pas la supervision.
2. Les groupes doivent préserver la confidentialité des questions de PE et de toute information partagée par les membres.
3. Les volontaires doivent savoir quand et comment rechercher un soutien supplémentaire en dehors des groupes de soutien par les pairs.
4. Les principes de “ne pas nuire” et de protection des enfants doivent être promus par tous les volontaires participant aux groupes de soutien par les pairs.

Le soutien par les pairs peut être une option complémentaire à la supervision. Il peut être particulièrement utile dans les contextes difficiles d'accès ou dont l'accès est restreint, dans lesquels la supervision ne peut se faire qu'à distance.

Pour réussir, les volontaires doivent se sentir concernés, s'engager activement et voir les avantages du soutien par les pairs. Les éléments clés du soutien par les pairs sont les suivants :¹⁸

- Préoccupation, empathie, respect et confiance ;
- Écoute et communication efficaces ;
- Des rôles clairs ;
- Travail d'équipe, coopération et résolution de problèmes ;
- Discussion sur l'expérience professionnelle.

Tous les volontaires qui participent au soutien par les pairs doivent être formés à la protection des enfants, aux premiers secours psychologiques et aux techniques de communication. Si une organisation de PC choisit de promouvoir les groupes de soutien par les pairs parmi les volontaires, **l'Outil 8. Groupe de soutien par les pairs fournit des conseils.**

Outre les groupes de soutien par les pairs qui se réunissent régulièrement, une autre option est la mise en place d'un système de travail en binôme dans lequel les volontaires travaillent par deux et s'entraident. Ils peuvent travailler ensemble sur le terrain ou être issus de la même communauté. Les binômes doivent se voir régulièrement pour s'aider à résoudre les problèmes et à gérer les situations stressantes.

Les volontaires doivent disposer d'indications claires sur le moment où ils doivent demander de l'aide au-delà de leur cercle de connaissance ou de leur groupe de pairs pour des questions telles que la protection des enfants, les menaces physiques et les cas complexes. Les organisations de PE doivent avoir des systèmes et des canaux de communication en place pour aider les volontaires à réagir de manière sûre et opportune.

3.5 Supervision



Ce qui ressort comme une preuve : Une supervision structurée, encourageante et réfléchie contribue à améliorer la rétention et la performance des volontaires, et se traduit par des services et un soutien de meilleure qualité aux enfants et aux familles.¹⁹

Selon le [manuel d'orientation sur le renforcement de la supervision pour le personnel des services sociaux](#), "la supervision dans les services sociaux est une relation de soutien. Elle s'effectue dans le cadre de réunions régulières, qui mettent l'accent sur la responsabilisation, le bien-être et le développement des compétences. Grâce à des contacts réguliers, le superviseur fournit un encadrement et encourage le supervisé à réfléchir de manière critique à sa pratique. L'objectif ultime de la supervision est d'améliorer le service aux clients."²⁰ Le manuel souligne en outre que la supervision est essentielle pour motiver les volontaires, les retenir et leur permettre de faire leur travail efficacement.²¹ En outre, comme le décrit le kit de supervision et de coaching en gestion de cas 2018 de l'Alliance, le rôle d'une supervision cohérente, de qualité et de soutien est directement lié aux résultats positifs pour les enfants.²²

La supervision est une pratique protectrice qui :	La supervision devrait être :
<ul style="list-style-type: none"> Maintenir les enfants au centre du processus de supervision Protège les enfants et les familles contre les travailleurs (y compris les volontaires) qui n'ont pas l'expérience nécessaire, qui sont négligents ou qui ne respectent pas les limites de leur profession. Protège les travailleurs (y compris les volontaires) contre les erreurs, l'épuisement professionnel, l'excès ou le manque d'engagement, autant de facteurs qui peuvent nuire aux enfants. 	<ul style="list-style-type: none"> Régulière et cohérente Collaborative Sécurisée et confidentielle Une opportunité d'apprentissage et de développement professionnel Une contribution ç une programmation efficace et responsable Soucieuse de promouvoir le bien-être du personnel (et des volontaires)

Tous les membres d'une équipe de gestion de cas, y compris les volontaires, devraient bénéficier d'une supervision structurée et d'un soutien. Le nombre d'heures qu'un volontaire communautaire est censé travailler et l'étendue de ses responsabilités devraient déterminer la fréquence et les types de supervision que sont les plus appropriés. Dans de nombreux contextes, la supervision de groupe sera la principale modalité de supervision pour les volontaires qui soutiennent la gestion de cas. Une supervision individuelle supplémentaire sur une base mensuelle ou bimensuelle est recommandée, si les ressources et le contexte le permettent.

19. Alliance mondiale pour les personnels des services sociaux. 2020. Manuel d'orientation sur le renforcement de la supervision de la main-d'œuvre des services sociaux.

20. Alliance mondiale pour les personnels des services sociaux. 2020. Manuel d'orientation sur le renforcement de la supervision de la main-d'œuvre des services sociaux.

21. Alliance mondiale pour les personnels des services sociaux. 2020. Manuel d'orientation sur le renforcement de la supervision de la main-d'œuvre des services sociaux.

22. Alliance pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire. 2018. Paquet de supervision et de coaching de la gestion de cas.

En règle générale, la supervision doit être plus régulière immédiatement après la formation, ou lorsqu'un volontaire est nouvellement recruté. Avec le temps et le développement des compétences des volontaires, la fréquence des séances de supervision peut être réduite.²³ Cependant, les superviseurs doivent être prêts à organiser des séances de supervision supplémentaires ou plus fréquentes après des moments de crise ou dans des circonstances émotionnellement exigeantes auxquelles les volontaires sont confrontés.²⁴

Deux outils ont été adaptés à partir du kit de supervision et d'accompagnement de la gestion de cas pour les volontaires communautaires dans cette boîte à outils. Le tableau ci-dessous résume ces outils :

Outil	Type de supervision	Définition
9	Réunions de supervision individuelle	Séances régulières en tête-à-tête entre le superviseur et le volontaire, portant sur les fonctions d'administration, de développement et de soutien.
10	Réunions de supervision de groupe	Des sessions régulières incluant le superviseur et les volontaires qui sont des occasions d'identifier et de traiter les besoins en matière de développement professionnel et d'apprentissage et de faciliter un échange entre les membres de l'équipe.

Il est important que l'organisation de PE décide qui est qualifié pour superviser les différents membres de l'équipe de gestion de cas. Le manuel d'orientation sur le renforcement de la supervision de la main-d'œuvre des services sociaux stipule ce qui suit :

*“Les superviseurs doivent avoir l'expérience et les compétences nécessaires pour fournir ces conseils et aider le supervisé à réfléchir et à évaluer de manière critique sa propre pratique, ses compétences, ses croyances et ses attitudes. Identifier ceux qui ont cette expérience, cette expertise et cette confiance peut être un défi lorsque le développement de la main-d'œuvre des services sociaux en est à ses débuts, mais c'est d'une importance vitale”.*²⁵

Dans certains contextes, les travailleurs sociaux seront chargés de superviser les volontaires, tandis que dans d'autres, des responsables de la gestion des cas pourront superviser à la fois les volontaires et les travailleurs sociaux. Il est essentiel que les organisations de PE réfléchissent soigneusement aux structures d'équipe et de supervision appropriées, et disposent des ressources financières nécessaires pour répondre aux besoins et au développement continu des capacités de l'équipe.

La supervision est une responsabilité partagée. Il appartient aux organisations de PE de créer les conditions nécessaires pour que la supervision puisse avoir lieu, et de leur côté, les superviseurs et les volontaires communautaires sont responsables de s'engager de manière significative dans le processus. Tous les membres du personnel qui supervisent des volontaires et des travailleurs sociaux dans des contextes humanitaires doivent être formés à l'aide de la [formation à la supervision et au coaching en gestion de cas](#).

23. McBride, Kelly et Travers, Aine (Centre de référence de la FICR pour le soutien psychosocial et Centre Trinity pour la santé mondiale). 2020. Modèle intégré de supervision.

24. McBride, Kelly et Travers, Aine (Centre de référence de la FICR pour le soutien psychosocial et Centre Trinity pour la santé mondiale). 2020. Modèle intégré de supervision.

25. Alliance mondiale pour les personnels des services sociaux. 2020. Manuel d'orientation sur le renforcement de la supervision de la main-d'œuvre des services sociaux.

3.5.1 Supervision à distance²⁶

Si la supervision en présentiel est recommandée, elle est souvent difficile dans les contextes humanitaires en raison des restrictions d'accès, des épidémies de maladies infectieuses, etc. Comme alternative, la supervision à distance peut être facilitée par téléphone ou par des applications numériques telles que Skype, Teams, Zoom, ou WhatsApp. Si la supervision à distance est la principale modalité de supervision, les volontaires communautaires doivent disposer de crédits téléphoniques (et de téléphones portables) fournis par l'organisation de PE.

Il est important que les superviseurs apprennent aux volontaires à utiliser la technologie nécessaire à la supervision à distance et veillent à ce que des options de secours soient disponibles. Lorsque des plateformes numériques sont utilisées, il est particulièrement important que les superviseurs empêchent le partage d'informations confidentielles, à moins que les plateformes n'aient été sécurisées pour permettre le partage d'informations confidentielles. Il est possible d'établir une relation de confiance par le biais de la supervision à distance, malgré les difficultés de communication via une plateforme numérique. Cela peut nécessiter que les superviseurs consacrent plus de temps pendant les sessions à l'établissement d'une relation. Voir le [Modèle intégré de supervision](#) et le [Manuel d'orientation pour la supervision](#) pour les principales considérations relatives à l'organisation de la supervision à distance.

3.6 Les dynamiques de pouvoir



Ce qui ressort comme une preuve : Il est essentiel de reconnaître et d'aborder les dynamiques de pouvoir auxquelles sont confrontés les volontaires communautaires pour qu'ils puissent soutenir efficacement la gestion des cas.²⁷

Les disparités de pouvoir dans les réponses humanitaires à travers le monde affectent la qualité, la durabilité et l'efficacité des programmes de PE. Comme l'indique la recherche, les volontaires se retrouvent souvent impliqués dans des dynamiques de pouvoir complexes en tant qu'"initiés" et "étrangers" à la fois dans leurs communautés. Selon la recherche :

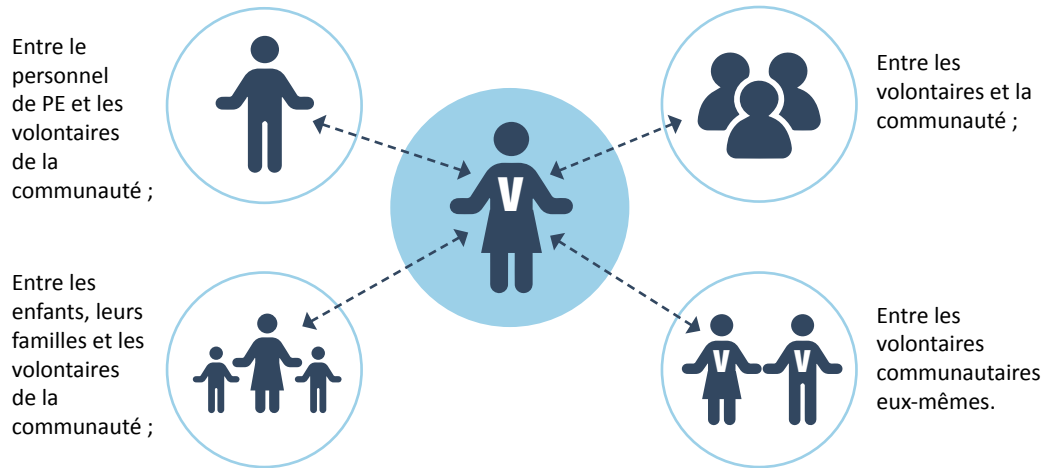
Les volontaires sont des "initiés" dans la mesure où ils travaillent au sein de leur propre communauté, même si celle-ci est parfois déplacée dans certains contextes humanitaires. Ils façonnent leur identité professionnelle autour de l'idée d'appartenance et donc d'un but lié à la prise en charge des personnes qui vivent à leurs côtés. En faisant partie d'un programme officiel de volontariat, ce statut d'initié est très souvent perturbé. Ils reçoivent une formation et peuvent gagner des primes, ce qui améliore leur statut, et ils sont également "marqués" en tant que volontaires avec des t-shirts, des casquettes ou des gilets. Si cette marque peut les aider à accéder aux maisons, à parler aux dirigeants de la communauté et à accéder aux services au nom des enfants et des familles qu'ils soutiennent, elle peut aussi confirmer leur statut d'outsider. Les familles voisines peuvent remettre en question leur droit à "s'immiscer" dans leur vie, se demandant pourquoi ils ont soudainement le pouvoir de le faire. Dans certains contextes, le fait que les volontaires s'alignent sur une organisation particulière ou même simplement qu'ils fassent partie de la hiérarchie des services de la communauté peut susciter la méfiance, en particulier dans des endroits comme les camps de déplacés, qui présentent souvent des réalités politiques complexes.²⁸

26. McBride, Kelly et Travers, Aine (Centre de référence de la FICR pour le soutien psychosocial et Centre Trinity pour la santé mondiale). 2020. Modèle intégré de supervision.

27. Alliance for Child Protection in Humanitarian Action (2021). Les volontaires communautaires et leur rôle dans les processus de gestion des cas dans les contextes humanitaires : Une étude comparative de la recherche et de la pratique. p. 44 & 45.

28. Alliance for Child Protection in Humanitarian Action (2021). Les volontaires communautaires et leur rôle dans les processus de gestion des cas dans les contextes humanitaires : Une étude comparative de la recherche et de la pratique.

Les organisations de PE doivent comprendre et aider les volontaires à naviguer dans la dynamique du pouvoir dans leurs communautés et au sein de l'organisation elle-même. Afin de promouvoir l'engagement éthique des volontaires communautaires dans la gestion de cas, les organisations de PE doivent tenir compte des relations de pouvoir :



Les questions relatives au pouvoir doivent être explorées et comprises par l'équipe. Lorsque le pouvoir n'est pas reconnu, il y a des risques de menaces et de violences entre et envers les volontaires communautaires, ainsi que des risques d'abus et d'exploitation des enfants et des familles. De plus, le manque d'autonomisation et de reconnaissance est l'un des principaux facteurs de démission des volontaires communautaires.

L'inclusion de membres de la communauté et de volontaires à chaque étape de cette boîte à outils a pour but d'aider à aborder les dynamiques de pouvoir. La pratique éthique de l'engagement des volontaires communautaires exige que les dynamiques de pouvoir soient prises en compte lors des étapes initiales d'évaluation, d'analyse et de prise de décision. La prise en compte de la rémunération des volontaires en fonction de leur rôle influence les dynamiques de pouvoir. Comme indiqué précédemment, l'identification et la sélection des volontaires communautaires doivent tenir compte des dynamiques de pouvoir au sein de la communauté. Une approche de travail en équipe, dans laquelle les volontaires sont reconnus et valorisés pour leurs contributions, leurs connaissances et leurs compétences par les membres du personnel, représente également un changement vers une relation plus collaborative, plutôt que hiérarchique. Ces approches s'inscrivent dans le cadre d'un " pouvoir avec ", plutôt que d'un " pouvoir sur " les volontaires de la communauté. Le fait de changer les normes de pouvoir et d'écouter les membres de la communauté et les volontaires communautaires favorise une programmation plus efficace et durable.

La dynamique du pouvoir peuvent être abordées avec les volontaires eux-mêmes en animant la **session 12. Le pouvoir dans mon rôle de volontaire communautaire**, puis avec l'équipe de protection de l'enfance dans la **session 15. Pouvoir, risques et bien-être des volontaires**. En outre, il doit exister des mécanismes de signalement anonyme pour les volontaires, les enfants et les familles de la communauté, afin que tout abus de pouvoir puisse être signalé et traité en toute sécurité.

3.7 La sécurité et le bien-être des volontaires de la communauté

3.7.1 La sécurité des volontaires de la communauté



Ce qui ressort comme une preuve : Les risques liés à la sécurité physique et émotionnelle sont une réalité quotidienne pour de nombreux volontaires de la communauté, mais c'est un problème rarement reconnu ou abordé par les organisations.

La recherche a montré que les volontaires sont confrontés à des risques physiques et émotionnels importants dans leur rôle de soutien à la gestion de cas. Ces risques peuvent être causés par les actions qu'ils doivent entreprendre, comme le signalement des auteurs d'abus sexuels, ou parce qu'ils ne sont pas en mesure de répondre avec les services ou les ressources attendus par la communauté. Pour faire face à ces réalités, il est urgent d'élaborer des protocoles de sécurité pour les volontaires communautaires.³⁰

S'assurer que les volontaires communautaires sont à l'abri des menaces physiques, tout en soutenant leur santé mentale et leur bien-être, ne fait pas seulement partie du devoir de diligence d'une organisation mais peut également conduire à une motivation et une satisfaction accrue, des services de meilleure qualité et des taux de rétention plus élevés, ce qui, en fin de compte, profite aux enfants et aux familles.

Il est de la responsabilité des organisations de PE de préparer leurs volontaires communautaires à effectuer leur travail en toute sécurité.³¹ Il s'agit notamment de s'assurer que les volontaires disposent de l'équipement et du matériel minimum requis pour leur rôle dans le contexte ; il peut s'agir de pièces d'identité/de visibilité, de bottes pendant la saison des pluies, de masques ou de désinfectant pour les mains pendant les épidémies de maladies infectieuses, etc.

Qu'est-ce qui est important pour les volontaires en ce qui concerne leur sécurité et leur bien-être ? (adapté de "Volunteers Stay Safe !" Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge [FICR])²⁹

1. Sentir que l'organisation se soucie d'eux et leur apporte le soutien nécessaire.
2. Savoir que l'organisation dispose de plans et de règles clairs en matière de sécurité ; être conscient des risques/menaces/dangers encourus et des stratégies et actions mises en place pour les atténuer.
3. Se sentir à l'aise, respecté, accepté et intégré ; bénéficier d'un environnement de travail convivial, qui réduit le stress et permet de fournir des services humanitaires de qualité.
4. Connaître les procédures de sécurité.
5. Bénéficier d'une supervision et d'un encadrement sur une base régulière.
6. S'assurer que leur famille et leurs proches sont en sécurité et ne sont pas dans le besoin, notamment en cas de catastrophe ou d'urgence, ou en cas de tensions et de conflits.
7. S'assurer qu'ils disposent de conditions de vie décentes et sûres, et d'un environnement adapté à leur participation active.
8. Avoir un accès sûr aux enfants dans le besoin.

29. Fédération internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Volontaires, soyez en sécurité ! Un guide de sécurité pour les volontaires. 2012.

30. Alliance for Child Protection in Humanitarian Action (2021). Les volontaires communautaires et leur rôle dans les processus de gestion des cas dans les contextes humanitaires : Une étude comparative de la recherche et de la pratique.

31. Fédération internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Volontaires, soyez en sécurité ! Un guide de sécurité pour les volontaires. 2012.

Les organisations de protection de l'enfance doivent créer un espace permettant aux volontaires communautaires de partager leurs réflexions sur les risques auxquels ils sont confrontés en animant la **session 7. Ma sécurité en tant que volontaire communautaire pour la protection de l'enfance**. Après l'animation de cette session, il est important que l'organisation de protection de l'enfance réponde aux suggestions des volontaires et les aide à prendre des mesures pour rester en sécurité, individuellement ou en groupe. **Outil 11. Liste de contrôle de la sécurité et du bien-être des volontaires communautaires** présente les principales considérations dont doivent tenir compte les organisations de PE pour promouvoir la sécurité et le bien-être des volontaires. Les résultats de cette liste de contrôle peuvent également contribuer aux actions que l'organisation de PE peut entreprendre.

Un autre moyen de promouvoir la sécurité des volontaires est que l'organisation de PE ait une stratégie de communication claire et des approches de programmation transparentes afin d'éviter les malentendus de la part des principales parties prenantes et de la communauté au sens large. L'étude a révélé que les volontaires sont souvent pris pour cible par les membres de la communauté en raison de griefs contre la réponse humanitaire plus large. Ils doivent donc être présentés, avec une description claire de leur rôle, à toutes les parties prenantes, aux autorités, aux chefs traditionnels, à la communauté au sens large et aux prestataires de services. En fait, les descriptions des rôles des volontaires peuvent devoir être répétées régulièrement, surtout dans des contextes dynamiques. L'organisation de PE doit fournir aux volontaires communautaires une identification, comme un badge ou un uniforme. En outre, l'organisation doit fournir aux membres de la communauté des informations pertinentes et opportunes sur les programmes et l'aide humanitaire en cours, afin d'éviter que les volontaires ne soient ciblés et blâmés.

Le personnel responsable de la sécurité au sein de l'organisation de PE doit participer aux évaluations des risques et proposer des formations à la sécurité aux volontaires de la communauté. Ces volontaires doivent être inclus dans les politiques de sécurité de l'organisation et dans l'annuaire téléphonique de sécurité ; un système de point focal pourrait également être mis en place en cas d'urgence.

3.7.2 Le bien-être des volontaires de la communauté



Ce qui ressort comme une preuve : Le travail de volontaire communautaire est émotionnellement stressant.³² Ceci, ajouté au fait que les volontaires communautaires font partie des communautés vulnérables ou déplacées qu'ils servent, signifie que fournir un soutien émotionnel et aider les volontaires à prendre soin d'eux-mêmes n'est pas seulement éthique, mais contribue également à l'efficacité et à la durabilité des programmes.³³

Le bien-être des volontaires communautaires est la responsabilité de tous les membres de l'équipe, y compris des volontaires eux-mêmes, et doit être abordé régulièrement lors de la supervision. Il est essentiel que les volontaires comprennent ce qu'ils peuvent et ne peuvent pas faire, et qu'ils gèrent leurs attentes et leurs limites.

32. Maes, K., et I. Kalofonos. 2013. "Devenir et rester des agents de santé communautaires : Perspectives de l'Éthiopie et du Mozambique." *Social Science & Medicine* 87 : 52-59 (p. 9).

33. Alliance for Child Protection in Humanitarian Action (2021). *Les volontaires communautaires et leur rôle dans les processus de gestion des cas dans les contextes humanitaires : Une étude comparative de la recherche et de la pratique*.

Les risques émotionnels sont un problème courant pour les volontaires communautaires. Bien que le stress soit une réaction normale, si les facteurs de stress deviennent trop difficiles à gérer, les volontaires peuvent développer des réactions de stress néfastes.

Les volontaires communautaires, comme d'autres personnes touchées par des crises, peuvent avoir des réactions de détresse aiguës normales, puis se rétablir sans impact négatif à long terme. Cependant, il arrive que les réactions aux crises persistent au point d'interférer avec le fonctionnement quotidien. et pourrait entraîner des problèmes de santé mentale à long terme. Reconnaître les signes de détresse est une compétence clé pour apporter un soutien aux volontaires communautaires. Les premiers signes de détresse sont généralement des changements de comportement ou de personnalité. Les superviseurs doivent être attentifs aux volontaires qui montrent des signes de détresse. Il peut s'agir d'un retrait par rapport aux autres, du travail et des activités sociales, d'un sentiment d'anxiété ou d'agitation, ou encore d'un sentiment d'abattement tel qu'il nuit au fonctionnement quotidien. Il est important que les volontaires puissent prendre des congés personnels après des événements stressants, et qu'ils bénéficient de pauses annuelles régulières pour combattre le stress cumulatif. Les équipes de GCPE devraient examiner l'**Outil 11. Liste de contrôle de la sécurité et du bien-être des volontaires communautaires** ; de plus, tous les volontaires devraient être formés à la **session 8. Mon bien-être émotionnel en tant que volontaire communautaire dans le cadre du Case Management** et développer un plan personnel d'auto-soins.



Outils associés à la mise en œuvre

- Outil 6. Sélection des volontaires communautaires
- Outil 7. Code de conduite du volontaire communautaire
- Outil 8. Groupe de soutien par les pairs
- Outil 9. Réunions de supervision individuelle
- Outil 10. Réunions de supervision de groupe
- Outil 11. Liste de contrôle de la sécurité et du bien-être des volontaires dans la communauté



Sessions associées à la mise en œuvre

- Session 7. Ma sécurité en tant que volontaire de la protection communautaire de l'enfance
- Session 8. Mon bien-être émotionnel en tant que volontaire communautaire en gestion de cas
- Session 9. Nous sommes meilleurs ensemble
- Session 12. Le pouvoir dans mon rôle de volontaire communautaire
- Session 15. Pouvoir, risques et bien-être des volontaires



Étape 4 : Renforcer et développer la capacité des volontaires de la communauté à soutenir la gestion des cas



Ce qui ressort comme une preuve : La durée, la profondeur et la qualité de la formation, ainsi que la supervision continue, sont toutes essentielles à l'efficacité des volontaires communautaires. Les compétences essentielles à renforcer sont les compétences interpersonnelles, notamment la communication avec les enfants et les personnes qui s'en occupent.

Le renforcement des capacités et des compétences des volontaires communautaires doit être un processus continu. Sur la base de la recherche, l'approche recommandée est de commencer par les connaissances et les pratiques positives que les volontaires communautaires possèdent déjà, plutôt que de supposer qu'il leur manque des compétences et des connaissances.

Le développement essentiel des capacités des volontaires engagés dans la gestion des cas comprend des formations sur le code de conduite, la protection des enfants et la PSEA. Le manuel de formation complémentaire propose une formation de base pour les volontaires (sessions 1 à 9), ainsi que des formations continues sur les compétences en communication, la dynamique du pouvoir et le travail d'équipe, au fur et à mesure que les volontaires évoluent dans leur rôle.

Les organisations de PE doivent investir dans le e renforcement des capacités, l'encadrement et la supervision des volontaires., en se concentrant sur les compétences relationnelles et en définissant les responsabilités des volontaires en fonction du contexte. (Voir la section "Supervision" ci-dessus.) Ce faisant, il est important que les organisations de PE prévoient des ressources adéquates pour renforcer les capacités des volontaires (un minimum de 3-4 jours initiaux, avec un suivi de 2-3 jours basé sur le manuel de formation). Ces ressources devraient souvent inclure le matériel de formation, les indemnités de transport des participants, ainsi que les frais de rafraîchissement et de salle. Un budget doit également être alloué à une supervision individuelle et/ou de groupe régulière.

Il est important de lier la formation des volontaires communautaires au travail plus large de développement de la main-d'œuvre des services sociaux. Les organisations doivent explorer les moyens de relier les volontaires communautaires aux processus d'apprentissage continu au sein du système national de PE dans la mesure du possible. Les organisations de PE doivent offrir aux volontaires communautaires l'accès à des possibilités d'apprentissage reconnues et de développement personnel et professionnel. Un tel investissement dans l'apprentissage des volontaires améliorera leur capacité à remplir leur rôle, les motivera à élargir leurs compétences et leur permettra de poursuivre leur parcours professionnel potentiel.



Sessions associées au renforcement et au développement des capacités des volontaires communautaires

- Session 1. Je suis un volontaire communautaire pour la protection de l'enfant
- Session 2. Réfléchir à ma communauté
- Session 3. Qu'est-ce que la protection de l'enfant ?
- Session 4. La gestion de cas comme réponse aux problèmes de protection de l'enfant
- Session 5. Mon rôle dans l'équipe de gestion des cas
- Session 5. Principes directeurs de la gestion des cas
- Session 10. La communication avec les enfants
- Session 11. La communication avec les soignants



Photo © PLAN International



S'engager dans le suivi, l'évaluation, la redevabilité et l'apprentissage (SERA) avec les volontaires de la communauté pour garantir la responsabilité et la sauvegarde



Ce qui ressort comme une preuve : Le suivi et l'évaluation de l'engagement des volontaires communautaires garantissent que les organisations de PE sont responsables devant les enfants, les communautés et les donateurs, ainsi que devant les volontaires eux-mêmes.

Le suivi, l'évaluation, la redevabilité et l'apprentissage (SERA) doivent être une composante essentielle de tout programme de PE. Les activités des volontaires communautaires doivent être intégrées dans le cadre plus large du plan et des outils SERA de gestion de cas.

- Objectif du suivi et de l'évaluation : mesurer les progrès et la qualité du programme par rapport aux objectifs, activités et indicateurs fixés.
- Objectif des mécanismes de retour d'information et de redevabilité : mesurer les performances du programme par rapport aux priorités de la communauté, et évaluer les mesures prises pour adapter le programme en fonction du retour d'information de la communauté.³⁴

Les mécanismes de feedback et de rapport sont des éléments clés de la redevabilité, qui peut être définie comme l'engagement actif à utiliser le pouvoir de manière responsable. Toutes les organisations de PE doivent envisager les méthodes les plus appropriées, les plus pratiques et les plus sûres pour permettre aux enfants, aux familles et aux membres de la communauté de fournir des commentaires positifs et négatifs. Comme indiqué dans les SMPE :

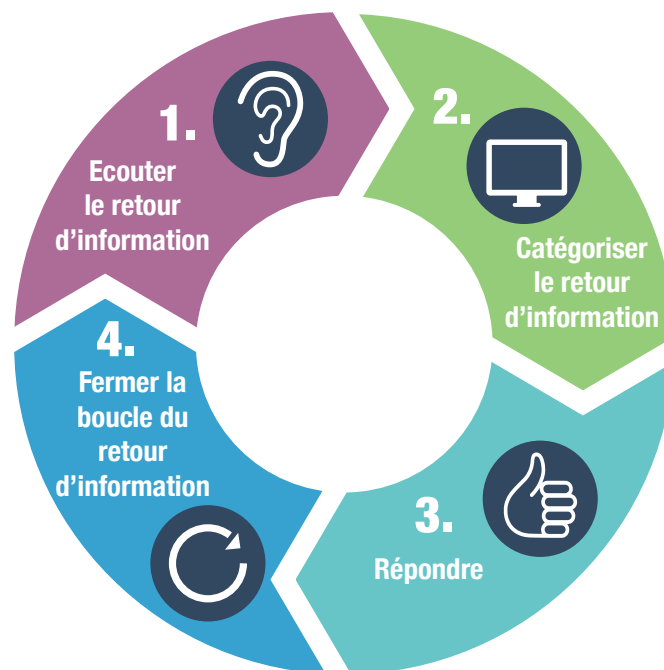
*“Les populations concernées doivent savoir (a) comment utiliser les mécanismes et (b) quelle réponse elles doivent attendre lorsqu'elles soulèvent une préoccupation ou signalent un incident. Tous les retours d'information généraux sur le programme et l'organisation doivent être traités rapidement et partagés avec le personnel et les associés lors des réunions d'équipe et des évaluations de performance, conformément aux principes de confidentialité et du besoin de savoir”.*³⁵

Les volontaires étant eux-mêmes des membres de la communauté affectée, cela peut donner lieu à des risques supplémentaires. Par conséquent, une attention particulière doit être accordée aux meilleurs moyens de traiter les violations potentielles de l'éthique, ainsi que les cas d'exploitation ou d'abus commis par des volontaires. Il est recommandé d'intégrer les mécanismes de retour d'information et de redevabilité pour permettre aux volontaires de la communauté de fournir un feedback positif et négatif. Dans le cadre de leur orientation lorsqu'ils rejoignent l'équipe de PE, les volontaires doivent être informés de la manière de fournir des rapports anonymes sur les services, les abus et exploitations potentiels, et les violations du code de conduite.

Il est essentiel que les mécanismes de retour d'information et de rapport soient établis et suivis de près, et que les rapports soient traités rapidement.

Les mécanismes de rétroaction jouent un rôle important dans la [prévention des abus sexuels \(PSEA\)](#) et dans la protection des enfants. Comme indiqué précédemment, il est essentiel que tous les volontaires et les membres du personnel de la communauté soient formés au code de conduite de leur organisation, ainsi qu'à la protection des enfants et à la PSEA. Une partie essentielle de la formation et de la sensibilisation consiste à informer les équipes et les membres de la communauté des mécanismes de signalement. Les organisations doivent proposer des options de signalement afin de protéger la sécurité de la victime et de la personne qui fait le signalement. Il s'agit souvent d'un point focal de sauvegarde au sein d'une organisation, ainsi que de lignes d'assistance téléphonique à l'extérieur de l'organisation.

Les mécanismes de rétroaction peuvent varier selon l'organisation et le contexte. Les retours d'information et les plaintes doivent être traités par un membre désigné de l'équipe qui a été formé à la confidentialité et au traitement des retours d'information. Idéalement, cette personne ne devrait pas être directement impliquée dans la mise en œuvre du programme.



Les quatre étapes des mécanismes de rétroaction sont les suivantes :

1. Écouter le retour d'information des enfants, des responsables d'enfants, des communautés et des volontaires communautaires.
2. Catégoriser le retour d'information : enregistrement et catégorisation du Retour d'information des plaintes ou des rapports, suivi de la validation du retour d'information, le cas échéant.
3. Répondre au retour d'information : prendre les mesures appropriées pour répondre aux, plaintes et aux rapports.
4. Fermer la boucle du retour d'information : informer les enfants, les personnes qui s'occupent d'eux ou les volontaires des mesures prises pour répondre à leurs commentaires, et leur demander s'ils sont satisfaits de ces mesures.³⁶

36. Ibid.

Les outils MEAL pertinents comprennent :

Outil	Nom	Description
2	Guide de l'atelier sur l'engagement des volontaires dans la communauté	Un atelier participatif pour apprendre des volontaires comment ils comprennent leurs rôles et responsabilités, l'impact de leur rôle sur leur vie, et leurs perceptions de leur pouvoir et de leur organisation en tant que membres de l'équipe de PE.
12	Boîtes de commentaires	Des boîtes confidentielles pour les enfants, les soignants, les membres de la communauté et les volontaires où ils peuvent fournir des suggestions, des commentaires ou des plaintes que l'organisation de PE doit traiter.
13	Questionnaire pour les volontaires	Une enquête anonyme complétée par les volontaires qui peuvent aider à évaluer la manière dont ils se sentent reconnus et soutenus dans leur rôle, tant dans la communauté qu'au sein de l'organisation de PE.

Bien que le soutien des collègues de S&E soit important pour avoir un programme efficace, il est important que ces outils soient utilisés par les membres de l'équipe de PE. En attendant, les collègues du S&E ont un rôle important à jouer dans la catégorisation et l'analyse des données afin d'informer les décisions de programmation de PE.

Les questions relatives au soutien des volontaires de la communauté doivent être incluses dans les formulaires de retour d'information destinés aux parties prenantes du programme ; il s'agit d'une pratique standard de gestion de cas (voir [le formulaire de retour d'information du responsable de l'enfant \(parents/tuteurs\)](#) et [le formulaire de retour d'information de l'aidant](#)). Voici quelques exemples de ces questions :

- Un volontaire de la communauté vous a-t-il soutenu aux côtés de l'assistant social ?
- Le volontaire a-t-il contribué à vous mettre en contact avec des services et un soutien qui vous ont été utiles ?
- Le volontaire qui a travaillé aux côtés de l'assistant social vous a-t-il parlé d'une manière qui vous a semblé encourageante et compréhensive ?
- Le volontaire qui vous a aidé a-t-il respecté la confidentialité de vos données personnelles et de votre situation ?

Parmi les sessions de formation associées à cette boîte à outils, plusieurs peuvent aider les organisations de PE à recueillir les réactions des volontaires de la communauté concernant les risques et les dynamiques de pouvoir auxquels les volontaires sont confrontés. En fin de compte, il est essentiel que l'organisation réponde aux commentaires fournis par les volontaires, les enfants et les membres de la communauté.



Outils associés
au SERA

Outil 2. Atelier sur l'engagement communautaire – rôles et responsabilités des VC dans la gestion des cas

Outil 12. Le retour d'information : Boîtes à commentaires

Outil 13. Questionnaire pour les volontaires communautaires



Étape 6 : Plaider pour que les volontaires de la communauté disposent de ressources adéquates pour leurs activités de soutien à la gestion des cas



Ce qui ressort comme une preuve : Une programmation efficace et durable qui engage des volontaires communautaires dans la gestion des cas nécessite une politique forte et un soutien de la part des donateurs, de la direction des organisations de PE et des gouvernements.

La promotion des rôles des volontaires communautaires doit inclure un plaidoyer destiné à de nombreux publics cibles. Le contenu de ces messages de plaidoyer devrait être élaborés avec la participation des volontaires. Il est important dans ces messages de souligner les rôles essentiels des volontaires, et les mesures d'accompagnement nécessaire pour les accomplir dans de bonnes conditions (rémunération éthique, formation, supervision, etc.). Lors de la communication avec les différentes parties prenantes, il est recommandé d'utiliser des preuves documentées dans l'**outil 14. Poster des meilleures pratiques** et l'**outil 15. Note d'orientation sur le volontariat communautaire**.

Le plaidoyer relatif aux volontaires communautaires doit mettre en évidence leurs capacités et leur résilience, et éviter de présenter les membres de la communauté comme des victimes passives ou des bénéficiaires. Les volontaires communautaires eux-mêmes doivent être encouragés pour partager leurs propres expériences et leurs résultats pour les enfants et les familles s'ils peuvent le faire en toute sécurité.. Il est important de souligner que les volontaires communautaires apportent des connaissances et des avantages essentiels aux réponses de la PE, mais étant donné qu'ils sont des membres de la communauté affectée, des assurances en matière d'éthique concernant leur engagement doivent être données. Pour tous les messages clés liés à une budgétisation adéquate, la liste de contrôle des considérations budgétaires peut être un guide utile.

Certains des messages de plaidoyer selon les cibles sont suggérés ci-dessous :

Les cibles	Messages clés et actions recommandées
Les donateurs qui financent la gestion des cas de PE dans les contextes humanitaires	<ul style="list-style-type: none"> • Une approche de gestion des cas ne peut être mise en œuvre que si un financement adéquat est prévu pour les travailleurs sociaux rémunérés. • L'engagement de manière éthique des volontaires de la communauté dans la gestion de cas nécessite un minimum d'un an de financement et une stratégie de durabilité/de sortie. Cette stratégie doit inclure : <ul style="list-style-type: none"> • La dotation suffisante en personnel de PE, dans laquelle les volontaires travaillent aux côtés des travailleurs sociaux, pour promouvoir un travail en équipe. • la reconnaissance (et la juste rémunération, le cas échéant) des volontaires, en fonction du travail qu'ils sont censés accomplir. • Le soutien matériel, tel que les crédits téléphoniques, les cartes d'identité, les moyens de transport, etc. • La formation continue et la supervision de soutien.

<p>Responsables et directeurs d'ONG</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les équipes de PE ont besoin du soutien des dirigeants du pays dans leurs efforts pour obtenir un financement adéquat pour une programmation de qualité. Si le financement n'est pas suffisant pour un système de gestion des cas qui engage les volontaires de manière éthique, d'autres approches de programmation doivent être envisagées. • L'identification, la sélection, la formation et les mesures d'accompagnement des nouveaux volontaires sont des processus qui prennent du temps et qui sont coûteux. Le maintien des volontaires communautaires est étroitement lié à la reconnaissance et la rétribution qu'ils reçoivent pour leur travail et à la mesure dans laquelle la valeur de leur travail est rendue visible dans l'organisation et la communauté. • Les organisations de PE doivent établir des politiques claires et transparentes en matière de volontariat avec leurs départements des ressources humaines, des opérations et des finances. Cela devrait inclure la standardisation des rôles et de la rémunération des volontaires à travers les programmes, et des systèmes efficaces pour la rémunération des volontaires et le soutien matériel. • Les organisations de PE ont le devoir de prendre soin des volontaires communautaires engagés dans la programmation. Il est essentiel de comprendre les dynamiques de pouvoir et les risques auxquels ils sont confrontés, et à développer des stratégies d'atténuation.
<p>Gouvernements et agences des Nations unies</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le gouvernement et ses partenaires humanitaires et de développement doivent unir leurs forces pour développer des politiques et des lignes directrices pour l'engagement de manière éthique des volontaires et leur intégration progressive dans le personnel des services sociaux • Les décideurs politiques devraient créer des politiques nationales qui reconnaissent les volontaires communautaires rémunérés et les travailleurs sociaux comme des acteurs essentiels au bien-être des enfants. • Des fonds doivent être mis à disposition pour l'accréditation des volontaires communautaires et leur intégration dans le système national de PE. • Le gouvernement et ses partenaires devraient promouvoir l'inclusion des personnes déplacées à l'intérieur de leur propre pays (PDI) et des réfugiés dans les marchés du travail et les opportunités économiques, afin qu'ils puissent exercer un travail décent.³⁷

Structures de coordination inter-agences de la PE

- Les organisations de PE doivent travailler ensemble pour normaliser les rôles, les responsabilités et la rémunération de manière éthique des volontaires communautaires. Dans la mesure du possible, cela devrait être convenu avec le gouvernement.
- Les procédures opérationnelles standard (POS) de gestion de cas inter-agences devraient intégrer des rôles standardisés (y compris les limites éthiques) pour les volontaires communautaires dans la gestion de cas.
- Les structures de coordination de la PE doivent soutenir des plans de développement des capacités communs entre les partenaires, ainsi que des opportunités de formation inter-agences pour les volontaires communautaires et les équipes qui les soutiennent.
- Les partenaires interagences doivent soutenir l'accréditation des volontaires communautaires et leur intégration dans le système national de PE.



Outils associés au plaidoyer

Outil 14. Affiche sur les meilleures pratiques

Outil 15. Note d'orientation sur le volontariat communautaire



Photo © PLAN International: @HebaKhalifa

- Alliance pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire. 2019. Normes minimales pour la protection des enfants dans l'action humanitaire, édition 2019. https://alliancecpha.org/en/system/tdf/library/attachments/cpms_2019_final_en.pdf?file=1&type=node&id=35094
- Alliance pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire. 2014. Directives inter-agences pour la gestion des cas et la protection des enfants. <https://resourcecentre.savethechildren.net/document/inter-agency-guidelines-case-management-and-child-protection/>
- Alliance pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire. 2014. Formation à la gestion des dossiers de protection de l'enfance pour les travailleurs sociaux, les superviseurs et les gestionnaires. <https://resourcecentre.savethechildren.net/document/child-protection-case-management-training-caseworkers-supervisors-and-managers/>
- Alliance pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire. 2018. Paquet de supervision et de coaching de la gestion de cas. <https://resourcecentre.savethechildren.net/document/case-management-supervision-and-coaching-package/>
- Alliance pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire (2020). Un guide de réflexion sur le terrain : Community-level Approaches to Child Protection in Humanitarian Action. <https://www.alliancecpha.org/en/child-protection-online-library/reflective-field-guide-community-level-approaches-child-protection>
- Alliance pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire (2020). Renforcer la protection des enfants au niveau communautaire dans l'action humanitaire : Capacity Building Package. <https://alliancecpha.org/en/child-protection-online-library/strengthening-community-level-child-protection-humanitarian-action>
- Alliance for Child Protection in Humanitarian Action, Community volunteers and their role in case management processes in humanitarian contexts : Une étude comparative de la recherche et de la pratique, 2021. <https://alliancecpha.org/en/child-protection-online-library/report-community-engagement-case-management>
- Bacalso, Cristina et Moxon, Dr. Dan, Plan International. 30 mars 2021, Guidance on Compensation for Young People Engaging with International NGOs
- Centre pour la santé et le développement communautaires de l'Université du Kansas. Implementing Promising Community Interventions, chapitre 21. Créer et animer des groupes de soutien par les pairs. <https://ctb.ku.edu/en/table-of-contents/implement/enhancing-support/peer-support-groups/main>
- Alliance pour la résilience des enfants (2018). Boîte à outils pour une pratique réflexive dans le soutien des processus de protection de l'enfance dirigés par la communauté. New York, NY : Auteur. https://resourcecentre.savethechildren.net/pdf/toolkit_for_reflective_cp_processes.pdf/
- Eynon, A., et S. Lilley. 2010. Renforcer les systèmes nationaux de protection de l'enfance dans les situations d'urgence par le biais de mécanismes communautaires : un document de travail. Save the Children et le Groupe de travail sur la protection de l'enfance du Cluster Protection des Nations Unies.
- Alliance mondiale pour les personnels des services sociaux. 2020. Manuel d'orientation sur le renforcement de la supervision des travailleurs sociaux. <https://www.socialserviceworkforce.org/resources/guidance-manual-strengthening-supervision-social-service-workforce>
- Fédération internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge Centre psychosocial (2012). Prendre soin des volontaires : A Psychosocial Support Toolkit. <https://pscentre.org/?resource=caring-for-volunteers-a-psychosocial-support-toolkit-english>
- Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge Centre psychosocial (2019). Lignes directrices pour la prise en charge du personnel et des volontaires dans les situations de crise. https://pscentre.org/?resource=guidelines-for-caring-for-staff-and-volunteers-in-crises&wpv_search=true
- Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (2012). Volontaires, soyez en sécurité ! Un guide de sécurité pour les volontaires. <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/1223700-Volunteers-Stay-Safe-EN.pdf>
- Alliance internationale contre le VIH/SIDA. Supporting Community Action on AIDS in Developing Countries (2002). 100 Ways to Energise Groups. Brighton, Royaume-Uni. <https://www.ndi.org/sites/default/files/Energisers.pdf>
- Organisation internationale du travail, Glossaire des termes statistiques de l'OIT, Statistical Glossary.pdf (ilo.org)
- McBride, Kelly et Travers, Aine (Centre de référence de la FICR pour le soutien psychosocial et Centre Trinity pour la santé mondiale). 2020. Modèle intégré de supervision. https://pscentre.org/?resource=integrated-model-for-supervision&wpv_search=true
- Plan International (2018). Mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants : Guide et boîte à outils, Royaume-Uni : Plan International.
- Plan International, Inc. Code de conduite, février 2018. https://plan-international.org/sites/default/files/field/field_document/pii_code_of_conduct_february_2018.pdf
- Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR) Moyens de subsistance des réfugiés et inclusion économique - Note conceptuelle de la stratégie globale 2019-2023. <https://www.unhcr.org/publications/operations/5bc07ca94/refugee-livelihoods-economic-inclusion-2019-2023-global-strategy-concept.html>
- Wessells, M. G. (2018). Un guide pour soutenir les processus de protection de l'enfance dirigés par la communauté. New York, NY : Child Resilience Alliance. <https://resourcecentre.savethechildren.net/document/guide-supporting-community-led-child-protection-processes/>
- Programme alimentaire mondial (2020). Note d'orientation sur les paniers de dépenses minimales. Division de la recherche, de l'évaluation et du suivi. Rome, Italie. <https://docs.wfp.org/api/documents/WFP-0000074198/download/>



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



THE ALLIANCE
FOR CHILD PROTECTION
IN HUMANITARIAN ACTION