



Élaborer des procédures de signalement en cas de maltraitance

Safeguarding Reporting Procedures development guidelines

Table des matières

À l'abri de la maltraitance dans le Scoutisme	3
Introduction	3
Pourquoi les OSN ont-elles besoin de procédures de signalement en matière de protection ?	4
À quoi ressemble une procédure de signalement en matière de protection ?	4
Signalement d'une préoccupation liée à À l'abri de la maltraitance	4
Élaborez vos procédures de signalement en cas de maltraitance	4
a) Objectifs du mécanisme de signalement	5
b) Définition d'une préoccupation liée à À l'abri de la maltraitance	5
c) Champ d'application de la procédure	5
d) Qui peut faire un signalement ?	5
e) Quelle est la procédure de signalement ?	5
f) Quels sont les canaux que les membres peuvent utiliser pour signaler un cas ?	6
g) Quel est les délais de suivi d'un cas ?	6
Découvrir les éléments du signalement	7
Communiquer la procédure de signalement en matière de protection	8
Répondre à une préoccupation liée à À l'abri de la maltraitance	9
Élaboration d'un processus de réponse	9
Équipe de gestion des cas	9
Quelles sont les étapes de la gestion des cas ?	10
Modèle d'enregistrement de cas	15
Considérations essentielles pour la gestion des cas À l'abri de la maltraitance	15
Implications juridiques	15
Partage d'informations	2
Stockage des données	2
Confidentialité, protection des données personnelles et tenue des dossiers	2
Gravité des cas signalés	2
Les sanctions	3
Formation et soutien de l'équipe	3
Leçons apprises et retours d'expérience	4
Mise en œuvre et suivi	6
Assurer un suivi continu des signalements reçus	6
Prévoir des révisions annuelles des procédures	6

Planifier des rencontres avec le conseil d'administration.....	6
--	---

À l'abri de la maltraitance dans le Scoutisme

Introduction

Au fil des années, À l'abri de la maltraitance dans le mouvement scout est devenu une priorité absolue, garantissant que la protection des enfants, des jeunes et des adultes reste au cœur de chaque expérience scoute. À tous les niveaux du Scoutisme, des équipes de bénévoles et d'employés dévoués s'engagent à la fois à prévenir et à répondre à toute forme d'abus que pourraient rencontrer nos membres.

La [politique mondiale À l'abri de la maltraitance](#) définit le cadre de la sécurité, de la protection et du bien-être au sein de l'Organisation Mondiale du Mouvement Scout (OMMS) à tous les niveaux. Les procédures de signalement en cas de maltraitance sont liées à ce document, car elles aident les Organisations Scoutes Nationales (OSN) à créer un mécanisme de signalement et de réponse, assurant la protection de leurs membres .

En 2021, la Conférence Mondiale du Scoutisme a amendé la [Constitution de l'OMMS](#) pour s'assurer que toutes les Organisations Membres se conforment aux mécanismes qui fournissent un environnement sûr pour les enfants, les jeunes et les adultes. Toutes les OSN doivent désormais respecter les normes définies dans l'[outil d'évaluation À l'abri de la maltraitance](#). Cette évaluation comprend des critères relatifs à la protection des enfants et des jeunes, au recrutement, à la sélection et à la formation des adultes, au signalement, à l'intervention, à la gestion des cas et à l'éducation. Pour en savoir plus sur l'outil, vous pouvez lire les [lignes directrices de l'évaluation À l'abri de la maltraitance](#).



Pourquoi les OSN ont-elles besoin de procédures de signalement en matière de protection ?

Le fait de disposer d'un moyen accessible à tous, clair et facile de signaler des problèmes créera un fort sentiment de sécurité et de confiance parmi les membres, car ils verront que leur organisation est préparée et proactive en matière de protection. Cela met en évidence les normes élevées de l'organisation et montre qu'elle accorde la priorité à ses membres. Il est également rassurant pour les parents de voir que les OSN reconnaissent et prévoient que des situations préjudiciables peuvent se produire et qu'elles sont prêtes à réagir en conséquence et à écouter les inquiétudes.

La procédure de signalement en matière de protection est également une opportunité pour l'organisation elle-même. Elle permettra à l'organisation d'avoir une meilleure visibilité sur les situations qui se produisent dans les groupes locaux, et de disposer des outils appropriés pour répondre à de telles situations. Elle lui donnera également plus de crédibilité auprès des autres organisations de jeunesse et lui permettra d'établir un lien plus étroit avec les différentes parties prenantes dans chaque pays. La mise en place de procédures de ce type permet de renforcer la confiance de toutes les parties prenantes, y compris des membres.

Il est important de souligner que la procédure de signalement en matière de protection est également l'un des principaux éléments de non-conformité de l'évaluation À l'abri de la maltraitance. Avoir une procédure de signalement en matière de protection est le seul moyen qu'ont les OSN pour réagir en toute sécurité, en temps opportun et avec des normes de qualité élevées à une situation souvent stressante, inattendue et inconfortable.

À quoi ressemble une procédure de signalement en matière de protection ?

Pour répondre aux exigences de l'évaluation À l'abri de la maltraitance, toutes les OSN doivent disposer d'une procédure de signalement en matière de protection qui couvre les points suivants :

1. Un mécanisme permettant aux membres de **signaler** toute inquiétude liée à À l'abri de la maltraitance
2. Le processus de **réponse** à un signalement À l'abri de la maltraitance
3. Toute **considération essentielle** liée au mécanisme.

Les sections ci-dessous expliquent plus en détail comment développer les différentes sections du mécanisme de signalement en matière de protection. Pour toute aide supplémentaire, vous pouvez contacter votre centre de soutien régional ou demander un [service de l'OMMS sur À l'abri de la maltraitance](#).

Signalement d'une préoccupation liée à À l'abri de la maltraitance

Cette section se concentre sur les mécanismes de signalement lorsqu'un membre a un problème pendant qu'il prend part à des activités scouts.

Élaborez vos procédures de signalement en cas de maltraitance

Vous trouverez ci-dessous divers éléments qu'il peut être nécessaire de définir dans vos procédures de signalement. Chaque section clarifie ce qui doit être établi dans les procédures de signalement de l'OSN. Notez que d'autres éléments peuvent être ajoutés si vous estimez que des détails supplémentaires sont nécessaires pour répondre aux besoins de votre OSN.

a) Objectifs du mécanisme de signalement

Dans cette section, vous devez **décrire les objectifs** du mécanisme de signalement.

Questions directrices :

- Pourquoi un tel mécanisme est-il nécessaire pour votre OSN ?
- Quels sont les avantages de telles procédures pour vos membres ?

b) Définition d'une préoccupation liée à À l'abri de la maltraitance

Il est essentiel de **définir ce qui constitue une préoccupation liée à À l'abri de la maltraitance pour votre OSN**. Cela permettra à vos membres de savoir clairement ce qu'ils peuvent ou devraient signaler. Cela garantit une compréhension commune au sein de votre organisation.

Questions directrices :

- Que signifie pour nous une préoccupation liée à À l'abri de la maltraitance ?
- Existe-t-il des définitions juridiques à respecter ?

c) Champ d'application de la procédure

Cette section précise quand les **procédures de signalement s'appliquent et quand elles ne s'appliquent pas**. Le champ d'application vise à garantir que tous les membres comprennent quels cas doivent être signalés par le biais des procédures, et quels cas doivent faire l'objet d'un processus différent. Il peut également s'agir de rappeler aux membres l'obligation légale nationale de signaler des faits à la police dans certaines situations.

Questions directrices :

- Quels types de cas seront traités dans le cadre d'une procédure À l'abri de la maltraitance ?
- Quelles sont les situations qui ne nécessitent pas de réaction de la part de l'équipe À l'abri de la maltraitance ?
- Quelles sont les situations qui doivent être traitées au niveau local ?
- À qui s'adresse cette procédure de signalement ?

d) Qui peut faire un signalement ?

Les procédures de signalement doivent préciser qui peut être impliqué le processus de signalement. Bien que les procédures de signalement soient généralement destinées aux adultes, il est essentiel de tenir compte de la diversité des membres de l'organisation. Le traitement et la réception de signalements venant de jeunes nécessitent une formation professionnelle que très peu d'organisations proposent. Toutefois, il est important de veiller à ce que les enfants et les jeunes aient la possibilité de faire un signalement à quelqu'un qui pourrait le faire en leur nom. Il est également essentiel de garantir l'accessibilité de la plateforme pour assurer un processus de signalement efficace.

Questions directrices :

- Qui sont toutes les personnes susceptibles de nous signaler des faits ?
- Comment les enfants et les jeunes peuvent-ils exprimer leurs inquiétudes s'ils ne peuvent pas le faire directement ?
- Qu'en est-il des parents ou des partenaires impliqués à court terme ?

e) Quelle est la procédure de signalement ?

La procédure de signalement doit décrire les étapes que les lanceurs d'alerte doivent suivre pour faire part de leurs inquiétudes. Très souvent, il s'agit de remplir un rapport ou un

formulaire en ligne. Cette section permet à tous les membres de comprendre le processus qu'ils doivent suivre et les conséquences du lancement d'une telle démarche. Pour être efficace, la procédure de signalement doit être facile à suivre et être communiquée à tous les membres afin qu'ils sachent que des mécanismes de signalement sont disponibles et accessibles.

Il convient de noter que dans de nombreux pays, le signalement est une obligation légale. Les procédures de signalement en cas de maltraitance doivent le préciser - le devoir de signalement est l'un des principes de l'OSN, mais il peut également s'agir d'une obligation légale.

Questions directrices :

- Quelles sont les étapes à suivre par les lanceurs d'alerte ?
- Quels sont les éléments obligatoires ?
- Quelle est la meilleure façon de leur communiquer cette procédure ?

f) Quels sont les canaux que les membres peuvent utiliser pour signaler un cas ?

Cette section décrit les différentes manières dont un membre peut faire part de ses préoccupations à l'OSN. Un membre peut le faire grâce à un formulaire ou par mail, mais aussi en appelant une ligne d'urgence ou une personne responsable au niveau local ou du district. Toute ligne d'assistance téléphonique disponible dans votre pays, par l'intermédiaire d'ONG ou d'autorités gouvernementales, peut aussi être mentionnée. Il est conseillé d'avoir plus d'un moyen de collecter les signalements, afin de montrer aux membres la neutralité du processus. Il est important que les membres sachent que leurs signalements seront traités de manière confidentielle et qu'ils ne feront pas l'objet de représailles pour avoir fait part de leurs inquiétudes.

Questions directrices :

- Quels sont les outils dont nous disposons déjà et que nous pourrions utiliser à des fins de signalement ?
- Devrions-nous prévoir différentes manières de signaler pour nos différents publics ?
- Quels sont les canaux les plus efficaces ?
- Comment pouvons-nous garantir une confidentialité absolue lors de la réception des signalements et veiller à ce que les lanceurs d'alerte soient protégés contre toute forme de représailles ?

g) Quel est les délais de suivi d'un cas ?

La procédure de signalement doit inclure des délais, pour permettre aux lanceurs d'alerte de savoir quand et comment ils peuvent faire part de leurs préoccupations. En outre, il convient de clarifier le délai de traitement des signalements, en précisant le temps nécessaire à leur évaluation et à leur traitement une fois qu'ils ont été soumis. Un signalement rapide est essentiel pour garantir une intervention et un soutien rapides pour les personnes en danger. Les retards de signalement peuvent réduire l'efficacité de la procédure et avoir un impact sur le bien-être des personnes touchées.

Questions directrices :

- De combien de temps disposent les lanceurs d'alerte pour faire part de leurs inquiétudes ?
- De combien de membres l'équipe de gestion des cas a-t-elle besoin pour examiner et traiter les signalements ?
- Comment le signalement sera-t-il pris en compte en fonction du délai dans lequel il a été effectué ?

Découvrir les éléments du signalement

Le signalement d'un cas est souvent un moment difficile pour les lanceurs d'alerte. Il peut s'avérer très utile de fournir des conseils sur le type d'informations et la procédure à suivre. Vous trouverez ci-dessous les éléments qui devraient figurer dans le formulaire de signalement d'une OSN. Comme indiqué ci-dessus, d'autres canaux peuvent être utilisés pour les signalements, mais les informations fournies doivent toujours être les mêmes.

L'identité de la personne ayant lancé l'alerte - Cette dernière doit indiquer son nom, son groupe scout, et son rôle dans l'organisation. Des détails supplémentaires peuvent être demandés par l'OSN en fonction des exigences locales.

L'identité de la personne touchée par le cas - Si la personne qui fait le signalement agit au nom de quelqu'un d'autre, il convient de l'encourager à nommer la personne impliquée en fournissant les mêmes informations que celles mentionnées ci-dessus. Il peut y avoir une volonté de la part du lanceur ou de la lanceuse d'alerte de protéger la personne impliquée en refusant de divulguer son nom, par exemple.

L'Identité de la personne à l'origine de la situation préjudiciable - Les mêmes informations que pour les deux identités mentionnées ci-dessus sont requises, dans la mesure du possible.

Heure, date et lieu de la situation - Assurez-vous que les fuseaux horaires sont clairs, si nécessaire.

Détails de la situation - Invitez le lanceur ou la lanceuse d'alerte à donner autant de détails que possible sur la situation. Veillez à prendre note des faits décrits. Essayez d'identifier et de différencier les informations factuelles des notions ou sentiments perçus.

Preuves - Le formulaire doit comporter un espace où les lanceurs d'alerte peuvent ajouter des fichiers, des photos, des vidéos et tout autre type de preuve susceptible d'étayer la compréhension de la situation. Veuillez noter que dans certains pays, le partage d'images pornographiques constitue une infraction pénale. Il est important de vérifier le cadre juridique pour définir les preuves que vous encouragez les lanceurs d'alerte à partager.

Accord de confidentialité - Veillez à ce que la fin du document contienne une section reconnaissant le niveau de confidentialité avec lequel le signalement sera traité. Cela inclut le devoir de signalement du lanceur d'alerte et la confidentialité avec laquelle il sera traité par l'équipe de gestion des cas. Vous trouverez un exemple ci-dessous (dans un langage adapté aux enfants) :

Confidentialité

Notez que les membres de notre organisation ont le devoir de faire part de toutes les préoccupations qu'ils pourraient avoir. Notre OSN ne divulguera pas ce que vous nous direz. C'est ce qu'on appelle la confidentialité. Cela signifie que nous ne partagerons pas vos informations sans en avoir d'abord discuté avec vous. Dans certains cas, nous devrons partager ce que vous nous dites :

- *Si vous êtes en danger.*
- *Si quelqu'un d'autre est en danger.*
- *Si nous ne pouvons pas vous aider mais que quelqu'un d'autre peut le faire.*

N'oubliez pas que si nous devons en parler à quelqu'un, nous en discuterons d'abord avec vous. Les personnes que nous devons parfois impliquer sont :

1. *Les parents ou les personnes qui s'occupent des enfants*
2. *D'autres adultes scouts*

3. *Les responsables de notre OSN si tu n'es pas en sécurité ou si tu as subi un préjudice*
4. *Les services de protection de l'enfance, qui font partie du gouvernement et dont le travail consiste à assurer la sécurité des enfants*
5. *La police¹*

** Notez que ce modèle n'est pas exhaustif. N'hésitez pas à ajouter tout élément supplémentaire que vous jugez utile pour vous aider à gérer la situation ou à la clarifier si besoin.*

Communiquer la procédure de signalement en matière de protection

Une fois que votre procédure de signalement est en place et adoptée par vos organes directeurs, veillez à ce qu'elle soit partagée et transmise à vos membres. Ils doivent non seulement savoir que cette procédure existe, mais ils doivent aussi pouvoir la mettre en œuvre, savoir quel canal utiliser, et où trouver les documents dont ils pourraient avoir besoin. Organiser régulièrement des webinaires ou des formations sur ce sujet ou envoyer des informations sous forme de vidéo à chaque groupe scout local sont des moyens de s'assurer que tout le monde a accès à ces informations.

¹ Formulaire de signalement des Scouts Aotearoa

Répondre à une préoccupation liée à À l'abri de la maltraitance

En mettant en place une procédure de signalement, vous commencerez à recevoir des signalements. L'étape suivante consiste à décider de ce qui se passe lorsqu'un signalement est reçu. C'est ce qu'on appelle le processus de réponse à un signalement À l'abri de la maltraitance (**processus de réponse**).

La section suivante présente les éléments qu'il serait utile de prendre en compte, en tant qu'OSN, afin de garantir la mise en place d'un processus de réponse efficace.



Élaboration d'un processus de réponse

Vous trouverez ci-dessous quelques considérations et éléments relatifs à votre processus de réponse, ainsi que les étapes à suivre. Si vous souhaitez ajouter d'autres détails pour répondre aux besoins de votre OSN, n'hésitez pas à le faire.

Équipe de gestion des cas

La première étape consiste à déterminer qui, au sein de votre organisation, recevra les signalements des cas À l'abri de la maltraitance afin de les résoudre et d'y répondre de manière appropriée.

Nous vous recommandons de nommer une **équipe de gestion des cas**. Il s'agit d'un groupe de bénévoles et/ou d'employés qui gère les signalements des cas À l'abri de la maltraitance et qui est nommé par votre organisation. En général, l'équipe de gestion des cas détermine la meilleure personne pour traiter et gérer un cas spécifique. Elle se base sur ses compétences professionnelles, sa formation spécialisée et son expérience. Ils peuvent avoir une formation juridique ou une expérience en gestion de cas au sein de la police ou des ressources humaines.

Chaque membre de l'équipe de gestion des cas est appelé gestionnaire de cas. Le gestionnaire de cas est chargé de traiter et de répondre aux signalements qui lui sont attribués, conformément au processus de réponse et aux délais établis. Il dispose d'une description de poste claire, a fait l'objet d'une vérification de ses antécédents et a signé un accord de

confidentialité avant de rejoindre l'équipe. L'équipe de gestion des cas est adéquatement formée aux processus de réponse et sait qui contacter en cas de besoin d'un soutien supplémentaire.

Il est important qu'une personne soit désignée pour coordonner l'équipe de gestion des cas. Cela garantit qu'une personne assure le suivi des délais et veille à ce que des décisions rapides soient prises concernant la prochaine étape d'un cas spécifique, en cas de besoin d'une action urgente. Le coordinateur de l'équipe de gestion des cas ne doit pas nécessairement être le coordinateur À l'abri de la maltraitance de l'OSN.

Principes essentiels de l'équipe de gestion des cas

Chaque équipe de gestion des cas doit suivre la Loi et la Promesse Scouts, ainsi que la politique nationale À l'abri de la maltraitance et les code de conduite. En outre, la spécificité de cette équipe rend nécessaire de souligner certains principes élémentaires que l'équipe devrait suivre :

- **Obligation de diligence** - l'équipe de gestion des cas doit assurer à ses membres un environnement où ils seront protégés et soutenus.
- **Non-malfaisance (ne pas nuire)** – L'équipe de gestion des cas ne doit entreprendre aucune action susceptible de causer davantage de tort aux victimes.
- **Neutralité** - Les membres de l'équipe de gestion des cas ne doivent pas avoir été ou être liés à l'une des parties d'un cas. Si tel est le cas, ils doivent déclarer un conflit d'intérêts et ne pas participer à l'affaire.
- **Confidentialité** - L'équipe de gestion des cas doit traiter tous les cas de manière confidentielle, et ne partager aux parties prenantes les informations strictement nécessaires au suivi du processus de réponse.
- **Équité** - L'équipe de gestion des cas doit veiller à ce que tous les cas soient traités de manière équitable et à ce qu'il n'y ait pas de disparités dans la gestion des cas tout au long du processus de réponse.
- **Ponctualité** - L'équipe de gestion des cas veille à ce que tous les délais définis dans la procédure de réponse soient respectés et que l'ensemble des cas soient traités dans un délai convenable.

Quelles sont les étapes de la gestion des cas ?

Maintenant qu'un mécanisme de signalement est en place et qu'une équipe de gestion des cas est prête à attribuer des responsables de cas, il convient de concevoir une procédure de réponse approprié que ceux-ci pourront suivre. Cela permettra de garantir que les signalements À l'abri de la maltraitance sont traités de manière cohérente et efficace. Suivez cette section pour identifier les étapes permettant d'assurer une réponse appropriée.

1. Recevoir des signalements et accuser leur réception

Dès réception d'un signalement, la première étape consiste à en accuser réception auprès de l'auteur du signalement, afin de lui faire savoir que son problème est sérieusement pris en compte et qu'il sera traité. Cela peut se faire par le biais d'une réponse automatisée si vous disposez d'un système spécial de gestion des signalements, ou par un mail type envoyé par le membre de l'équipe de gestion des cas chargé de traiter les signalements dès leur réception. Notez que cet accusé de réception ne doit pas prendre plus de 24 à 48 heures, et qu'il déclenche le processus de réponse.

Questions directrices :

- Comment gérons-nous la réception d'un signalement ?
- Comment veillerons-nous à ce que la réception du signalement soit confirmée de manière respectueuse et rapide ?

2. Examiner des informations

Le gestionnaire de cas doit examiner attentivement les informations fournies dans le formulaire de signalement afin de comprendre la nature et la gravité du cas. Cette étape consiste à évaluer les risques immédiats et à déterminer l'urgence de la réponse à apporter. L'équipe de gestion des cas peut disposer d'un modèle qui identifie les différents éléments qui devraient déclencher une intervention immédiate (par exemple, si des violences physiques sont identifiées, si la police a été impliquée, etc.)

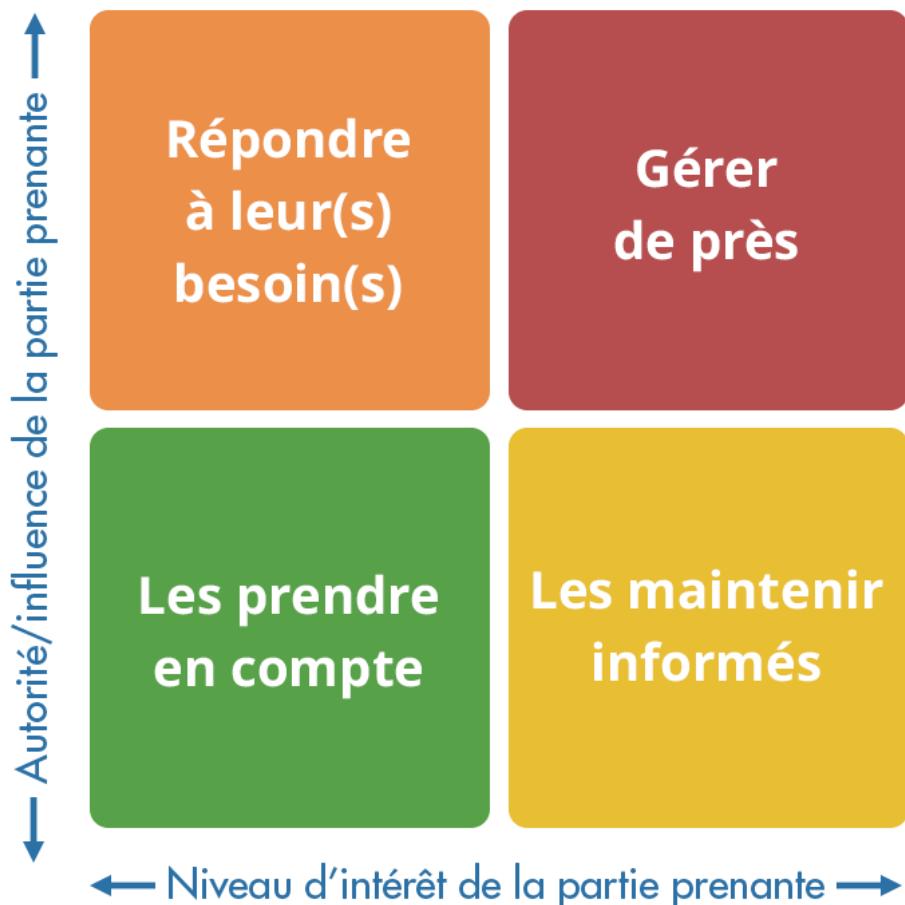
À ce stade, le gestionnaire de cas doit également noter les éléments manquants qui pourraient empêcher l'équipe d'aller de l'avant (identités manquantes, manque de preuves, etc.).

Questions directrices :

- Comment allons-nous évaluer et prioriser les signalements ?
- Quels critères utiliserons-nous pour évaluer la gravité et l'urgence d'un signalement ?

3. Recenser les parties prenantes

Le gestionnaire de cas doit identifier toutes les parties prenantes qui devront être impliquées dans un cas. Cela implique la création d'une liste ou carte des parties prenantes, identifiant les personnes, organisations et autorités susceptibles d'être impliquées ou touchées par l'issue du cas. Le modèle suivant peut être utilisé pour dresser la carte des parties prenantes :



Notez que certaines parties prenantes peuvent être impliquées dans la plupart des cas, tandis que d'autres dépendront de la nature du cas. Par exemple, le coordinateur du district où l'affaire se déroule peut être impliqué à chaque fois qu'un cas survient dans son district, tandis que l'équipe nationale de formation se sera impliquée que si quelque chose est signalé au cours d'une formation nationale spécifique.

Une fois la carte ou liste finalisée, identifiez les personnes à impliquer à chaque étape du processus. Certaines de vos parties prenantes vous feront part de leurs premières réflexions, tandis que d'autres n'auront peut-être besoin que de recevoir le rapport final. Veillez à ce que le coordinateur de l'équipe de gestion des cas soit impliqué à ce moment-là, car il aidera le gestionnaire de cas à s'assurer que tout le monde est impliqué au bon moment.

Questions directrices :

- Qui sont les parties prenantes ?
- Qui faut-il impliquer dans le processus de réponse à un signalement (par exemple, le personnel, les bénévoles, les agences externes) ?
- Comment seront-elles impliquées ?

4. Communiquer avec les parties prenantes

Une communication efficace dans le cadre d'une réponse à un cas implique des mises à jour claires et opportunes pour toutes les parties concernées, le maintien de la confidentialité tout en garantissant la transparence. Elle nécessite de l'empathie et l'utilisation de canaux de communication adaptés aux échanges sur l'avancement et de la résolution des cas. Ces éléments favorisent la confiance et démontrent l'engagement de l'organisation à traiter le problème de manière responsable.

Si vous n'êtes pas sûr de la meilleure façon de communiquer avec certaines parties prenantes, vous pouvez vous adresser à d'autres gestionnaires de cas ou au coordinateur de l'équipe de gestion des cas, qui devraient être en mesure de vous guider.

Lorsque vous communiquez avec les parties prenantes, veillez à ne partager que les informations dont elles ont besoin pour comprendre le cas et prendre des mesures. N'oubliez pas que la confidentialité et le devoir de diligence sont les principes qui guident l'équipe de gestion des cas. Notez que l'une de vos parties prenantes est le lanceur ou la lanceuse d'alerte.

Questions directrices :

- Comment allons-nous communiquer avec toutes les parties concernées ?
- Comment allons-nous communiquer avec les lanceurs d'alerte, la personne signalée et les autres parties prenantes ?

5. Décider d'une réponse

La réponse au signalement peut varier en fonction de sa nature et de la gravité du cas. Les options possibles sont les suivantes :

- Mener une enquête pour recueillir davantage d'informations.
- Renvoyer l'affaire aux autorités s'il s'agit d'un comportement criminel.
- Reconnaître le problème et présenter des excuses si la situation le justifie.
- Engager une médiation, éventuellement avec l'aide d'un tiers, pour résoudre la situation.

- Consulter des experts internes ou externes pour déterminer le meilleur plan d'action.

Notez que chaque cas est différent. Même si certains cas se ressemblent, la situation reste unique. Vous devez évaluer toutes les mesures et tous les résultats possibles avant de faire une proposition à l'équipe.

Une fois que vous avez décidé de l'action qui vous semble la plus appropriée, écrivez une courte proposition à l'intention de l'équipe de gestion des cas. Cette proposition écrite doit comprendre les éléments suivants :

- Un résumé de la situation et des personnes impliquées
- Les mesures déjà entreprises
- Les prochaines étapes que vous suggérez
- Les parties prenantes qui seront impliquées
- Des délais clairs pour les étapes du processus

Questions directrices :

- Que pouvons-nous faire dans cette situation, en tenant compte des principes de gestion de cas ?
- Quelles sont les mesures qui pourraient être incluses dans la procédure de réponse ?

6. Discuter de la proposition de réponse avec l'équipe de gestion des cas

Organisez une réunion pour discuter du cas et planifier la réponse appropriée avec l'équipe de gestion des cas. Celle-ci est l'occasion d'explorer des perspectives et approches auxquelles vous n'avez peut-être pas encore pensé. Elle permettra également de garantir que votre réponse implique toutes les parties prenantes, et de donner une légitimité aux actes de l'OSN.

Les réunions de l'équipe de gestion des cas peuvent être organisées de différentes manières en fonction des méthodes de travail de votre équipe. Nous conseillons des réunions récurrentes, même si vous ne recevez pas souvent de signalement, afin d'assurer le suivi de votre équipe et son implication.

Questions directrices

- Quelles sont nos méthodes de travail au sein de l'équipe de gestion des cas ?
- A quoi ressemblerait un ordre du jour simplifié ?



7. Prendre les mesures convenues

Mettez en œuvre les mesures de réponse convenues, en veillant à ce qu'elles soient menées de manière efficace et sensible pour traiter le signalement. Cette partie peut prendre un certain temps, surtout si vous devez impliquer d'autres parties prenantes. Toutefois, le gestionnaire de cas doit assurer le suivi et veiller à ce que les délais soient respectés.

Questions directrices

- Qui soutient le gestionnaire de cas dans la mise en œuvre des mesures convenues ?
- Comment ces mesures seront-elles supervisées ?

8. Documentation et clôture du cas

Une fois que les étapes du processus de réponse ont été effectuées, deux scénarios peuvent se produire :

1. Une autre équipe de gestion des cas est convoquée pour prendre d'autres mesures, sur la base des résultats des actions précédentes (par exemple, une enquête).
2. Le cas a été résolu ou a été transmis à une autre entité (par exemple, la police).

Dans la seconde situation, le gestionnaire de cas complétera le dossier avec tous les détails pertinents, les actions entreprises et les enseignements à retenir. Il s'assurera aussi que la documentation est complète et exacte, et la transmettra au coordinateur de l'équipe de gestion des cas. Si c'est approuvé, le cas sera alors clos.

Questions directrices

- Quelles sont les pratiques à suivre en matière de documentation et d'archivage ?
- Comment allons-nous protéger et stocker les informations relatives aux signalements ?

Modèle d'enregistrement de cas

Ce modèle est un exemple couvrant les détails pertinents d'un signalement de cas, qui permet une approche complète et organisée de la gestion des cas.

1. Gestionnaire de cas

Qui gère le problème :

Nom :

Rôle :

2. Informations du signalement

Qui a lancé l'alerte ou déposé la plainte :

Nom :

Rôle/Relation :

Coordonnées :

Email :

Numéro de téléphone :

3. Résumé des allégations

En quoi consiste le signalement ?

Résumez le signalement :

a) Détails de l'incident présumé

La date, l'heure et le lieu :

Qui d'autre était présent lorsque l'incident s'est produit :

b) Procédure d'enquête ou d'examen

Parties prenantes (*à qui j'ai parlé du problème*)

:

Nom :

Coordonnées :

c) Ce que ces personnes ont dit :

(*Cette information peut être jointe en annexe*)

d) Preuves à l'appui

Ce modèle permet de s'assurer que tous les aspects d'un cas sont évoqués de manière exhaustive, du signalement initial à la résolution et aux enseignements tirés du processus. Il contribue ainsi à l'amélioration continue du système de la gestion des cas.

Considérations essentielles pour la gestion des cas À l'abri de la maltraitance

Lors du traitement des signalements À l'abri de la maltraitance, il est essentiel de suivre la procédure avec soin et diligence, afin de protéger les enfants, les jeunes et les adultes concernés. Il est également essentiel de se conformer aux exigences légales. Voici quelques considérations essentielles, à prendre en compte en tant qu'OSN dans le cadre de vos procédures de signalement en cas de maltraitance.

Implications juridiques

Il est essentiel de comprendre le cadre juridique régissant la protection de l'enfance sur votre territoire (pays, État, région, etc.).

Les documents pertinents examinés dans le cadre de la plainte :

(*Il peut s'agir de captures d'écran de messages, de mails transférés, de photos, de messages sur les réseaux sociaux, etc., à inclure en pièce jointe*)

e) Observations

Résumez vos observations, notamment :

- Ce que vous aviez décidé a-t-il eu lieu ou non ?
- Une explication sur les raisons qui ont conduit à cette conclusion.

f) Résolution

Résumez la résolution du cas. Il peut s'agir :

- des mesures disciplinaires, de recommandations, des formations complémentaires ou d'autres éléments imposés
- de la date à laquelle le cas a été résolu ou clos

g) Enseignements

Quels sont les améliorations possibles et les enseignements observés ?

h) Prévention

Y a-t-il quelque chose que le groupe scout, la région, l'OSN pourrait faire pour éviter ou minimiser le risque que le problème se reproduise ?

Cette connaissance vous permettra d'élaborer vos procédures de signalement en cas de maltraitance, et vous guidera dans vos opérations et décisions.

Questions directrices

- Quelles sont vos obligations légales nationales ?
- Quelles sont les lois et réglementations (locales ou nationales) à respecter en matière de protection de l'enfance et de signalement ?
- Quelles sont vos obligations et réglementations légales, et comment s'appliquent-elles à votre gestion des cas ?

Partage d'informations

Déterminez votre procédure de partage d'informations sur les cas. Le partage doit toujours se faire dans l'intérêt de la victime, et respecter les exigences légales en matière de confidentialité et de protection des données. Afin d'éviter toute violation de confidentialité, ne partagez des informations que si cela est absolument nécessaire à la compréhension d'un cas.

Questions directrices

- Avec qui pouvez-vous (ou non) partager les informations relatives à un cas ?
- Quand devez-vous partager ces informations ?
- Quels sont les canaux de communication sécurisés que vous pouvez utiliser pour partager ces informations ?

Stockage des données

Mettez en place des méthodes sécurisées et confidentielles pour le stockage des dossiers liés aux cas. Veillez à ce que seul le personnel autorisé ait accès à ces dossiers et à ce que le système de stockage soit conforme aux lois sur la protection des données.

Questions directrices

- Quels systèmes pouvons-nous utiliser pour protéger nos données ?
- Qui peut ou non accéder au système de stockage ?
- Quels sont les risques liés au système de stockage actuel et comment pouvons-nous les atténuer ?

Confidentialité, protection des données personnelles et tenue des dossiers

Préservez la confidentialité et le caractère privé de toutes les informations relatives aux cas. Établissez des protocoles clairs pour le traitement et la documentation des cas afin de s'assurer qu'ils sont complets, exacts et conservés en toute sécurité. Gardez à l'esprit que toutes les personnes qui en ont besoin, aujourd'hui ou à l'avenir, doivent être en mesure d'accéder aux informations stockées et de les comprendre.

Questions directrices

- Comment garantirons-nous la confidentialité et la protection des données personnelles ?
- Quelles mesures mettrons-nous en place pour protéger la confidentialité et les données personnelles des personnes impliquées dans un signalement ?

Gravité des cas signalés

Il convient de noter que vous recevrez une grande diversité de cas par le biais du nouveau système de signalement. Votre rôle, et celui de votre équipe, est d'identifier le niveau de gravité du cas en fonction des informations disponibles, comme des éléments identifiés de négligence ou de maltraitance physique, verbale, émotionnelle ou sexuelle. Nous vous encourageons à élaborer une échelle décrivant ce qui est considéré comme un cas léger, modéré ou grave, à

laquelle vous pourrez vous référer au sein de votre équipe de gestion des cas. Cela permettra également de recommander des sanctions appropriées en fonction de la gravité de la situation.

Vous pourriez aussi recevoir par ce canal des cas anciens ou des cas qui se sont produits bien avant la mise en place du système. Suivez la même procédure que pour tout autre cas, mais n'oubliez pas d'ajouter une étape concernant l'examen des archives et des documents internes qui peuvent vous donner plus d'informations sur le cas.

Questions directrices

- Quels sont les exemples de situations que nous considérons comme légères, modérées et graves, sur la base du Code de conduite et de notre politique nationale À l'abri de la maltraitance ?
- Quelle sanction s'appliquerait dans ces situations ?

Les sanctions

Malheureusement, il arrive que le processus de gestion des cas nécessite de prendre des sanctions à l'encontre d'une personne. Il incombe à votre organisation de dresser la liste des sanctions potentielles, selon la gravité des actes, en cas de non-respect des politiques de protection de l'enfance, des normes de protection et des exigences légales. Il s'agit à la fois de sanctions organisationnelles et de conséquences juridiques.

Sanctions organisationnelles : *Il s'agit de sanctions ou de mesures disciplinaires qu'une organisation peut elle-même imposer, y compris des avertissements verbaux ou écrits, une suspension temporaire ou la résiliation de l'adhésion, en fonction de la gravité de l'acte.*

Conséquences juridiques : *Il s'agit des sanctions ou implications juridiques qui peuvent être imposées par le gouvernement ou les autorités en cas de violation des politiques de protection de l'enfance. Cela peut inclure des amendes, des poursuites judiciaires voire pénales, en fonction de la nature et de l'ampleur de la violation.*

Questions directrices

- Des sanctions sont-elles déjà prévues dans votre OSN ? Quelles sont-elles ? Répondent-elles aux besoins de l'équipe de gestion des cas ?
- Quelle est la procédure à suivre pour déclencher ces sanctions ? L'équipe de gestion des cas possède-t-elle l'autorité nécessaire pour les appliquer ?

Formation et soutien de l'équipe

Votre équipe de gestion des cas doit bénéficier d'une formation et d'un soutien continu, pour rester en mesure de traiter les cas À l'abri de la maltraitance de manière adaptée et efficace. Cette formation doit porter sur les principes de base de la protection de l'enfance, sur les procédures de gestion des cas, sur les exigences légales, et sur le soutien émotionnel nécessaire pour surmonter les difficultés intrinsèques au travail lié à À l'abri de la maltraitance.

L'équipe de gestion des cas, et les personnes directement impliquées dans le traitement des signalements À l'abri de la maltraitance, doivent recevoir une formation spécialisée. Ils doivent non seulement comprendre la procédure de signalement, mais aussi apprendre à conduire des entretiens avec des enfants, des jeunes ou des adultes, à écrire des rapports précis des cas suivis, et à maintenir la confidentialité.

L'équipe de gestion des cas doit également bénéficier d'un soutien tout au long de son mandat. Ce soutien peut consister en des rencontres sociales en équipe, un soutien psychologique

professionnel, ou tout autre type de moments permettant de s'assurer que l'équipe est émotionnellement apte à travailler.

Questions directrices

- Quelle est la formation requise pour votre équipe de gestion des cas ?
- De quel type de formation nos gestionnaires de cas et les autres membres du personnel concernés ont-ils besoin pour répondre efficacement aux signalements ?
- Comment pouvez-vous apporter un soutien émotionnel à votre équipe ?



Leçons apprises et retours d'expérience

Pour garantir que votre procédure de signalement en matière de protection est à jour, elle doit inclure un processus de révision ainsi qu'un système de suivi et d'évaluation. Ces éléments doivent être gérés régulièrement par l'équipe de gestion des cas, mais la direction nationale doit aussi les superviser. Les rapports à la direction et au conseil d'administration sont essentiels. L'exécutif doit être régulièrement informée des tendances et des spécificités de la gestion des cas pour permettre à l'organisation de réagir et d'intervenir. Les délais doivent être suivis de près afin d'orienter l'allocation des ressources et de garantir que les plaintes soient traitées de manière appropriée.

Pour recenser les leçons apprises et retours d'expérience, vous pouvez activement solliciter l'avis de toutes les parties une fois le cas résolu. Analysez ces retours d'expérience pour identifier les améliorations à apporter et intégrer ces enseignements dans les prochains processus de réponse. Régulièrement mettre à jour les politiques et les formations en fonction de ces retours garantit une amélioration continue et une gestion plus efficace des cas.

Questions directrices

- À quelle fréquence devons-nous revoir nos procédures ? Qui est chargé de cette révision ?

- Comment allons-nous gérer les retours d'expérience et les leçons apprises ?
- Comment pouvons-nous intégrer les retours d'expérience dans notre procédure et tirer des enseignements de chaque cas afin d'améliorer notre réponse à l'avenir ?

Mise en œuvre et suivi

Une fois les procédures de signalement et de réponse élaborées, il faut s'assurer qu'elles sont utilisées et qu'elles répondent aux besoins des membres. Cette section vous permettra d'approfondir la mise en œuvre et le suivi de vos procédures.

Assurer un suivi continu des signalements reçus

Un système doit être mis en place au sein de l'équipe afin de garantir qu'aucun signalement ne soit manqué. Veillez à ce que le système tienne compte des heures de travail et des congés des membres de l'équipe. Cela permettra à chacun de se sentir plus en sécurité et plus à l'aise lorsqu'il n'est pas disponible pour intervenir. Certaines organisations font appel à des sociétés externes pour assurer la gestion des cas à certaines périodes de l'année, par exemple pendant les camps d'été.

Prévoir des révisions annuelles des procédures

Chaque année, sur la base des cas signalés, l'équipe de gestion des cas devrait nommer une équipe pour réfléchir à des manières d'améliorer et de simplifier les procédures de signalement et de réponse. Cette sous-équipe aura l'occasion de réfléchir au travail de l'équipe et aux outils utilisés.

Planifier des rencontres avec le conseil d'administration

L'équipe de gestion des cas doit régulièrement rendre compte de l'évolution de la situation au conseil d'administration ou à tout autre organe directeur de l'organisation. C'est à ce moment-là que l'équipe peut faire part du nombre de cas et de leur gravité globale, mais aussi d'identifier les défis et de signaler toute mesure d'atténuation que la direction pourrait prendre ou soutenir. En outre, impliquer davantage le conseil d'administration permet de renforcer la responsabilité et la supervision, et de faire comprendre les conséquences des cas pour l'organisation, ce qui améliore la gestion des risques.