



« Formation à la planification, au suivi et à l'évaluation » - Partage des bonnes pratiques - Mars 2015 par Voice of Children, Népal. Mise à jour en juillet 2020 : Suivi de la gestion des dossiers

Organisation :

VOICE OF CHILDREN - NÉPAL

Responsable de l'organisation :

Krishna K. Thapa - Directeur
krishna@voiceofchildren.org.np

Personne à contacter :

Raju Ghimire - Conseiller technique / Directeur adjoint du programme
raju@voiceofchildren.org.np

Coordonnées :

GPO Box No 8975, EPC 1936 Katmandou, Népal
Lalitpur Sub Metropolitan City, Gwarko, Lalitpur, numéro de téléphone : ++ 977 01 5548018,
5546390 Courriel : communication@voiceofchildren.org.np
URL : www.voiceofchildren.org.np

Meilleure pratique :

SUIVI DE LA GESTION DES DOSSIERS

Description

La gestion des dossiers des enfants des rues est très sensible et une approche systématique est nécessaire pour un système de gestion de dossier efficace. L'UNICEF estime à 5000 le nombre d'enfants dans les rues du Népal, mais il n'y a pas de données précises sur les enfants. Environ 1000 enfants sont dans les rues de la Vallée de Katmandou.

En 2015, le gouvernement népalais a approuvé la « Directive sur le secours, la réhabilitation et l'encadrement des enfants des rues - 2015 ». Conformément à cette directive, le Conseil national des droits de l'enfant (NCRC) travaille avec 6 partenaires pour l'encadrement des enfants des rues.

La gestion des dossiers est un processus essentiel pour réussir la réinsertion des enfants des rues lors du processus de secours.

Le suivi consiste à assurer la mise en œuvre de tous les outils et procédures impliqués dans l'ensemble du processus, de l'ouverture au classement du dossier.

Gestion des dossiers

La gestion des dossiers est un processus systématique d'identification, d'analyse, de planification, de coordination, d'évaluation et de sensibilisation aux options et aux services permettant de répondre aux besoins d'un enfant et de sa famille dans le cadre de son développement global. Les ressources et les orientations disponibles devront être utilisées pour obtenir des résultats satisfaisants et rentables, de l'ouverture au classement du dossier.



Objectifs

- Évaluer l'utilisation appropriée des outils et des méthodes au cours du processus de gestion des dossiers
- Comprendre l'impact de la réinsertion des enfants des rues dans leur famille et leur communauté

Suivi de la gestion des dossiers

1. Étapes de la gestion des dossiers

Étape 1	Identification et enregistrement
Étape 2	Évaluation des enfants et de la famille
Étape 3	Planification de la prise en charge (plan d'action)
Étape 4	Mise en œuvre du plan de prise en charge
Étape 5	Suivi et examen du plan de prise en charge
Étape 6	Classement du dossier

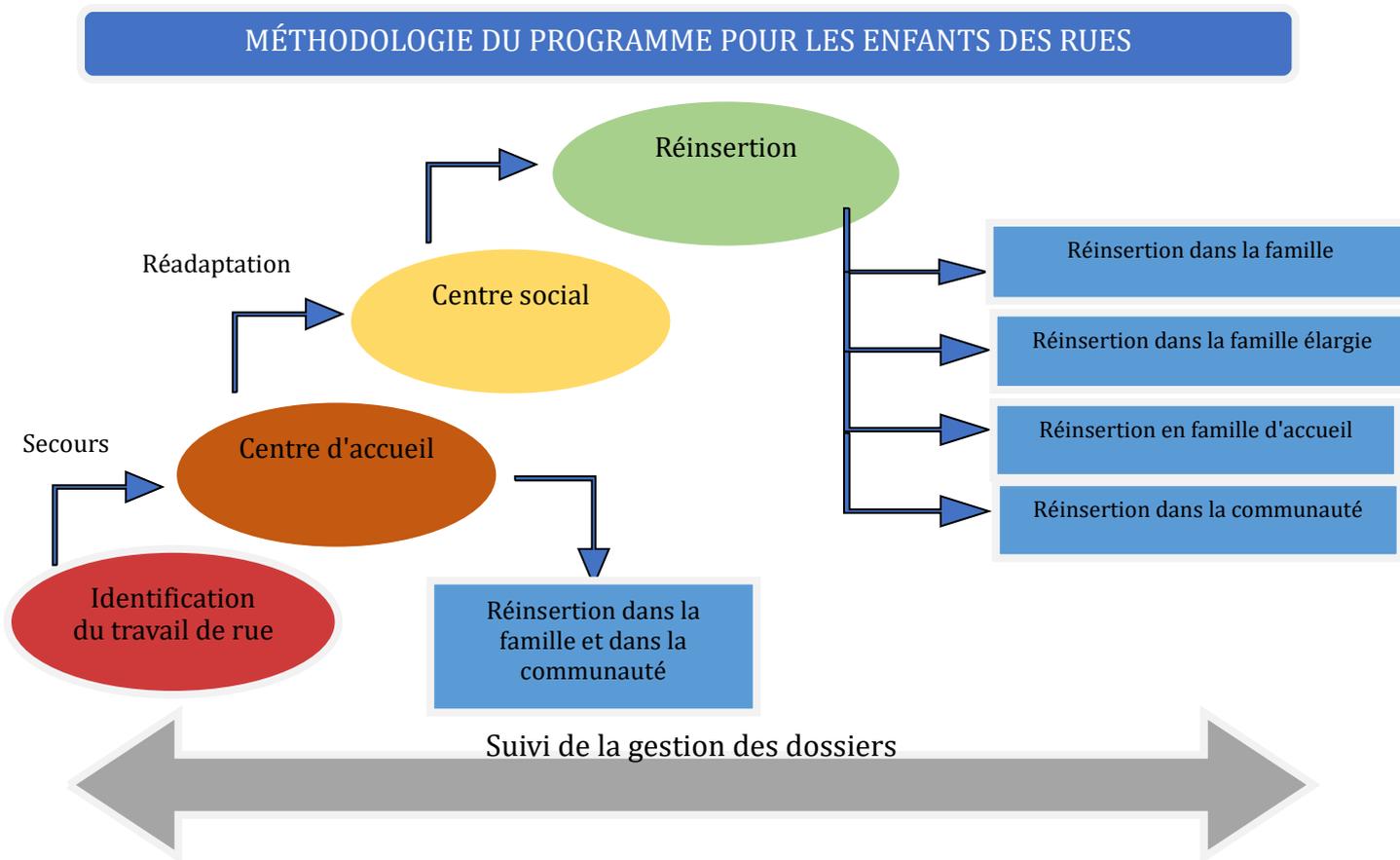
2. Réunions de gestion

Réunion	Objectifs	Quand	Participants
Consultation du dossier	Recueillir les observations et les recommandations des autres membres de l'équipe concernant un dossier	Deux fois par mois et selon les besoins	SW référent du DIC, SC, RP, TA, PM, psychologue
Orientation	Prendre des décisions concernant le transfert de l'enfant et formuler des recommandations pour la suite	Avant la visite de la famille Avant le transfert du dossier d'une unité à une autre	SW référents du programme, PM, psychologue
Évaluation	Connaître l'évolution de la situation des familles et des enfants	Après 6 mois de suivi et de réinsertion	SW référents, PM, psychologue
Phase finale / Classement du dossier	Décider du classement du dossier et évaluer la situation de la famille et de l'enfant	Avant la décision du classement du dossier	SW référents, PM / PC, psychologue, TA

Remarque : DIC- Centre d'accueil, SC- Centre social, RP- Programme de réinsertion, SW-Travailleur social, PM- Directeur de programme, TA- Conseiller technique

3. Approche par étapes

L'approche par étapes est une méthode générale pour réinsérer les enfants des rues dans leur famille, selon les modalités suivantes :



4. Études de cas (le format des études de cas se trouve à l'annexe-2)

L'étude de cas de chaque enfant/bénéficiaire est préparée par le travailleur social référent et toute personne concernée peut connaître l'évolution du dossier.

Parmi les dossiers, les travailleurs sociaux notent les exemples de réussite des bénéficiaires pour les documenter et les présenter.

5. Contacts et coordination pour l'orientation

VOC se sert des contacts et de la coordination pour fournir les meilleurs services aux bénéficiaires et les travailleurs sociaux transmettent les dossiers aux prestataires de services.



Personnes impliquées dans le suivi des dossiers

- Enfants
- Familles
- Travailleurs sociaux
- Psychologue
- Directeur du programme
- Prestataires de services

Résultat

- Mise en place d'un système de gestion systématique des dossiers
- Reconnaissance par les agences nationales et internationales et retours d'informations pour reproduire le système dans d'autres villes ou organisations similaires pour travailler avec les enfants des rues
- Taux de réussite de 95 % pour la réinsertion des enfants des rues

Annexe

Annexe-1 : Structure des études de cas

I. Profil de l'enfant et de la famille

- Profil de l'enfant

Nom de l'enfant :	
Date de naissance/âge :	
Sexe :	
Adresse permanente	
Adresse temporaire	
Date d'arrivée à.....	
Date d'arrivée à.....	
Date de la réinsertion	

- Membres de la famille (génogramme)

SN	Nom	Sexe	Âge (en 2010)	Lien	Adresse	Profession

II. Historique de l'enfant avant l'organisation :

- Contexte
- Raisons qui l'ont amené à la rue
- Vie et activités dans la rue





- Relations avec d'autres organisations
- Identification des relations étroites (système de soutien) dans la rue

III. Historique des relations familiales avec l'enfant

- Histoire familiale
- Environnement physique et psychologique de la famille - Observation et analyse
- Relation de l'enfant avec la famille : sentiments de la famille envers l'enfant
Sentiments de l'enfant envers la famille
Problèmes entre la famille et l'enfant

IV. Relations de l'organisation avec l'enfant et la famille

- Comment a-t-il pris connaissance du centre d'accueil ?
- Motivation de l'enfant à venir au centre d'accueil
- Participation de l'enfant aux activités du centre
- Problèmes/attentes/aspirations/intérêts de l'enfant
- Sentiments de l'enfant
- Relations avec les amis et les éducateurs au centre
- Identification des relations étroites de l'enfant pendant qu'il est au centre
- Plan pour l'avenir
Réinsertion
Formation professionnelle
- Évaluation de la situation par le personnel
- Problèmes identifiés dans la famille et mesures prises par l'organisation (tableau d'identification des besoins ?)

V. Conclusion

- Analyse de la situation de l'enfant : Analyse des aptitudes/comportements/développement/connaissances de l'enfant
- Avis et hypothèse du personnel
- Évaluation de la réussite de l'enfant (évaluation de l'enfant lors de son entrée dans le centre et de sa situation actuelle)