



FICHE INFO 5 - Gestion de Cas et COVID 19



RESSOURCES HUMAINES EN GESTION DE CAS ET RENFORCEMENT DE CAPACITES



Introduction

Il est primordial de veiller à ce que le personnel se sente le plus en sécurité possible (sécurité physique et émotionnelle) à travers des actions et mécanismes adaptés à la situation, pour maintenir les services de bases essentiels aux bénéficiaires.

Pour qui ?

- ➡ Managers et coordinateurs en charge des ressources humaines et formations
- ➡ Superviseurs directs en gestion de cas en charge du suivi, supervision et encadrement des gestionnaires de cas

Objectif

Cette fiche présente les priorités en termes de compétences et connaissances indispensables pendant la pandémie ainsi que les modalités de supervision et d'encadrement adaptés.

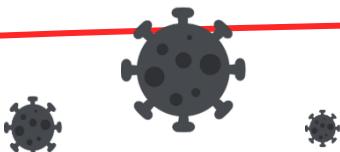
Renforcement de capacités, Encadrement et Supervision

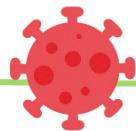
Explorer les moyens appropriés pour :

- ➡ **Encadrer et superviser à distance** (téléphone ou outils en ligne) et assurer le partage d'informations entre les gestionnaires de cas à travers des outils et des plateformes en ligne et numériques (skype, whatsapp, Viber, équipes...) ou appels téléphoniques.
- ➡ Explorer les plateformes permettant d'offrir des possibilités **d'apprentissage en ligne** pendant l'isolement et le télétravail.

Veuillez consulter comme exemple de plateforme, le site covid.childhub.org

- ➡ Consultez le kit de formation en [supervision et d'encadrement de la Global Case Management Taskforce](#). Le matériel n'est pas adapté à la supervision à distance mais peut servir d'inspiration pour être adapté.
- ➡ Si vous discutez des cas en ligne/au téléphone, le personnel et les superviseurs doivent être clairs sur le fait que les informations d'identification ne doivent pas être partagées (voir plus d'information sur la Protection des données dans la [fiche info 7 : gestion de l'information](#), et la fiche info des considérations pour [garantir la sécurité à travers les services de protection de l'enfance à distance](#)).
- ➡ **Former les équipes de santé sur les risques en protection de l'enfant** (par exemple simplement avec le contenu de cette guidance pour commencer) ainsi que sur les systèmes de référencement.





Soins et bien-être du personnel

- ➡ Actualiser régulièrement les informations et établir des canaux de communication, lutter contre les rumeurs et veiller à ce que le personnel soit correctement informé et rassuré.
- ➡ Dans la mesure du possible, inviter le personnel de santé et WASH à organiser des séances d'information et de formation pour le personnel de la PE afin de clarifier les doutes et les bonnes pratiques pour des interactions sûres en première ligne.
- ➡ Faciliter l'espace pour le soutien entre pairs et l'échange d'informations (plateformes à distance ou en personne - si cela est autorisé dans le contexte et dans le respect des mesures de prévention et distance sociale).
- ➡ Garantir ou préconiser l'utilisation d'un équipement de protection individuelle (EPI) pour les gestionnaires de cas de première ligne adapté aux besoins des cas (voir *Fiche 1 - Réponse* et *Fiche 6 - Ressources logistiques et financières*).
- ➡ Si du matériel de protection est fourni, assurez-vous que les travailleurs sociaux sont formés à [l'utilisation correcte de ce matériel et les gestes barrière](#)

Si aucun matériel de protection approprié n'est disponible pour effectuer en toute sécurité les visites des cas à haut risque, des alternatives de suivi à distance doivent être définies (voir la [Fiche info sur le choix de la modalité](#)).

Veuillez toujours à ce que le personnel, les volontaires et les bénéficiaires ne soient pas exposés à des risques supplémentaires du fait de notre intervention.

Ressources additionnelles en français

[Sécurité et bien être du personnel du secteur social pendant la réponse à Covid 19](#)

Alliance pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire, Global Social Service Workforce.



[Considérations en santé mentale et appui psychosociale](#). Organisation Mondiale de la Santé