



# 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.

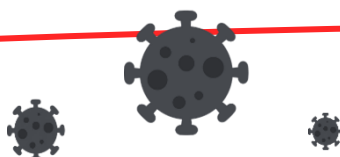
### Renforcement de capacités, Encadrement et Supervision

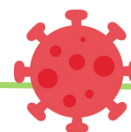
Explorer les moyens appropriés pour :

- ➔ **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](https://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](#)).

***Veillez 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

