

Action de gestion de cas de la protection de l'enfance lors de fermetures soudaines ou de réductions de programmes

Remerciements : Nos sincères remerciements aux organisations et agences suivantes pour leur temps et leur expertise : le Groupe de Travail Mondial pour la Protection de l'Enfance et les Groupes de Travail pour la Protection de l'Enfance en Palestine, au Liban et en Afghanistan ; International Rescue Committee ; Save the Children ; Terre des Hommes Lausanne ; le HCR ; et l'UNICEF. Ce document s'appuie sur des ressources mondiales et nationales utilisées lors de son élaboration, notamment les orientations du document « [Whole of Syria: Child Protection Programme Closure Guidance Updated - June 2020](#) ». Nous reconnaissons la contribution importante de ce document à l'élaboration de cette version finale.

INTRODUCTION

Dans le contexte humanitaire actuel marqué par la réduction des financements pour les programmes de protection de l'enfance dans l'intervention humanitaire, le Groupe de Travail sur la Gestion de Cas (CMTF) de l'Alliance pour la Protection de l'Enfance dans l'Action Humanitaire a élaboré une note d'orientation sur les stratégies de sortie des services de gestion de cas de la protection de l'enfance.¹ Ce document présente des scénarios dans lesquels ces services doivent être réduits, transférés à un autre acteur de la protection de l'enfance, ou arrêtés. Il aborde particulièrement les cas de fermeture soudaine ou non planifiée, et vise à garantir une transition responsable priorisant l'intérêt supérieur de l'enfant.²

En intégrant une **stratégie de sortie** dès la conception du programme, il est possible de mieux préserver le **bien-être de l'enfant** et de soutenir des efforts de **protection de l'enfance durables** au sein des communautés.³ Bien que ces stratégies devraient idéalement être envisagées dès la phase de conception pour permettre une **transition fluide**, l'évolution du contexte peut parfois les rendre obsolètes. Une **planification rigoureuse** demeure toutefois essentielle afin de garantir le respect des principes de **l'intérêt supérieur de l'enfant** et du **principe de ne créer aucun préjudice** : éviter de nuire aux enfants et à leurs familles, respecter le **devoir de diligence** envers le personnel – en particulier les **gestionnaires de cas** – et **réduire les impacts négatifs** sur les enfants, leurs familles et leurs communautés (par exemple, les **enfants réfugiés** et leurs familles concernés par une **réinstallation**, un **retour volontaire** ou d'autres **solutions durables**).

¹ Please note that this guidance complements the 2nd edition of the Inter-agency Child Protection Case Management Guidelines (2024): <https://alliancecpha.org/en/technical-materials/inter-agency-guidelines-case-management-and-child-protection>.

² Please note that this guidance complements the 2nd edition of the Inter-agency Child Protection Case Management Guidelines (2024): <https://alliancecpha.org/en/technical-materials/inter-agency-guidelines-case-management-and-child-protection>.

³ Refer to the [Inter-agency Child Protection Case Management Guidelines \(2nd edition\)](#), on what an exit and sustainability strategy should include, section 2.2.2.B page 72

La fermeture d'un programme de gestion de cas de la protection de l'enfance doit prioriser les éléments suivants :

- **Travailler avec les systèmes existants** : renforcer et s'appuyer sur les réseaux et systèmes de protection de l'enfance dirigés par la communauté afin de garantir durabilité et efficacité à long terme.
- **Prioriser la continuité des soins** : l'interruption soudaine des services peut avoir un impact grave sur les enfants les plus vulnérables qui en dépendent. Pour minimiser les préjudices, les organisations doivent tout mettre en œuvre pour assurer la continuité des services, en particulier pour les enfants à haut risque. Lorsque possible, il convient de compléter les financements ou d'envisager des solutions alternatives, comme le transfert de cas à d'autres acteurs de la gestion de cas, jusqu'à ce que les plans de prise en charge soient finalisés et/ou que les risques majeurs soient atténués.
- **Communication transparente** : une communication claire et en temps opportun avec l'ensemble des parties prenantes – y compris les autres acteurs de la gestion de cas, les communautés, les enfants et familles concernées – est essentielle lors de modifications du programme ou de la mise en œuvre d'une stratégie de sortie.
- **Protection des données sensibles** : respecter les protocoles nationaux de protection des données et les procédures internes de l'organisation pour assurer une gestion sécurisée des informations sensibles.
- **Transitions coordonnées** : pour limiter les perturbations, il est crucial de coordonner avec les acteurs locaux et les parties prenantes. En cas d'interruption des services de gestion de cas, les organisations doivent collaborer sous la direction des Groupes de coordination inter-agences pour la protection de l'enfance afin d'assurer une fermeture responsable et bien gérée. Il est également important d'évaluer comment les changements de financement affectent les services connexes et les voies de référencement multisectorielles, qui peuvent elles aussi être réduites, réorganisées ou interrompues.



Dans les contextes de **réfugiés** et de **demandeurs d'asile**, il est important d'informer le HCR du statut opérationnel de l'organisation, y compris les impacts potentiels sur les enfants, les délais, et les prochaines étapes possibles : mise à jour des critères de priorisation et d'admission, transfert des cas urgents ou des cas d'enfants à risque élevé, ou transfert des dossiers relatifs aux Procédures d'Intérêt Supérieur (PIS) menées dans le cadre de solutions durables (ex. : réinstallation). Il est important de reconnaître que la gestion de cas de la protection de l'enfance / PIS pour les enfants réfugiés et demandeurs d'asile est liée à une gestion de cas plus large de la protection des réfugiés (ex. : détermination du statut de réfugié, protection juridique, solutions durables).

STRATÉGIES DE SORTIE ET ÉTAPES POUR LA FERMETURE DE PROGRAMME

Quand une stratégie de sortie est-elle nécessaire ?

Les stratégies de sortie doivent être élaborées dans un délai défini et prendre en compte différents scénarios selon le contexte. Alors que certaines sorties sont planifiées, permettant une réduction ou un transfert progressif du programme, d'autres peuvent être soudaines et rapides.

Sortie planifiée	Sortie non planifiée ou rapide
Une sortie planifiée assure une transition progressive et réfléchie des responsabilités des acteurs de la gestion de cas de la protection de l'enfance vers les systèmes de protection formels et informels. L'objectif est de soutenir et renforcer ces systèmes au lieu de les remplacer. À mesure que le système se rétablit et se développe, les acteurs doivent faciliter un transfert structuré aux autorités locales, organisations ou mécanismes communautaires.	Peut résulter d'une perte soudaine de financement, d'un changement dans la dynamique du conflit, d'un transfert de contrôle territorial, ou de restrictions d'accès empêchant les organisations d'opérer. Dans ce cas, des plans de contingence doivent être prévus pour atténuer les risques, protéger les données sensibles, et garantir une transition aussi sécurisée que possible pour les enfants et les familles concernées

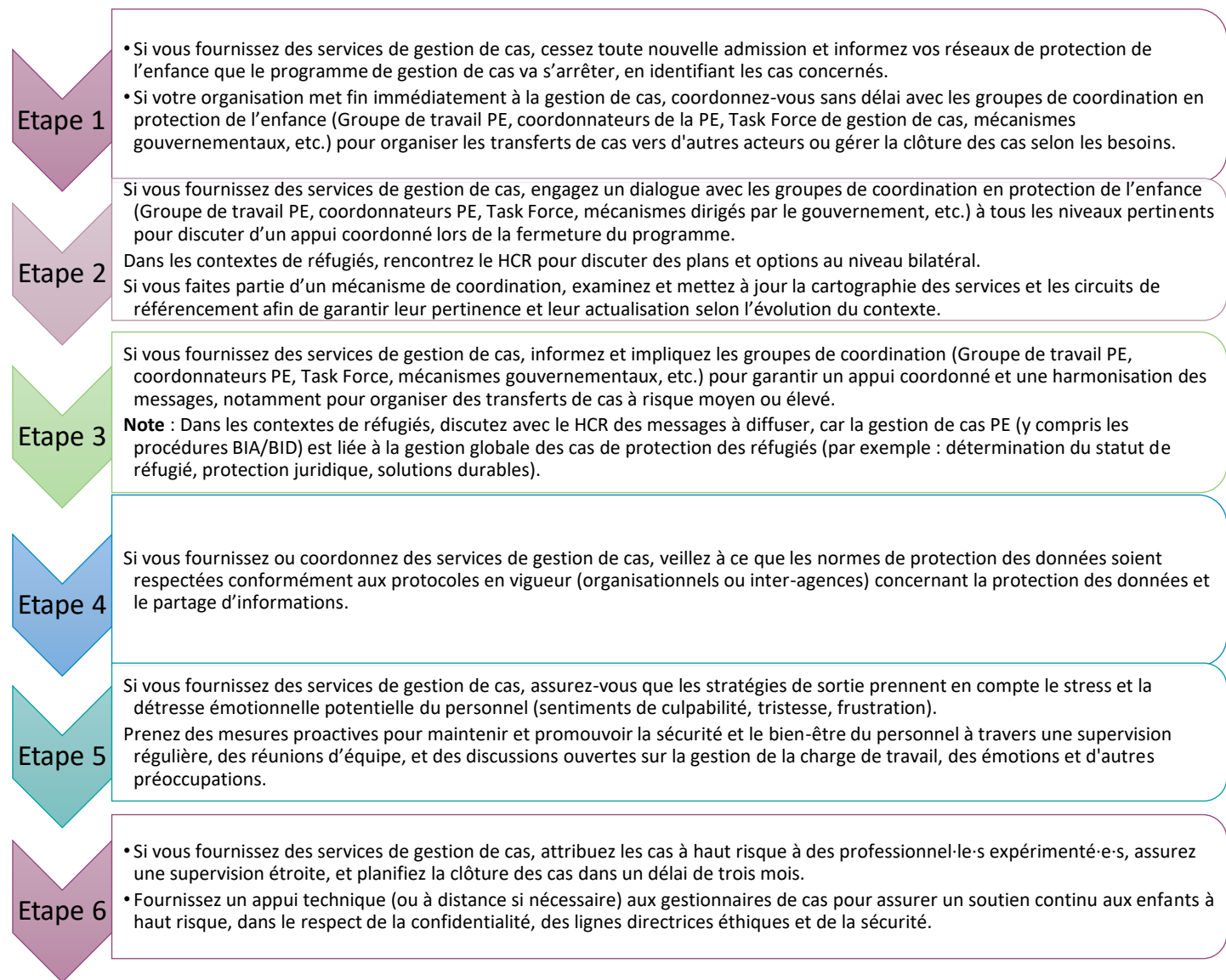
Qu'elles soient planifiées ou non, les **programmes de gestion de cas en protection de l'enfance** peuvent être confrontés à **différents scénarios de réduction de financement** :

Scénarios de réduction de financement	Description
RÉDUCTION OU DIMINUTION des services de gestion de cas	Les services ne s'arrêtent pas complètement mais sont réduits. Cela peut entraîner : • un focus sur les cas à haut risque existants (ex. : enfants non accompagnés, enfants avec des déficiences acquises, enfants victimes ou à risque d'abus ou d'exploitation). • une priorisation des nouveaux cas selon des critères d'éligibilité actualisés.
TRANSFERT ou PASSATION de cas à une autre organisation	Le service peut devoir être réduit ou interrompu. Cela implique : • le transfert partiel ou complet des services de gestion de cas à une autre entité pouvant poursuivre l'accompagnement. • la priorité est de garantir que les enfants et les familles soient informés, continuent de recevoir une prise en charge appropriée, et
ARRÊT COMPLET du programme de gestion de cas de la protection de l'enfance	Lorsque les services doivent cesser sans possibilité de réduction ni de transfert : • une attention particulière doit être portée à la protection des données et à l'élaboration d'une stratégie de sortie éthique garantissant le bien-être des enfants. • il convient de minimiser les préjudices et, dans la mesure du possible, d'assurer l'accès à des mécanismes de soutien alternatifs

Que faire en cas de fermeture soudaine ?

Vous trouverez ci-dessous un résumé étape par étape des actions immédiates à entreprendre, accompagné de recommandations sur les principaux points d'attention lorsque les acteurs de la gestion de cas en protection de l'enfance sont amenés à interrompre leurs programmes.

La **checklist en Annexe 1** fournit des détails supplémentaires sur le processus.



Continuité des soins et acteurs existants de la gestion de cas

La section ci-dessous présente des exemples de mesures que les organisations peuvent prendre, lorsqu'elles sont confrontées à une interruption soudaine de leur programme de gestion de cas, afin de garantir une **prise en charge continue et une protection durable** des enfants et des familles. Le **processus détaillé** figure dans la checklist en annexe. Les rôles décrits doivent être **contextualisés** selon l'organisation, le programme et le pays concerné.

Personnel des services sociaux en charge de la gestion de cas

Autorités nationales et locales (le cas échéant)

- Explorer, en concertation avec les autorités nationales et locales, les options alternatives d'appui aux enfants et aux familles, lorsque cela est pertinent et dans l'intérêt supérieur de l'enfant.
- Superviser la transition entre un programme de protection de l'enfance dirigé par une organisation et un programme mené par le gouvernement, en garantissant la responsabilité et l'efficacité continues. Dans les contextes de réfugiés et demandeurs d'asile, cette transition doit être faite en **partenariat avec le HCR**, y compris en fournissant un **appui technique continu**, si possible.

Assistants sociaux gouvernementaux et leurs superviseurs

- Appuyer le personnel des services sociaux à poursuivre la gestion de cas en protection de l'enfance, lorsque cela est possible ou approprié/sécuritaire.
- Être conscient du **cadre juridique et politique** du pays (certains risques peuvent être criminalisés, et les enfants eux-mêmes peuvent être sanctionnés, même s'ils sont victimes/survivants) – par exemple les enfants LGBTQ+. Dans les contextes de réfugiés ou de mouvements mixtes, les enfants peuvent être exposés à des risques de **détention, refoulement** ou **sanctions**.

Bénévoles communautaires impliqués dans la gestion de cas

- En collaboration avec les acteurs communautaires et les leaders locaux, explorer les possibilités de **soutien continu aux enfants et aux familles**, y compris, sans s'y limiter, la mise en place de **solutions de prise en charge alternatives**, telles que des familles d'accueil ou des mentors, afin d'assurer la protection des enfants non accompagnés après la clôture du programme.

Prestataires de services multisectoriels (ex. : santé, soutien psychosocial ou santé mentale)

- Évaluer l'impact de la fermeture du programme sur les **services de suivi en cours** (tels que définis dans les plans de cas), car ces services multisectoriels risquent également d'être réduits ou interrompus.
- Coordonner avec les prestataires de services pour déterminer comment **prioriser les services**, identifier des prestataires alternatifs, et établir des **processus de transfert et de communication**.

Groupes de coordination à différents niveaux (y compris gouvernement, acteurs nationaux et locaux)

- Coordonner les **messages clés** à destination des enfants, des familles/bénéficiaires, des communautés, des prestataires multisectoriels et de l'ensemble de la communauté humanitaire (par exemple, Équipe humanitaire pays, agence chef de file PE, Groupe de travail PE, Groupe de travail protection), afin d'assurer une communication harmonisée et cohérente.
- Dans les contextes où plusieurs acteurs sont présents, **identifier les organisations ayant la capacité de reprendre les cas** en cas de transfert ou, si aucune organisation ne peut reprendre, documenter cette situation. Favoriser la **collaboration entre les parties prenantes** pour permettre une transition fluide des responsabilités liées à la gestion de cas.
- **Plaider pour le maintien des services de gestion de cas essentiels** pour les enfants, pendant et après la fermeture du programme.
- **Mettre à jour la cartographie des services**, identifier les lacunes et plaider pour des ressources suffisantes afin d'y répondre.

ANNEXE 1

Liste de contrôle des principaux éléments à prendre en compte pour la clôture du programme de gestion de cas de protection de l'enfance

La liste de contrôle suivante fournit des considérations clés aux agences de prestation de services de gestion de cas confrontées à la clôture imprévue d'un programme. Cette liste n'est pas exhaustive et doit être adaptée et/ou complétée pour répondre aux besoins de l'organisation, du programme et du contexte.

**Voir à la fin de cette liste de contrôle les actions spécifiques à la coordination inter-agences liées à la mise à jour de la hiérarchisation des cas, à la cartographie des services et aux messages clés destinés aux différents publics.*

Classement des cas par ordre de priorité	✓
Les superviseurs et les travailleurs sociaux doivent examiner les dossiers en cours, en classant les cas par ordre de priorité, du risque le plus élevé au risque le plus faible (<i>en consultant le niveau interagences pour les catégories de priorité des cas</i>). La planification de la Sécurité devrait être envisagée. ⁴	
Déterminer si d'autres subventions pour la protection de l'enfance peuvent continuer à soutenir les cas à risque élevé et moyen. Il pourrait s'agir d'affecter du personnel de protection de l'enfance ayant une expérience de la gestion de cas dans d'autres programmes pour soutenir l'examen de la charge de travail, assurer le suivi des enfants et de leurs familles, et effectuer des renvois, des transferts et des clôtures de cas, le cas échéant.	
Si les programmes perdent leur financement pour le transport ou d'autres coûts de soutien, envisagez la gestion des cas à distance par téléphone, WhatsApp ou Signal. ⁵	
Les responsables de la protection de l'enfance au sein de l'organisation doivent impliquer le(s) groupe(s) de coordination de la protection de l'enfance et/ou le Réfugié dans les contextes où se trouvent des réfugiés et des demandeurs d'asile (au niveau national ou infranational) pour plaider en faveur d'un soutien coordonné.	
Les cas à risque élevé et moyen ont été traités en priorité pour que la gestion des cas se poursuive, dans la mesure du possible, par le biais d'un transfert de cas. Lorsque le transfert de cas n'est pas possible, les organisations doivent envisager l'approche la moins préjudiciable,	

⁴ Pour de plus amples conseils sur la planification de la sécurité, voir les [Lignes directrices inter-agences pour la gestion des cas de protection de l'enfance \(2nd édition\)](#), page 91 ; pour des outils et des ressources sur la planification de la sécurité, voir 1) L'Alliance pour la *protection de l'enfance dans l'action humanitaire*. (2023). *Enfant protection case management training package for caseworkers in humanitarian settings*, Level 1, Module 5 à la fois à la présentation ET au cahier d'exercices, dans le dossier de niveau 1. Récupéré de : <https://alliancecpa.org/en/learning/child-protection-case-management-training-package-caseworkers-humanitarian-settings> ; 2) [Caring for child survivors of sexual abuse](#), chapitre 6 (en version anglaise , pg 135) : <https://www.unicef.org/reports/caring-child-survivors-sexual-abuse-resource-package>.

⁵ Des conseils supplémentaires sur la manière de fournir un soutien à la gestion des cas à distance sont disponibles [ici](#). Il existe également des conseils sur la manière de fournir une gestion de cas par téléphone, élaborés lors du COVID19, qui peuvent être adaptés selon les besoins. Une ressource supplémentaire pour aider les gestionnaires de cas à soutenir les enfants et les adolescents (12-18 ans) confrontés à l'anxiété, au sentiment d'insécurité ou à la déconnexion avec les autres par le biais de solutions à distance est disponible [ici](#).

comme le Référencement vers des services multisectoriels, des travailleurs sociaux du gouvernement ou un soutien communautaire, plutôt qu'une fermeture abrupte.	
Organisez des discussions avec les enfants et les familles concernés dans le cadre du processus d'examen des cas. Informez-les à l'avance, en particulier ceux qui bénéficient d'un soutien à long terme, et faites-les participer à la prise de décision concernant la stratégie de sortie, dans la mesure du possible. Remarque : réfléchissez aux actions que la famille/les tuteurs pourraient être en mesure de mener de manière autonome.	
Identifier les cas éligibles à l'Eligibilité et continuer à travailler à la clôture ou au transfert du cas dans les délais impartis. Il convient de noter que dans les situations de réfugiés, les informations sur les cas clôturés peuvent encore être essentielles pour les solutions durables futures dans l'intérêt supérieur de l'enfant et, à ce titre, la conservation des données est vitale.	
Les superviseurs et les gestionnaires de cas doivent se poser les questions suivantes pour déterminer quels cas pourraient être clôturés : • quand et quels cas peuvent être poursuivis par d'autres sources de financement ? • quand transférer (ou non) les cas aux travailleurs sociaux du gouvernement ? • quand (ne pas) transférer des cas à un autre organisme de gestion de cas ? • quand se référer (ou non) aux services multisectoriels et aux aides communautaires existants (en fonction de la connaissance contextuelle des services actuellement en place, de leur niveau de financement et de la durée pendant laquelle ils sont susceptibles d'être disponibles) ? • quand fermer tout ou partie des dossiers ?	
Rencontrer individuellement les enfants et les familles (ou par téléphone en dernier recours) pour examiner les cas, discuter des options disponibles (transfert de cas, Référencement ou clôture) et s'assurer du consentement éclairé des intéressés pour toutes les actions à entreprendre.	
La clôture du cas doit être approuvée par un superviseur (ou un gestionnaire/responsable de la protection de l'enfance) avant d'être finalisée.	
Communication et engagement, y compris des autorités locales et nationales	
Informez immédiatement votre groupe de coordination de la protection de l'enfance (et l'UNICEF en cas de partenariat avec lui) ou le HCR dans les contextes où il y a des réfugiés et des demandeurs d'asile. Après approbation et consultation des agences internes, informez les autorités locales et nationales de la fermeture du programme et entamez une discussion sur les solutions appropriées, telles que le transfert aux travailleurs sociaux nationaux et sur les options alternatives pour le soutien aux enfants et le suivi, en utilisant la modalité de communication la plus appropriée (par exemple, pour les programmes en milieu urbain).	
Informez les chefs de communauté, les mécanismes communautaires de protection de l'enfance et les bénévoles de la fermeture du programme, en utilisant la modalité de communication la plus appropriée (par exemple, pour les programmes en milieu urbain) ; consulter le groupe de coordination concerné avant de diffuser les messages, étant donné que les messages de communication devraient idéalement être élaborés au niveau d'une agence, avec une adaptation de l'agence si nécessaire.	

Veiller à ce que les dirigeants communautaires, les mécanismes communautaires de protection de l'enfance et tout autre bénévole aient accès à des ressources clés actualisées, telles que les voies de référencement et l'état des lieux des prestataires de services, afin d'orienter les enfants et les familles vers des services alternatifs.	
Explorer et s'engager avec les bénévoles et les dirigeants de la communauté sur des options alternatives de soutien aux enfants et de suivi.	
Veiller à ce qu'une réserve d'options de prise en charge alternative, telles que les familles d'accueil et les tuteurs, soit en place pour s'occuper des enfants non-accompagnés et éviter qu'ils ne se retrouvent sans soutien en cas de fermeture du programme. ⁶	
Dans les contextes où les acteurs communautaires et les bénévoles sont déjà engagés dans la gestion des cas, leur renvoyer les cas pour un suivi continu et où les enfants pourraient recevoir des services continus de soutien.	
En cas de transfert à une organisation partenaire, organiser des réunions conjointes de sensibilisation de la communauté dans le cadre du transfert.	
Transfert de cas	
Transférer les cas au gouvernement, lorsque cela est jugé sûr et faisable et dans l'intérêt supérieur des enfants, en tenant compte des risques spécifiques tels que les CAFAAG, les enfants LGBTIQ+/enfants de familles LGBTIQ+, les violences sexuelles, etc. conformément aux Protocoles de Protection des Données et de partage des informations inter-agences.	
S'assurer que le transfert est possible et soutenir le gouvernement, ou une autre organisation si nécessaire, pendant la période intérimaire.	
Veiller à ce que les acteurs de la gestion des cas qui reçoivent l'aide aient une capacité suffisante pour prendre en charge les cas, en les soutenant par la formation du personnel et en révisant/développant les modes opératoires normalisés, les protocoles de protection des données et les ressources.	
Avant de transférer des cas à une autre organisation, travaillez avec l'Enfant et, le cas échéant, avec ses parents/responsables afin d'obtenir leur consentement au transfert vers l'organisation ainsi qu'au transfert de données personnelles, conformément aux Protocoles de Protection des Données et de Partage de l'Information inter-agences.	
Faciliter une réunion de transfert entre l'assistant social actuel et les assistants sociaux destinataires (y compris les superviseurs si possible), au cours de laquelle les connaissances, la documentation, y compris les observations et les suggestions, sont partagées.	
Effectuer une visite à domicile ou un appel téléphonique conjoint, avec l'assistant social actuel et l'assistant social destinataire, en compagnie de l'Enfant et du tuteur, afin d'assurer une transition en douceur.	
Veillez à ce que l'enfant et le tuteur connaissent le nom et les coordonnées du nouveau gestionnaire de cas, ainsi qu'un calendrier prévisionnel de suivi.	

⁶ Ceci n'est applicable que dans les contextes où la programmation de la gestion de cas de protection de l'enfance implique déjà de travailler avec un groupe de familles d'accueil et de mentors et de s'appuyer sur ce qui est déjà en place.

Documenter le transfert des dossiers à l'aide de formulaires de transfert de dossiers et d'un certificat de réception pour les dossiers. Il s'agit notamment de documents/lettres officiels de transfert/prise en charge signés par les fonctionnaires désignés des deux organisations pour le transfert de l'ensemble ou d'une partie des dossiers.	
Protection des données⁷	
Adhérer à toutes les lois et réglementations pertinentes en matière de protection des données, y compris les protocoles de protection des données et de partage des informations (DPISP) organisationnels et inter-agences.	
Si les données personnelles sont stockées dans un système basé sur le cloud, s'assurer du bon transfert puis de l'archivage selon les lois de protection des données du pays (c'est le cas pour les programmes en cours d'arrêt et sans possibilité de transfert vers un autre acteur de la gestion des cas).	
S'il existe des dossiers physiques, les transférer si possible. Si les cas sont clôturés, les stocker en toute sécurité avec un accès limité (par exemple, armoires verrouillées, dossiers protégés par un mot de passe). En ce qui concerne les mesures de sécurité et de sûreté, veuillez vous référer à l'annexe du DPISP ici .	
Si les cas ne sont pas transférés à une autre organisation, transférez les dossiers au bureau national/principal de votre propre organisation sur la base des politiques et procédures internes. Si l'ensemble de votre programme s'arrête, contactez le groupe de coordination pour savoir où les données pourraient être stockées.	
Des mesures doivent être prises pour désigner un gardien ou déplacer les données/fichiers dans un endroit sûr (bureau national de l'organisation, ou siège dans le cas d'une agence internationale). Pour les partenaires locaux et nationaux, veuillez vous adresser directement au groupe de coordination de la protection de l'enfance dans le pays.	
Si les données sont transférées aux ministères et aux autorités locales/nationales, apporter le soutien nécessaire aux systèmes de gestion de l'information et aux protocoles de protection des données en veillant à ce qu'un minimum soit en place.	
Si vous utilisez PRIMERO (Base de données du Système de Gestion des Informations en Protection de l'Enfant+), informez l'équipe technique mondiale et régionale de PRIMERO pour discuter du transfert ou de l'archivage des cas, veuillez contacter Janani Panchalingam : jpanchalingam@unicef.org et mettez également en copie les points focaux régionaux concernés : Simon Nehme : snehme@unicef.org dans le cas où vous êtes au Moyen-Orient et en Afrique du Nord et Ali Albabawat : aalbabawat@unicef.org . Pour les instances humanitaires inter-agences, veuillez également mettre en copie Marta Passerini : mpasserini@unicef.org .	
<i>Note : Pour les cas d'enfants réfugiés et demandeurs d'asile nécessitant une intervention du HCR, y compris le BIP et les solutions durables, discuter des options et des prochaines étapes avec l'homologue du HCR au niveau opérationnel/au niveau du pays. D'autres conseils du HCR suivront.</i>	

⁷ Pour plus d'informations, veuillez vous référer au [Protocole de protection des données et de partage des informations pour la gestion des cas de protection de l'enfance](#), annexe 1.

Clôture du cas tout en envisageant un éventuel Référencement	
Lorsqu'il n'y a pas d'organisation pour transférer (une partie) de la charge de travail, il convient d'envisager la clôture des cas. Dans les structures accueillant des réfugiés et des demandeurs d'asile, discuter des options et des prochaines étapes avec le HCR.	
Avant de clore un cas, les agents chargés du dossier doivent rencontrer l'enfant et sa famille si possible (ou passer un coup de fil) pour réfléchir à leurs besoins d'aide en cours et discuter d'une éventuelle référence aux services multisectoriels existants et/ou à l'aide de la communauté. Réfléchissez aux actions que la famille/les tuteurs pourraient être en mesure de mener de manière autonome. Obtenez toujours le consentement de l'Enfant et de sa famille (le cas échéant) pour le référencement. Toujours accompagner l'enfant et sa famille lors du référencement, si possible.	
Veiller à ce que les bénévoles et les dirigeants de la communauté sachent comment contacter les autorités si un enfant a besoin d'une protection urgente.	
Discuter de la clôture des cas les plus sensibles avec les volontaires communautaires <i>qui ont participé</i> au programme de gestion des cas ou avec les dirigeants communautaires/mécanismes de PP existants et impliqués dans le programme à clôturer, afin d'explorer ensemble les alternatives et les options disponibles.	
Lors du référencement des cas, accompagner l'enfant et la famille tout au long de la procédure de référencement, dans la mesure du possible.	
Veiller à ce que les bénévoles et les dirigeants de la communauté sachent qui et comment contacter les autorités en cas d'urgence en matière de protection de l'enfance.	
Désigner un membre du Personnel chargé de conserver les dossiers de clôture des cas et les orientations pour un suivi ultérieur urgent, si nécessaire.	
Sécurité et bien-être du personnel	
Assurer une communication claire et régulière sur les changements apportés au programme et leur raison d'être, afin d'aider le Personnel à comprendre et à mieux faire face et s'adapter.	
S'assurer que les mesures de sécurité du personnel sont en place et examiner les plans de sécurité, en tenant compte des risques potentiels de fermetures de cas non planifiées pouvant entraîner des représailles ou des problèmes de sécurité pour le personnel chargé de la gestion des cas.	
Si cela est approprié au sein de l'organisation, les superviseurs ou les gestionnaires peuvent envisager des mesures professionnelles pour le personnel national qui a été licencié, telles que des lettres de recommandation ou des informations de contact en tant que références.	
Note pour les groupes de coordination	
Veiller à ce que l'État des lieux des services multisectoriels et les renvois interagences soient mis à jour et partagés avec les acteurs concernés.	
Identifier les lacunes des services dans les différentes zones géographiques, en plaidant au sein du groupe de coordination et à l'extérieur pour obtenir des ressources suffisantes afin de combler les lacunes prioritaires identifiées.	

Faciliter un examen et une mise à jour interagences de la matrice de hiérarchisation des vulnérabilités et des risques en envisageant des fermetures ou des réductions d'échelle.	
Soutenir les transferts d'agences afin de garantir des processus systématiques et sans heurts. Si un acteur de la protection Enfant a déjà fermé ses portes et que son personnel n'est plus disponible, le groupe de coordination de la PC (ou son CMTF si elle est présente et active) doit établir un processus conforme aux SOP et aux DPISP pour communiquer avec la communauté affectée et gérer cette charge de travail.	
Élaborer des messages clés et des points de discussion au niveau interagences pour les publics suivants : 1) les enfants et leurs familles/les clients de la gestion des cas ; 2) les communautés au sens large ; 3) d'autres secteurs et groupes, tels que la santé, la coordination et la gestion des camps, l'éducation ou les groupes de travail sur le développement (CPWG) ; 4) l'équipe humanitaire du pays ; et 5) votre propre agence en ce qui concerne les considérations, les conséquences et les actions clés.	
Soutenir l'État des lieux des ressources communautaires et nationales (informelles et formelles) pour soutenir la continuité des soins. Cela peut se faire en convoquant des réunions d'Acteurs concernés de la communauté ou en connaissant les forces existantes de la communauté et les champions de la PC. Les ressources peuvent inclure • Groupes et centres de femmes • Une réserve d'options de prise en charge alternative, telles que des familles d'accueil et des tuteurs prêts à assurer la prise en charge des enfants UAC ou séparés présentant des risques de protection graves après la fermeture de leur pays. • Centres de santé opérationnels • "Espace Favorable aux enfants" ou similaire • Volontaires pour la prise en charge alternative, mentors bénévoles pour les adolescents ou autres enfants à risque. • La société civile et les mécanismes communautaires qui ont assumé un rôle dans la protection de l'enfance. • Lignes d'assistance téléphonique pour enfants.⁸	
Confirmez l'existence d'une ligne d'assistance téléphonique ou d'un service d'aide à l'enfance dans votre région. S'il en existe une et qu'elle apporte un soutien de Qualité, son numéro peut être communiqué aux enfants et aux familles dont les cas sont en cours de clôture. Si la ligne d'assistance n'est pas fonctionnelle ou n'est pas recommandée dans l'ensemble, l'UNICEF et le CP AoR ou le CPSWG doivent assurer le suivi avec Enfant Helpline International via le personnel du CP de l'UNICEF, le CPSWG, le CP AoR Coordinator, ou en contactant cp-aor@unicef.org. <i>Note : Pour plus d'informations sur la coordination avec un service d'assistance téléphonique pour enfants dans votre pays, envoyez un courriel à cp-aor@unicef.org ou au service d'assistance de la langue concernée.</i>	

⁸ <https://childhelplineinternational.org/>

ANNEXE 2

Principes clés d'une stratégie de sortie

Qu'elle soit planifiée ou inattendue, la clôture des programmes de gestion des cas de protection de l'enfance doit se faire dans le respect de la sécurité, de l'éthique et des principes clés suivants, même dans les cas de clôture soudaine.

Principe clé	Signification	Pertinence
Intérêt supérieur de l'enfant	L'intérêt supérieur de l'enfant doit être la considération première de toutes les décisions et actions entreprises. Lors de la clôture des programmes de prise en charge, il est essentiel d'évaluer de manière cohérente les conséquences positives et négatives de la sortie.	Les stratégies de sortie doivent donner la priorité à l'intérêt supérieur des enfants et chercher à renforcer les facteurs de protection tout en minimisant les risques. Il convient d'adopter la ligne de conduite la moins préjudiciable.
Continuité des soins	La continuité de la prise en charge fait référence à l'importance d'un accompagnement stable pour les enfants et les familles, assuré par un professionnel identifié, afin de garantir des services cohérents et de qualité.	Les stratégies de sortie risquent de perturber cette continuité ; des mesures doivent être prises pour limiter cette perturbation. Si la relation avec le travailleur social actuel doit cesser, le transfert vers une autre personne ou structure doit être soigneusement planifié, notamment pour les enfants les plus vulnérables.
Ne pas nuire	Les interventions ne doivent pas exposer l'enfant ou sa famille à de nouveaux risques. Il faut notamment veiller à ce que la collecte, le stockage ou le partage de données ne leur porte pas préjudice.	Les enfants dont la sécurité dépend de la prise en charge (ex. enfants temporairement placés) doivent faire l'objet d'un suivi attentif. Transférer la gestion à une structure qui ne respecte pas les normes peut contrevenir à ce principe.
Confidentialité	La confidentialité implique de ne pas divulguer de données personnelles sans consentement et uniquement si cela est nécessaire.	Les stratégies de sortie doivent prévoir comment transférer ou supprimer les données personnelles (électroniques ou papier), en portant une attention particulière aux informations sensibles.
Sauvegarde	La sauvegarde de l'enfant est la responsabilité des organisations de veiller à ce que leurs activités n'exposent pas les enfants à des risques d'abus ou de négligence.	Les stratégies de sortie doivent maximiser le bien-être et limiter les perturbations. Lors d'un transfert à une autre organisation, il faut documenter que celle-ci applique des politiques et pratiques solides de sauvegarde.