

Gestion de cas

La gestion de cas est un modèle de travail social pour la fourniture de services de protection et d'aide aux personnes ayant des besoins complexes et multiples et qui doivent avoir accès à une variété de services. Les services de protection et d'aide des MRRM suivent une approche de la gestion de cas centrée sur les migrants, garantissant que l'intérêt de chaque individu est au centre des interventions. Cette approche favorise également la participation des bénéficiaires et la prise de décision concernant leur accès aux services des MRRM.

La gestion de cas permet de répondre aux besoins des bénéficiaires de manière appropriée, systématique et opportune, soit par une aide directe, soit à travers des orientations vers des services spécialisés. Afin de garantir la qualité, la cohérence et la coordination de l'aide, la gestion de cas est assurée conformément aux procédures opérationnelles standard (POS) qui doivent être établies pour chaque centre des MRRM dans le respect de ses composantes et objectifs.

En fonction du contexte migratoire et de la sécurité des migrants et des gestionnaires de cas, **différents modèles de prestation** peuvent être mis en place ou combinés pour fournir la meilleure aide possible. Dans le **modèle de fourniture de service (soins) individuel** (*individual care model*) les gestionnaires de cas sont affectés aux bénéficiaires sur une base individuelle. Ce modèle permet d'établir la confiance entre les deux sujets mais nécessite énormément de ressources. Dans le **modèle de fourniture de service (soins) communautaire** (*community-based care model*), les gestionnaires de cas sont basés dans les communautés de migrants, ce qui permet un accès plus direct à la population ciblée et une meilleure connaissance des services disponibles pour les bénéficiaires. Les **modèles communautaires** prévoient que les gestionnaires de cas rencontrent les bénéficiaires dans leur lieu de résidence, d'hébergement ou dans d'autres lieux pratiques, et il est recommandé lorsque les bénéficiaires ne veulent pas ou ne peuvent pas être identifiés en se rendant dans un centre pour migrants. Les gestionnaires de cas sont généralement basés dans les locaux des centres, mais la gestion de cas à distance, par téléphone ou Internet est également possible.

La gestion de cas n'est pas un processus linéaire et peut être divisée en **six étapes interdépendantes** :



a) Identification et enregistrement : Les critères d'éligibilité aux services de protection des centres doivent être clairement définis avant le lancement du programme afin de guider le processus de sélection qui conduira à l'admission des bénéficiaires. L'enregistrement commence une fois que les gestionnaires de cas ont vérifié que les critères d'éligibilité sont remplis et que le bénéficiaire a donné son consentement éclairé. L'enregistrement des bénéficiaires accédant aux centres permet d'assurer la gestion de cas individuels actuels et futurs, de contrôler la fourniture de l'aide, d'identifier les lacunes et les besoins et d'éviter la duplication des services et la fraude. Les données peuvent être collectées à la fois au niveau individuel et au niveau des ménages et elles comprennent généralement des informations démographiques désagrégées telles que les noms, la

date de naissance, le sexe, le genre, ainsi que d'autres éléments, notamment les vulnérabilités, les raisons de la migration et les expériences de difficultés et de mauvais traitements. Pour des conseils plus détaillés sur l'enregistrement des bénéficiaires, veuillez consulter cette section.

b) Évaluation de la vulnérabilité et des besoins : Une fois qu'une personne est éligible à l'aide, une évaluation complète est effectuée pour déterminer sa vulnérabilité et ses besoins. La détermination de la vulnérabilité consiste à identifier et à évaluer les situations de vulnérabilité, y compris par exemple les besoins médicaux et psychologiques, les enfants migrants non accompagnés ou séparés, les victimes de la traite, de l'exploitation, des mauvais traitements, de la violence ou de la discrimination basée sur le genre, ainsi que les personnes ayant besoin d'une protection internationale. Le modèle des indicateurs de la vulnérabilité des migrants (*determinants of migrant vulnerability -DoMV*) de l'OIM a été mis au point pour identifier, protéger et aider les migrants qui ont subi ou sont vulnérables à la violence, l'exploitation et aux mauvais traitements et pour guider l'élaboration et la mise en œuvre d'interventions visant à réduire les vulnérabilités. Le modèle couvre à la fois les facteurs de risque et de protection et peut être appliqué avant, pendant ou après le voyage migratoire. Le modèle DoMV fournit aux praticiens une méthodologie opérationnelle et des outils pratiques pour comprendre et évaluer les facteurs qui déterminent la vulnérabilité des migrants en tenant compte : a) des *facteurs individuels*, par exemple l'âge, le sexe, l'identité raciale et/ou ethnique, l'orientation sexuelle, l'identité de genre, l'histoire personnelle, la santé mentale et le bien-être psychosocial et l'accès aux ressources ; b) des *facteurs liés au ménage et à la famille* tels que la taille de la famille, la structure du ménage, le statut socioéconomique, les antécédents migratoires, l'emploi, les moyens de subsistance, le niveau d'études, la discrimination basée sur le genre et la dynamique familiale ; c) des *facteurs communautaires*, notamment l'existence de possibilités d'études, de soins de santé et de services sociaux de qualité, ainsi que l'accès aux ressources et aux moyens de subsistance et d) des *facteurs structurels* concernant les conditions politiques, économiques, sociales et environnementales.

c) Planification de la gestion de cas : Les plans de gestion de cas individuels répondent aux besoins identifiés lors de la phase d'évaluation en définissant des objectifs mesurables, à atteindre à travers une aide directe et/ou des orientations vers d'autres services. Les bénéficiaires doivent jouer un rôle actif dans l'élaboration de leur plan, en travaillant en étroite collaboration avec leur gestionnaire de cas (aussi appelé travailleur social) désigné pour s'assurer que leurs objectifs, besoins et priorités ont été pris en compte. Les plans de gestion de cas doivent être détaillés en définissant les actions à entreprendre, les personnes responsables de leur mise en œuvre et le calendrier. Les documents doivent préciser la manière dont l'aide sera contrôlée, la manière dont le feedback fourni par les bénéficiaires sera intégré et de quelle façon les informations seront partagées avec eux et entre les gestionnaires de cas et leurs collègues concernés. Les plans peuvent également inclure des allocations de ressources et un budget pour les dépenses justifiées. Ces documents sont évolutifs et peuvent être révisés si la situation ou le contexte change, et ils doivent répondre aux besoins des bénéficiaires à court, moyen et long terme.

d) Mise en œuvre du plan de gestion de cas : Cette étape concerne les mesures prises pour mettre en œuvre le plan de gestion de cas par le biais des services de protection et d'aide, soit par un soutien direct de l'OIM, soit par l'orientation vers d'autres entités ou partenaires de mise en œuvre. Dans cette phase, le gestionnaire de cas a la responsabilité de coordonner la fourniture de services et d'en assurer le suivi, d'enregistrer les progrès réalisés et de veiller à ce que les objectifs du plan soient atteints. Pour un aperçu des principaux services de protection et d'aide des centres des MRRM, veuillez consulter les sections sur [cette catégorie](#).

e) Suivi et examen des services : Tout au long de la mise en œuvre du plan d'aide, les

gestionnaires de cas contrôlent les services auxquels les bénéficiaires ont accès afin de s'assurer que le plan répond à leurs besoins et qu'ils reçoivent un soutien approprié. Le suivi doit être régulier, bien que sa fréquence dépende de la situation de chaque bénéficiaire, de ses besoins spécifiques et de sa vulnérabilité. Si un besoin d'ajustement apparaît, tout changement doit être effectué à travers une communication régulière avec le bénéficiaire et un partage d'informations avec tous les partenaires concernés. Les questions relatives au suivi et à l'examen peuvent être abordées lors des *réunions de planification de cas* - c'est-à-dire les rencontres entre le bénéficiaire et le gestionnaire de cas ; des *réunions de gestion de cas* - c'est-à-dire les réunions internes visant à examiner les cas en cours de traitement et pour discuter des progrès réalisés et des mesures éventuelles à prendre ; et des *conférences sur la gestion de cas* - c'est-à-dire les réunions entre tous les partenaires impliqués dans la fourniture d'aide et de services à un bénéficiaire donné.

f) La clôture du dossier du bénéficiaire est le moment où l'aide prend fin. La gestion de cas peut se terminer pour diverses raisons, par exemple parce que c'est la fin de la période de soutien, parce que les bénéficiaires ne remplissent plus les critères pour le soutien à la gestion de cas, parce qu'ils choisissent de ne plus recevoir d'aide ou parce qu'ils quittent le lieu où l'aide est fournie. Avant la clôture du dossier, le bénéficiaire doit être préparé à la transition et tout besoin non satisfait ou nouveau doit être identifié. Dans le cadre de la programmation des MRRM, il arrive souvent que les dossiers ne soient pas clôturés mais transférés à un autre bureau de l'OIM (par exemple, d'un centre d'un bureau auxiliaire à un bureau principal, ou d'un programme de MRRM à un bureau de l'OIM dans un pays de destination ou de retour). Dans ce cas, un plan de transfert clairement défini doit être communiqué au gestionnaire de cas qui le prend en charge. Lorsqu'il s'agit de transférer un cas à un partenaire (par exemple, au gouvernement ou à une autre agence des Nations Unies), les bénéficiaires doivent donner leur consentement éclairé.

References and Tools

- [IOM Handbook on the Protection and Assistance to Migrants Vulnerable to Violence, Exploitation and Abuse](#)
- [IASC Guidelines for Case management and child protection](#)
- [IOM Handbook on Direct Assistance for Victims of Trafficking](#)
- [IOM Protection and Assistance Intake Form](#)
- [Screening form for migrants vulnerable to violence, exploitation and abuse](#)
-

[VOTs screening form](#)

-

[SOPs de gestion des cas \(Mauritania\)](#)

Catégorie

Services de protection et d'aide