

Clôture de cas: Prestation d'un service offert en une seule fois

Contextes ou circonstances courants dans lesquelles il peut y avoir une prestation de service offert en une seule fois

En général, fournir des services VBG dans des situations d'urgence constitue souvent un défi étant donné les normes sociales, les difficultés d'accès pour les femmes et pour les filles, la résistance aux services prestés par des hommes dans la communauté, et une gamme d'autres obstacles - pourtant c'est possible de fournir ces services comme nous l'avons montré à maintes reprises. Dans leur travail avec les femmes et les filles, pour fournir des services dans des contextes humanitaires isolés, dangereux et parfois très instables, la communauté qui traite les VBG a fait preuve d'une créativité incommensurable au fil des années. Dans ces circonstances, il y a des moments où nous savons que nous ne verrons une survivante qu'une seule fois, par exemple:

- Lorsque les services sont peu nombreux, la population est dispersée, ce qui signifie qu'elle doit faire une longue distance pour accéder à ces services ;
- S'il y a un coût associé au service (frais de déplacement ou frais de participation au service) ;
- Lorsque nous établissons des services mobiles, nous ne sommes pas nécessairement à un seul endroit régulièrement ou souvent ;
- Lorsque nous utilisons des lignes directes ou la prestation de services à distance ;
- Quand il est très dangereux pour les femmes et les filles d'assister à un service quelconque ;
- Lorsque les survivantes nous disent qu'elles ne reviendront pas ou qu'elles ne pourront pas revenir ;
- Lorsque les services s'adressent à une population mobile (par exemple, dans le cadre de la crise des réfugiés en Europe, dans certaines régions d'Afrique qui se trouvent sur la route des migrants ou à proximité des postes frontières).

Priorités en matière de prestation des services

Lorsqu'il est probable que de l'assistante sociale ne verra une survivante qu'une seule fois, il est important de se concentrer sur les questions clé au cours de cette rencontre. Par exemple :

Besoins immédiats, y compris la santé et la sécurité:

- Si une survivante vient vous voir malgré un danger extrême ou en route vers un autre endroit, elle vient probablement pour quelque chose de précis. Souvent, il peut s'agir d'une douleur physique liée à un incident de violence, ou parce qu'elle court un risque immédiat à cause de quelqu'un de son entourage (ou de ses enfants peut-être).
- Concentrez-vous d'abord et avant tout sur ses préoccupations en matière de sécurité et sur les mesures immédiates qu'elle peut prendre ou que vous pouvez appuyer.
- Concentrez-vous également sur les besoins médicaux qu'elle pourrait avoir, car des référencement rapides peuvent être envisageables, et sur tout traitement y relatif qu'elle peut prendre avec elle. Assurez-vous de discuter de tout problème de sécurité lié à tout traitement qu'elle pourrait avoir besoin de prendre.
- Tout besoin vital qu'elle voudrait être satisfait- il se pourrait qu'elle n'ait plus de serviettes hygiéniques ou de nourriture, auquel cas vous pouvez peut-être lui donner de l'argent liquide pour des urgences ou la référer à un autre prestataire de services.
- Référer rapidement et, au besoin, accompagner la survivante afin que ses besoins soient comblés.

Information : Bien que vous ne puissiez pas revoir une survivante ou lui parler, vous avez peut-être des informations qui lui seront utiles plus tard. Par exemple:

- Informez-la que vous êtes et serez disponible si jamais elle peut revenir/rappeler.
- Toute information liée au traitement médical (médicaments à prendre, effets secondaires, etc.). Ceci est important parce que si elle ne peut pas revenir, plus elle a des informations, mieux elle sera préparée à gérer sa situation. Ça sera également utile si elle appelle, et vous savez qu'elle peut à tout moment accéder aux services.
- Toute information sur d'autres services dont elle pourrait vouloir bénéficier, soit immédiatement si elle est disponible, soit à ultérieurement, y compris les NFIs ou d'autres distributions.
- Si elle est en déplacement ou qu'elle appelle d'un autre endroit, vous pouvez avoir des informations sur l'endroit où elle se trouve, sa destination ou ses lieux de transit. Il peut s'agir d'informations sur les prestataires de services de VBG, ce qu'elle est susceptible de trouver à son arrivée, les risques auxquels elle peut être confrontée, les cadres juridiques, etc., etc.

Demandez (doucement, gentiment et sans jugement) s'il y a un moyen sûr de rester en contact. Ce n'est pas une question sur laquelle il faut insister avec une survivante.

La Procédure

La procédure initiale de toute rencontre avec une survivante doit rester la même que celui de toute première rencontre de prise en charge des cas de violence liée au genre. Vous devez vous présenter, discuter du consentement et de la confidentialité, vous concentrer sur l'écoute et la responsabilisation de la survivante, ne la jugez pas, etc. Si vous savez très tôt dans la relation que la survivante est peu susceptible de revenir ou de rappeler, rassurez-la que cela n'est pas un problème et que vous resterez disponible si jamais elle le souhaite ou si elle peut revenir ou rappeler.

Comme toute bonne procédure de prise en charge des VBG, l'identification des besoins en collaboration avec la survivante est importante. Il est peu probable que vous rédigiez un plan d'action complet si une survivante ne revient pas, car il n'y aura pas de suivi. Le plan d'action consistera en des actions immédiates qui peuvent être prises au moment de cette rencontre unique. C'est certainement une bonne pratique de mettre par écrit ces actions après, mais le format ne sera pas le même, par exemple, avec une échéance et un objectif principal.

Les différences dans le processus de gestion de cas si vous ne voyez une survivante qu'une seule fois peuvent être liées à la rapidité des référencement, à la spontanéité des points d'action et à la responsabilité de l'assistante sociale quant à la satisfaction immédiate des besoins urgents- si cela nécessaire en accompagnant la survivante aux services. Bien sûr, si cette rencontre se fait par téléphone, par une ligne téléphonique verte, par exemple, il se peut qu'une assistante sociale ne soit même pas en mesure d'apporter son appui de cette façon.

Souviens-toi ! Même si la survivante vous dit qu'elle ne reviendra pas ou qu'elle ne vous rappellera pas, rappelez-lui toujours que vous êtes disponible, elle peut revenir ou rappeler n'importe quand et dites -lui à quel point elle a été courageuse de venir ou d'appeler. Le processus doit demeurer en tout temps centré sur la survivante et lui donner des moyens de se prendre en charge. Cela ne doit jamais changer !

Si vous avez convenu avec une survivante que vous vous reverrez et qu'elle ne revient pas ou ne vous appelle pas, souvenez-vous que ce n'est pas à vous de la chercher. Vous pourriez discuter avec elle, si elle habite dans les environs, de ce qu'il faut faire au cas où elle ne reviendrait pas, mais à moins que vous n'ayez eu cette conversation clairement et que vous vous ayez mis d'accord sur les points d'action, le fait d'aller la chercher peut être dangereux. Il peut y avoir plusieurs raisons pour lesquelles elle n'est pas revenue.

