



Note explicative sur l'utilisation des fiches de référencement et de suivi de référencement

Introduction

- Le référencement désigne le processus par lequel les équipes de protection mettent en relation une personne vulnérable/survivante de violations de droits et un acteur (organisation ou institution) pouvant lui apporter assistance.
- Le référencement peut être effectué vers un ou plusieurs acteurs selon le type de besoins identifiés, avec l'objectif de fournir à la personne bénéficiaire une assistance qui réponde à l'ensemble d'entre eux.

Dans le but de faciliter les procédures de référencement et d'harmoniser les outils utilisés, le Cluster Protection propose une fiche de référencement et une fiche de suivi de référencement destinées à l'ensemble des partenaires. Ces documents se veulent généralistes, car pouvant être utilisés dès l'identification d'une personne vulnérable par différents acteurs, notamment les moniteurs de protection. Ils ne se substituent pas à d'autres outils spécifiques d'identification et de prise en charge (ex : ceux qui concernent exclusivement les cas de mineurs).

Les fiches de référencement et de suivi de référencement s'inscrivent en complément de la [Cartographie des services de protection](#) développée par le Cluster Protection, qui répertorie, région par région, les différents services de protection proposés, le public visé et les modalités d'accès. Ils peuvent être utilisés dans le cadre de protocole d'accords entre un ou plusieurs partenaires, mais aussi entre organisations n'ayant pas de contractualisation préalable.

I. La fiche de référencement

Si, après avoir identifié une personne vulnérable et/ou survivante de violation de droits celle-ci présente un besoin d'assistance nécessitant un référencement vers un partenaire, vous pouvez avoir recours à cette fiche. Datée et spécifiant le degré d'urgence de la situation, elle est destinée au partenaire à qui l'on souhaite référer la personne (qui doit être spécifié).

Pour assurer une traçabilité et un suivi, une copie peut aussi être conservée par l'organisme d'envoi. Cela nécessite toutefois que les équipes disposent de lieux appropriés pour le faire, ex : bureaux équipés d'armoires fermées à clés où seraient conservés ces fiches et/ou les dossiers individuels. La fiche de référencement comporte différentes catégories :

- La déclaration de consentement : encart qui doit être lu, daté et signé par la personne bénéficiaire avant de poursuivre le processus. C'est cette partie qui confirme que la personne a compris et donné son accord pour être référée. Le référencement ne peut avoir lieu sans l'accord informé du bénéficiaire ;
- Les informations essentielles de l'organisme qui réfère et celui à qui la personne est référée ;
- Les informations essentielles de la personne. Pour préserver son anonymat, le recours au code d'identification (ex : code KOBO ou codes internes¹) doit être privilégié ;
- La ou les vulnérabilité(s) identifiée(s) ;
- La ou les assistance(s) requise(s).

Un dernier encart est destiné à l'organisation d'accueil, pour spécifier le moment auquel la personne a été reçue, si elle a pu bénéficier de l'assistance demandée, et pourquoi. Cela pourra servir à mieux assurer le suivi et la suite de l'orientation de la personne.

1 Celui de l'organisme d'envoi ou de référencement, en fonction de qui va garder la main sur le suivi du cas.

Dans l'idéal, l'acteur effectuant le référencement **accompagne la personne** vers la structure de référencement, notamment lorsque ces derniers présentent une vulnérabilité particulière. Si cela n'est pas possible, alors **un suivi téléphonique est assuré** jusqu'à ce que la personne référée accède effectivement au service vers lequel elle a été orientée.

II. La fiche de suivi de référencement

Quand un référencement a été effectué (par téléphone, mail ou physiquement), le professionnel en charge va **s'assurer que la personne a pu accéder au service souhaité**. Le professionnel en charge du suivi pourra alors s'appuyer sur la « fiche de suivi de référencement », qui, en sus des informations essentielles, met l'accent sur le résultat du référencement et les suites à y donner.

Il s'agit de déterminer, si possible dans les 48h :

- Si l'assistance a bien été réalisée,
- Si oui, la personne en est-elle satisfaite ?
- Si non, pourquoi ?
- Si d'autres besoins restent à couvrir.

Dans l'idéal, ce suivi doit s'effectuer directement auprès de la personne bénéficiaire (en présentiel, via son contact direct ou celui du contact aidant²). Si le suivi direct n'est pas possible (ex : pas de numéro de téléphone, état trop fragile...), il peut aussi se faire directement auprès de l'organisme d'accueil.

Si d'autres besoins ont été identifiés, une nouvelle fiche de référencement pourra être remplie.

A titre indicatif, un calendrier de suivi de la personne est proposé, ainsi qu'un encart permettant d'annoter les informations principales relatives à ce suivi (différentes étapes réalisées). Ces deux parties (7 et 8) s'adressent aux partenaires s'inscrivant notamment dans une démarche de type *case management*.

Conformément aux impératifs de redevabilité, la dernière partie est réservée à l'évaluation de la satisfaction de la personne quant à l'assistance reçue. Celle-ci est à remplir à la clôture du cas. Celle-ci peut être déterminée à des moments très variables en fonction de l'organisation (soit juste après un référencement, soit après une période de suivi plus aboutie).

Principes essentiels

Le consentement : c'est l'étape préalable à toute proposition de référencement. Notez que la personne a le droit de se rétracter et de changer d'avis à tout moment du processus, sans que cela n'a de conséquences sur les possibilités d'une assistance ultérieure.

Le respect de l'anonymat et la confidentialité : absolument essentiel pour la personne bénéficiaire, le respect de l'anonymat et de la confidentialité, elle est aussi un impératif pour les professionnels. Par exemple, en fonction du contexte social et sécuritaire, il pourra être important d'anonymiser la partie concernant les organismes d'envoi et d'accueil, en ne déclinant pas l'identité ni du/de la bénéficiaire, ni des professionnels.

² Il est de la responsabilité du professionnel en charge du suivi de s'assurer que la personne puisse s'exprimer librement et sans risque au moment de l'appel.