



**HEALTH
POLICY
PROJECT**

AKSE

Rapport de l'évaluation du système de référence au niveau des réseaux de protection de l'enfant dans le Nord et le Nord-Est

SEPTEMBER 2015

Cette publication a été préparée par le HPP AKSE.



USAID
DU PEUPLE AMERICAIN

Citation suggérée: Rival, W, M Bertrand, L Parker. 2015. *Rapport de l'évaluation du système de référence au niveau des réseaux de protection de l'enfant dans le Nord et le Nord-Est*. Washington, DC: Palladium (formerly Futures Group), Health Policy Project].

Le Projet de la politique sanitaire est un accord coopératif de cinq ans financé par l'Agence des Etats-Unis pour le développement international dans le cadre de l'accord No. AID-OAA-A-10-00067, avec entrée en vigueur le 30 septembre 2010. Il est mis en oeuvre par le Futures Group, en collaboration avec Plan International USA, Futures Institute, Partners in Population et Development, Africa Regional Office (PPD ARO), Population Reference Bureau (PRB), RTI International, et White Ribbon Alliance for Safe Motherhood (WRA).

Rapport de l'évaluation du système de référence au niveau des réseaux de protection de l'enfant dans le Nord et le Nord-Est

SEPTEMBER 2015

L'information donnée dans ce document ne représente pas la position officielle du gouvernement américain et ne reflète pas forcément les vues et les positions de l'Agence des Etats-Unis pour le Développement International.

TABLE DES MATIÈRES

Résumé exécutif.....	vi
Abbreviations.....	vii
1. Introduction.....	8
1.1 Objectifs.....	8
1.2 Sites de l'évaluation.....	9
2. Méthodologie.....	9
2.1 Taille de l'échantillon.....	9
2.2 Collecte des données.....	10
2.3 Analyse des données.....	10
2.4 Difficultés et limites de l'étude.....	10
3. Présentation des résultats.....	11
3.1 Caractéristiques des organisations, institutions gouvernementales ou établissements faisant partie de l'évaluation.....	11
3.2 Caractéristiques du réseau de référencement.....	13
3.3 Contrôle du système de référencement.....	13
3.4 Les processus du système de référencement.....	15
3.4.1 Protocoles de référencement.....	15
3.4.2 Qualité et utilisation des données.....	16
3.4.3 Satisfaction et confidentialité des bénéficiaires.....	16
3.5 Recommandations des personnes interrogées.....	16
4. Conclusion et recommandations.....	17
Annexe 1 : Outils de collecte révisés.....	19
Annexe 2 : Liste des tableaux.....	73
Annexe 3 : Calendrier des activités.....	77

RESUME EXECUTIF

La présente étude se propose d'évaluer le système de référence et de contre-référence au niveau des réseaux de protection de l'enfant activés ou réactivés par le Health Policy Project, Aksyon Kolektif pou Sekirite kont Eksplwatasyon (HPP AKSE), dans les départements du Nord et du Nord-Est. Elle vise également à formuler des recommandations appropriées en vue d'améliorer ledit système de référence.

Les résultats de l'évaluation démontrent l'existence d'une synergie entre les différentes institutions et organisations impliquées dans la chaîne de protection de l'enfant dans les départements du Nord et du Nord-Est. Les types de services offerts sont clairement définis par les différents intervenants. Quand un service n'est pas proposé par une institution ou une organisation recevant un bénéficiaire en premier, les responsables savent précisément à quelle structure référer le survivant pour que celui-ci puisse bénéficier des services appropriés à son cas. L'enquête a révélé aussi que les personnes interviewées au niveau des institutions/organisations ont une bonne connaissance des services qui y sont offerts.

Les résultats ont permis de constater qu'il n'existe pas de répertoire des différentes institutions/organisations intervenant dans le secteur des droits humains en général et dans la protection de l'enfant en particulier au niveau des deux départements étudiés. Un tel document serait très utile à la facilitation de la coordination des services de protection de l'enfant à travers les réseaux. Il est à constater également l'absence d'un accord formel entre les différents intervenants dans la chaîne de protection en vue de permettre un bon fonctionnement du système de référence et de contre-référence. Plus de la moitié des représentants des institutions/organisations visitées ne savaient pas si un réseau de protection de l'enfant existait dans leur communauté.

Les résultats de l'évaluation révèlent que les références se font beaucoup plus vers les institutions sanitaires. Ce constat pousse à émettre l'hypothèse que la proportion des cas de violence physique est élevée au niveau des départements visités. Par contre, il n'existe pas de document standardisé destiné à l'enregistrement des références. De surcroît, aucun système formel de contre-référence ne permet de s'assurer que les bénéficiaires ont effectivement accès au service que ne nécessite leur cas.

Il n'existe aucun procédé permettant de vérifier la qualité des données de références et de contre-références au niveau des institutions/organisations auprès desquelles l'enquête a été menée.

En ce qui concerne la satisfaction et confidentialité des bénéficiaires, certaines institutions/organisations visitées déclarent avoir inscrit le nom de ces derniers ou d'autres données d'identification personnelle dans les rapports sur la référence. Cependant, la majorité des répondants réfléchissent à comment assurer la confidentialité des bénéficiaires. D'une manière générale il n'existe pas de procédé standard pour évaluer la satisfaction des clients par rapport au processus de référence, 1 seule institution sur 15 affirme qu'il existe une manière de le faire.

Enfin, cette enquête a démontré le besoin de renforcer les capacités et les structures existantes pour mieux protéger les enfants vulnérables et à risque de violence, d'abus et d'exploitation.

ABBREVIATIONS

AFASDA	Asosyasyon Fanm Solèy Dayiti
ASEC	Assemblée de la section communale
BPM	Brigade de Protection des mineurs
CASEC	Conseil d'administration de la section communale
CDC	Centers for Disease Control
FOSREF	Fondation pour la santé reproductrice et l'éducation familiale
GTPE	Groupe technique de Protection de l'enfant
HPP AKSE	Health Policy Project—Aksyon Kolektif pou Sekirite kont Eksplwatasyon
IBESR	Institut du Bien-être social et de recherche
MAST	Ministère des Affaires sociales et du travail
MCFDF	Ministère à la Condition féminine at aux droits des femmes
MINUSTAH	Mission des Nations Unies pour la stabilisation en Haïti
MJSP	Ministère de la Justice et de la sécurité publique
MSP	Ministère de la Santé publique et de la population
ONU	Organisation des Nations Unies
OPC	Office de la Protection du citoyen
PADF	Pan American Development Foundation
RSAM	Referral System Assessment and Monitoring
SPSS	Statistical Package for Social Science
USAID	U.S. Agency for International Development
VACS	Violence Against Children Survey
VIH	virus de l'immunodéficience humaine

1. INTRODUCTION

La République d'Haïti n'est pas épargnée du fléau que représente la violence faite aux enfants dans le monde en général. Les résultats de l'Enquête sur la violence contre les enfants (VACS) réalisée par les Centers for Disease Control (CDC) en Haïti au cours de l'année 2012¹ en témoignent éloquemment. Parmi les filles et femmes âgées de 13 à 24 ans, 25% ont subi au moins un incident d'abus sexuel avant d'avoir atteint l'âge de 18 ans. Parmi les garçons et hommes du même groupe d'âge, cette proportion était de 20%.

Pour lutter contre la pérennisation de cette situation, l'étroite collaboration entre les institutions étatiques — telles l'Institut du Bien-être social et de recherche (IBESR), la Brigade de Protection des mineurs (BPM) et les Ministères de la Justice et de la sécurité publique (MJSP), de la Santé publique et de la population (MSPP) et des Affaires sociales et du travail (MAST), ainsi que les organisations de la société civile impliquées dans la protection de l'enfant en particulier et des droits humains en général — sera indispensable.

C'est en ce sens que le projet HPP AKSE, exécuté par Futures Group en Haïti et financé par l'USAID, se propose de travailler en collaboration avec les institutions étatiques et les organisations de la société civile impliquées dans les droits humains, en vue de réaliser une cartographie des services de protection de l'enfant au niveau des départements du Nord et du Nord-Est et de 6 communes frontalières du Centre.

L'objectif global de cette cartographie est de répertorier les réseaux de services (sociaux, santé, légaux, de référence etc.) en matière de protection des enfants dans 25 communes et 3 départements à partir de sources de données existantes.

De manière spécifique, cette cartographie des services vise à

- Améliorer la couverture et la qualité des services de protection de l'enfant ;
- Contribuer à une meilleure coordination des interventions de protection, en particulier la fourniture de services aux enfants ayant des besoins spéciaux de protection et
- Renforcer les capacités des intervenants étatiques et non étatiques en matière de suivi et d'enregistrement des cas d'abus, d'exploitation et de violence perpétrés contre les enfants.

Pour faciliter l'utilisation, l'identification, la localisation et le type de services offerts par chaque intervenant dans la chaîne de protection, un système solide de référence et de contre-référence joue un rôle important. D'où la nécessité d'évaluer celui déjà en place au niveau des réseaux de protection de l'enfant identifiés et/ou renforcés au niveau des départements du Nord et du Nord-Est afin de formuler des recommandations visant à améliorer sa performance.

1.1 Objectifs

Les objectifs de ce rapport sont:

- Evaluer le système de référence et de contre-référence au niveau des réseaux de protection de l'enfant activés/réactivés par HPP AKSE dans le Nord et le Nord-Est.
- Formuler des recommandations appropriées visant à améliorer le système de référence au niveau du réseau départemental de protection de l'enfant.

¹ HPP AKSE, « Enquête sur la violence faite aux enfants en Haïti: un bref aperçu », juin 2014, http://www.healthpolicyproject.com/pubs/388_HaitiAKSEVACSBriefFRENCH.pdf

1.2 Sites de l'évaluation

L'évaluation a été conduite au niveau de 10 communes des départements du Nord et du Nord-Est. La collecte des données a été réalisée au niveau d'institutions étatiques (tribunaux, mairies, coordinations départementales de l'IBESR, institutions sanitaires etc.) et au niveau des organisations de la société civile impliquées dans la protection de l'enfant au niveau des deux départements susmentionnés.

2. MÉTHODOLOGIE

L'approche méthodologique adoptée pour réaliser cette étude exploratoire de type transversal sur le système de référence et de contre-référence est à la fois qualitative et quantitative. Le questionnaire a été développé en français, mais toutes les questions ont été posées en créole lors des entrevues dans un souci de mieux saisir la réalité de la situation. En raison de la brièveté du temps de réalisation de l'étude et de la faiblesse des ressources financières préposées à cette fin, l'enquête n'a pas pu être menée de manière exhaustive. La collecte des données a été faite à partir d'un échantillon représentatif de l'ensemble des organisations de la société civile et des institutions étatiques impliquées dans la chaîne de protection au niveau des départements du Nord et du Nord-Est. Les organisations et les institutions étatiques faisant partie de l'échantillon ont été sélectionnées à partir des critères suivants :

Institutions étatiques :

- Institution sanitaire : hôpital et centre de santé avec lit (au moins un par commune)
- Institution judiciaire : parquet et tribunal de paix (au moins une institution judiciaire par commune)
- Bureau départemental de l'IBESR et du MCFDF
- Brigade de Protection des mineurs (BPM)
- Mairie, bureau CASEC et ASEC

Organisations de la société civile :

- Organisation ayant une certaine notoriété dans le domaine de protection au niveau de sa zone d'intervention
- Organisation peu connue par la communauté et qui offre un service quelconque dans la chaîne de protection
- Organisation à faible capacité
- Organisation ayant une certaine reconnaissance par l'Etat
- Organisation n'ayant pas de reconnaissance légale
- Organisation ayant une certaine crédibilité dans le domaine de la protection des enfants
- Organisation ayant au moins trois ans d'existence
- Organisation ayant une certaine influence dans la communauté desservie

2.1 Taille de l'échantillon

Un échantillon de 20 institutions et organisations impliquées dans la chaîne de protection au niveau des deux départements : Nord (n=10) et Nord-Est (n=10).

2.2 Collecte des données

La collecte des données a été réalisée par le biais du questionnaire élaboré par MEASURE Evaluation pour évaluer les systèmes de référence et de contre-référence dans le domaine de la santé de plusieurs pays africains. Dans le but de minimiser des biais dus à la mauvaise formulation des questions, une séance d'orientation sur cet outil adapté au contexte des droits humains en Haïti a été réalisée à l'intention de toutes les personnes impliquées dans l'exercice. Le passage en revue de toutes les questions a eu la vertu d'élucider les points d'ombres et d'apporter les modifications nécessaires dans la version française du questionnaire.

2.3 Analyse des données

Les entretiens individuels avec le personnel des institutions/organisations ont été réalisés en utilisant le questionnaire élaboré par MEASURE Evaluation et adapté au contexte haïtien ; ensuite les données ont été saisies sur Microsoft Excel. Elles ont fait l'objet d'un dépouillement électronique et d'une analyse en utilisant SPSS.

2.4 Difficultés et limites de l'étude

Les difficultés suivantes ont été relevées au moment de la collecte des données :

1. Indisponibilité du personnel des institutions/organisations pour répondre au questionnaire. Certaines organisations/institutions n'ont pas voulu participer à l'enquête et des représentants de celles-ci n'ont donc pas été interviewés. De ce fait, la taille de l'échantillon est passée de 20 à 15 répondants.
2. Certaines questions ne correspondaient pas à la réalité des institutions/organisations locales.
3. Incohérence dans les réponses. Selon la majorité des répondants, le temps requis pour administrer le questionnaire est trop long. Dans certains cas, l'enquêteur a l'impression que l'enquêté fournit des réponses expéditives afin de se débarrasser de lui.

3. PRESENTATION DES RESULTATS

Dans ce chapitre nous présentons les principaux résultats trouvés dans le cadre de l'évaluation du système de référencement au niveau des départements du Nord et du Nord-Est.

3.1 Caractéristiques des organisations, institutions gouvernementales ou établissements faisant partie de l'évaluation

Tableau 1 : Caractéristiques des organisations et institutions visitées, selon le type de service proposé

Type de services offerts	Fréquence des réponses
Service de protection juridico-légale	2
Service de protection sociale	3
Education	8
Appui psychosocial	3
Services médicaux	2
Autres	4

Source : Evaluation RSAM, mars-avril 2015

Selon les résultats de l'évaluation du système de référencement au niveau des organisations et institutions travaillant pour la défense des droits humains, plus spécifiquement la protection de l'enfant dans les départements du Nord et du Nord-Est, la majorité de ces entités, soit 8 sur 15, fournit des services d'éducation. Ensuite viennent celles qui proposent des services de protection sociale (3), suivies de celles offrant l'appui psychosocial (3), des services de protection juridico-légale (2) et des services médicaux. Quatre institutions/organisations offrent d'autres types de services non explicités dans le questionnaire. Il s'agit des activités socioculturelles, de l'agriculture, du microcrédit destiné aux femmes et de la formation des femmes, de la référence pour les personnes vivant avec le VIH, des services socioéducatifs et de la transformation des produits.

Tableau 2 : Répartition des institutions visitées par département, commune, type d'organisation et coordonnées de la personne-contact

Nom de l'organisation	Département	Commune	Type d'organisation
OFAD	Nord	Plaine du Nord	Communautaire
Tribunal de Paix de Limbé	Nord	Limbé	Institution gouvernementale
MOFAPELI	Nord	Limonade	Communautaire
BKAIJA	Nord	Milot	ONG/organisation communautaire
APDGRP	Nord	Plaisance	ONG/organisation communautaire
RECIDP	Nord	Cap Haïtien	ONG/organisation communautaire
Lakay Don Bosco	Nord	Cap Haïtien	Organisation professionnelle/à base religieuse

APFFD	Nord-Est	Fort-Liberté	Communautaire
FEFAVIB	Nord-Est	Mont Organisé	Communautaire
CMS	Nord-Est	Carice	Institution gouvernementale
IBESR	Nord-Est	Ouanaminthe	Institution gouvernementale
VDH	Nord-Est	Ouanaminthe	ONG/organisation communautaire
Sœurs Saint Jean Evangéliste	Nord-Est	Ouanaminthe	Organisation confessionnelle
Tet Kole Fanm Dilaire	Nord-Est	Ouanaminthe	ONG/organisation communautaire
Danitas Children	Nord-Est	Ouanaminthe	Maison d'accueil

Source : Evaluation RSAM, mars-avril 2015

Le tableau 3 ci-dessous présente la population-cible des institutions et organisations visitées dans le cadre de cette évaluation. Les résultats montrent que la majorité des organisations et institutions sélectionnées travaillent avec les femmes et les filles ; ensuite viennent celles qui travaillent avec la population en générale et les orphelins. Une analyse des résultats par groupe d'âge a permis de constater un accent sur le groupe d'âge de 0 à 5 ans, suivi des enfants de 6 à 17 ans, puis de 10 à 19 ans et le groupe de jeunes de 18 ans et plus.

Tableau 3 : Population ciblée par les institutions/organisations

Population ciblée	Fréquence des réponses
Population générale	4
Femmes et/ou filles	10
Orphelins	2
Enfants de 0-5 ans	6
Enfants de 6-17 ans	3
Adolescents âge 10-19 ans	3
Adultes 18 ans et plus	2
Professionnelle du sexe	0
Autre (Adolescents enfants des rues)	1

Source : Evaluation RSAM, mars-avril 2015

Plus de la moitié (8) des institutions/organisations visitées travaillent à la fois au niveau institutionnel et au niveau communautaire. Cinq de ces institutions/organisations travaillent exclusivement au niveau communautaire et 1 seule intervient uniquement au niveau institutionnel. (Voir tableau 4 en annexe.)

Les institutions/organisations visitées ont en moyenne 8 employés à temps plein pour fournir les services appropriés aux enfants ayant subi une forme de violence dans leur communauté.

Parmi les 15 institutions/organisations visitées, seulement 7 travaillent en collaboration avec d'autres organisations/institutions qui se trouvent dans leur zone de desserte ou ailleurs (voir tableau 5 en annexe). En général, ces organisations/institutions collaborent avec les hôpitaux, l'IBESR, la BPM, la Croix Rouge, la MINUSTAH, Projustice, Jurimedia, l'AFASDA et l'OPC. Les représentants des organisations/institutions visitées ont déclaré travailler habituellement avec des institutions/organisations proposant les services suivants : protection juridico-légale, protection sociale, éducation et services médicaux.

Le plus souvent les organisations/institutions évaluées dans les départements du Nord et du Nord-Est réfèrent les enfants qui ont subi des actes de violence vers les institutions ou organisations suivantes : le CASEC, un officier d'état civil, les médias, Plan Haïti, la FOSREF, la Croix-Rouge, la BPM, les organisations communautaires de base, la PADF, Jurimedia, la justice, la mairie, l'IBESR, ONU Femmes, le Ministère des Affaires sociales et les centres de santé.

3.2 Caractéristiques du réseau de référencement

Parmi les institutions/organisations visitées, 9 ont l'habitude de référer les bénéficiaires vers d'autres structures. Cinq se contentent de recevoir les bénéficiaires uniquement et ne font rien quand elles ne peuvent pas fournir le service approprié au client.

Le représentant de seulement 1 institution sur 15 a déclaré être au courant de l'existence d'un répertoire d'organisations, d'institutions gouvernementales ou d'établissements qui fournissent des services de protection de l'enfant dans les départements du Nord et du Nord-Est. Ce résultat laisse comprendre qu'il n'y a pas eu de recensement des organisations/institutions fournissant des services aux enfants ayant subi des actes de violence dans les deux départements visités. Les responsables des organisations et institutions visités ne savaient pas si une telle opération a été réalisée.

Selon les représentants des institutions/organisations interviewés dans le Nord et dans le Nord-Est, il n'y a pas d'accord formel entre les institutions qui font la référence et celles qui reçoivent les bénéficiaires. Et pourtant, 8 représentants d'organisations/institutions sur 15 ont estimé qu'un accord formel entre les institutions qui font la référence et celles qui reçoivent les bénéficiaires permettrait de s'assurer que les survivants bénéficient des services appropriés. Par contre, 7 représentants d'organisations/institutions ont jugé qu'un tel accord ne serait pas utile.

Les résultats de l'évaluation révèlent que seulement 4 organisations ou institutions visitées sont conscientes de l'existence d'un réseau de coordination des services de protection de l'enfant proposés par les partenaires. Pour 9 représentants sur 15 un tel réseau serait utile pour faciliter la coordination des services fournis aux enfants dans les communautés.

Parmi les institutions/organisations qui participent aux réseaux de protection de l'enfant, 4 proposent des services de protection juridico-légale, et 4 fournissent des services de protection sociale. Trois fournissent des services d'appui psychosocial, tandis que 2 d'entre elles fournissent des services médicaux.

Selon les représentants des organisations/institutions, la fréquence des rencontres des réseaux est soit annuelle, soit mensuelle, soit hebdomadaire, en fonction de l'évolution de la situation. Les thèmes discutés lors de ces rencontres sont les suivants : la situation des enfants de rue, la sensibilisation, la violence dirigée contre les enfants, les enfants en situation de *restavek* (domesticité), la santé, la justice, les droits des femmes, les droits des enfants et d'autres sujets relatifs à la protection de l'enfant. Seulement 4 répondants sur 15 ont estimé que ces échanges sont utiles ; selon eux, ces échanges facilitent la communication sur les cas et généralisent la connaissance des services disponibles. Elles permettent des partages d'information entre les institutions et renforcent la coordination des services au niveau de la communauté.

3.3 Contrôle du système de référencement

Tous les représentants d'organisations interviewés étaient au courant des services offerts par les partenaires vers lesquels ils réfèrent les enfants ayant subi un acte de violence. Cette information est obtenue par le biais des séances de formation, de la collaboration institutionnelle, des émissions de radio, des activités communautaires, des relations de proximité entre les institutions, des rencontres de réseau, des tables sectorielles, des renseignements du groupe technique de protection de l'enfant (GTPE) et des visites institutionnelles.

Les services pour lesquels les organisations, institutions ou établissements orientent les victimes ailleurs se classent dans les domaines suivants, entre autres :

Services de protection juridico-légale :

- Protection judiciaire
- Assistance légale
- Référence légale
- Conseil juridique
- Enquête individuelle et familiale

Services de protection sociale :

- Identité
- Prise en charge nutritionnelle
- Hébergement de transit
- Rééducation et réinsertion sociale
- Réunification familiale
- Dénonciation de cas

Services d'éducation :

- Instruction scolaire

Services d'appui psychosocial :

- Aucun

Services de santé :

- Certificat médical
- Prise en charge médicale
- Dépistage VIH
- Accès aux antirétroviraux

Beaucoup plus de références se font vers les institutions sanitaires (6). Ces références ne se font pas en utilisant un formulaire standard mais plutôt en accompagnant les bénéficiaires à l'institution d'accueil ; en faisant un appel téléphonique pour informer l'institution/l'organisation d'accueil qu'il y a quelqu'un en besoin d'assistance ; en suggérant au client d'aller à l'institution d'accueil pour qu'on puisse le prendre en charge ou en lui fournissant une lettre de référence à remettre à l'institution d'accueil. (Voir tableau 10 en annexe.)

Ce sont les gestionnaires des dossiers ou des cas, les infirmières ou les auxiliaires qui identifient et évaluent les besoins des clients et qui font les références appropriées. Huit institutions/organisations sur 15 possèdent un système de suivi des bénéficiaires référés. Ce système de suivi est constitué de registres, de fiches médicales individuelles et d'autres éléments. Malheureusement, aucun de ces formulaires n'étaient disponible au moment des entrevues, donc les enquêteurs ne possèdent pas de photocopies.

Les institutions et organisations d'accueil prennent conscience qu'un bénéficiaire leur a été référé par les moyens suivants : la bouche à l'oreille, un formulaire de référence standard, une lettre de référence formelle, une communication téléphonique ou l'accompagnement avec un formulaire de référence standard (voir tableau 12 en annexe). Les organisations/institutions savent que le client a complété la référence soit quand il y a un accompagnement direct du survivant, soit par le maintien d'un contact téléphonique avec lui, soit grâce au retour d'une fiche de contre-référence. La majorité des institutions/organisations (11 sur 15) ne disposent pas de système de suivi pour les bénéficiaires référés vers un autre fournisseur de services. Des institutions/organisations

visitées, presque aucune n'a mis en place un système pour mesurer et enregistrer le délai écoulé entre l'émission de la référence et la réception par le bénéficiaire du service recommandé.

Des institutions/organisations qui ont répondu à l'enquête, 12 ont déclaré que les cas qui leur sont renvoyés ne sont pas documentés. Seulement 1 institution sur 15 a l'habitude de calculer un taux de contre-référence. Toutes les organisations/institutions visitées ont déclaré qu'il n'existe pas de système pour informer l'organisation/institution/établissement qu'un client a complété la référence. En d'autres termes, il n'existe pas de système de suivi de la référence.

Des organisations/institutions évaluées, 5 ont l'habitude de demander aux bénéficiaires la permission pour faire le suivi avec d'autres prestataires de services vers lesquels elles orientent les bénéficiaires. Cette permission a toujours été obtenue.

Seulement 5 organisations sur 15 ont déclaré avoir accepté des références provenant d'autres institutions/organisations. Les services pour lesquels on réfère les clients le plus souvent sont dans les domaines de la protection sociale, de la protection juridico-légale et de la santé.

Les méthodes et mécanismes les plus utilisés pour référer les bénéficiaires sont une feuille de papier avec la référence écrite dessus, la référence par téléphone, l'émission d'une lettre formelle de référence et l'accompagnement du bénéficiaire. Selon les répondants, un formulaire de référence serait plus efficace. Afin de créer des réseaux plus efficaces, il faudra donc mettre en place une structure et des formulaires standards pour suivre et documenter les références.

Les informations fournies habituellement pour les enfants référés sont les motifs de la référence (7) ; le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du fournisseur de services (2) ; la date de la référence (2) ; des informations sur le type de services fourni par le prestataire d'origine (1) et le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de l'organisation recevant la référence. Des représentants d'organisations/institutions visitées, 2 trouvent que cette méthode de référence n'est pas efficace, 2 pensent le contraire et les autres n'ont pas répondu à la question.

Les organisations/institutions enregistrent les informations suivantes sur les enfants reçus des autres institutions/organisations : le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du prestataire qui a fait la référence ; le motif de la référence ; des informations sur le type de service fourni par le prestataire d'origine ; la date de la référence et la date à laquelle le service a été fourni. Selon les répondants, en plus des informations précédentes, il serait utile d'inscrire sur la fiche de référence les informations suivantes : le nom de la victime référée, son âge, son sexe et les coordonnées de ces parents.

Une seule institution sur 15 a affirmé avoir l'habitude de renvoyer les bénéficiaires à l'organisation/institution d'origine, c'est-à-dire de faire la contre-référence. Le représentant de cette institution a déclaré qu'elle utilise un formulaire pour faire la contre-référence. Pour s'assurer que le client est bien retourné à l'institution d'origine, l'institution/organisation émettant la contre-référence téléphone l'institution/organisation vers laquelle elle fait la contre-référence.

3.4 Les processus du système de référencement

3.4.1 Protocoles de référencement

Un représentant d'organisation/institution sur 15 était au courant de l'existence d'un tel protocole. Les autres ont répondu qu'ils n'étaient pas au courant de l'existence d'un protocole de référencement, ou tout simplement qu'ils ne savaient pas. Le représentant de l'organisation/institution au courant de l'existence du protocole de référencement a indiqué que ce protocole était spécifique au projet et adapté au système national de protection. D'après lui, il n'y avait aucune formation pour les prestataires de services sur ce protocole de référencement.

3.4.2 Qualité et utilisation des données

Selon les résultats de l'évaluation, il n'y a aucun procédé pour garantir l'exactitude des informations enregistrées sur la fiche de référence d'origine et sa réalisation aux institutions/organisations visitées. Aucune vérification de la qualité des données collectées sur les références n'est réalisée. Une seule des organisations/institutions visitées a quelqu'un chargé d'analyser les données de référence. En général, les données ne sont pas analysées.

Selon les résultats de l'évaluation, aucune des institutions/organisations évaluées ne calcule de taux de référence ou de respect des références. Seulement 2 organisations/institutions visitées ont affirmé que les données de référence font l'objet de rapportage d'un niveau inférieur à un niveau supérieur. Cependant, la majorité des répondants ont estimé que les données sur les références seraient utiles aux prestataires et aux gestionnaires des organisations/institutions impliquées dans la chaîne de protection, leur permettant de prendre de meilleures décisions. Une institution sur 15 a affirmé que les données sur les références font l'objet de discussion à l'intérieur de l'organisation/institution en question, généralement sur des cas spécifiques qui attirent l'attention des responsables. Il faut noter que le système de référence existant n'a jamais été évalué, selon les représentants des organisations/institutions interviewés.

3.4.3 Satisfaction et confidentialité des bénéficiaires

Deux représentants des organisations/institutions interrogés ont affirmé que le nom du bénéficiaire et d'autres données d'identification personnelle sont inscrits dans les registres de référence. Deux représentants ont déclaré qu'une autre donnée d'identification personnelle, telle que le nom du bénéficiaire, est inscrite dans les rapports sur la référence. La majorité des répondants ont affirmé qu'ils réfléchissent à comment assurer la confidentialité de l'identité des enfants qu'elles reçoivent. Ils comptent assurer cette confidentialité en engageant des professionnels qualifiés pour la gestion des cas. Les représentants de 4 institutions/organisations ont exprimé des préoccupations au sujet du maintien de la confidentialité des informations et/ou du système de référence.

Il n'existe pour ainsi dire pas de système pour enregistrer les résultats des bénéficiaires référés à l'extérieur de la zone de desserte. Seulement 1 institution a déclaré qu'un tel système existe. Les prestataires provenant de 2 institutions/organisations sur 15 demandent régulièrement aux bénéficiaires ce qu'ils pensent du processus de référence.

Dans l'ensemble il n'existe pas de manière standard d'évaluer la satisfaction du client par rapport au processus de référence. Une seule institution sur 15 affirme qu'il existe une manière standard de faire cette évaluation. Les raisons principales d'un mécontentement des survivants par rapport au processus de référencement sont des problèmes de confidentialité des informations fournies par les clients ; la non disponibilité des services ; le non-respect de leurs droits et surtout la faible qualité des services offerts. Les principales barrières qui les empêcheraient aux survivants de compléter le processus de contre-référence sont, entre autres, le coût élevé des services, l'insuffisance des ressources et le manque de volonté des personnes responsables.

3.5 Recommandations des personnes interrogées

Selon les répondants, il faudrait

- Insister davantage sur la recherche familiale afin d'obtenir des informations sur les parents des enfants des rues
- Renforcer la capacité de l'IBESR pour mieux assurer le suivi des dossiers
- Mettre en place un système de référencement formel
- Renforcer les organisations de base pour les permettre de mieux s'impliquer dans le processus de prise en charge

- Organiser des séances de formation d'éducation civique pour les survivants
- Renforcer les réseaux de protection de l'enfant
- Mettre en œuvre un système de suivi des cas
- Appuyer et renforcer la capacité des organisations de la société civile dans les domaines de la sensibilisation et de la prévention, entre autres

4. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

L'évaluation a permis de constater que des services liés aux types de vulnérabilités définis par l'IBESR et ses partenaires se fournissent dans des communautés du Nord et du Nord-Est soit par des organisations de la société civile soit par des institutions étatiques impliquées dans la chaîne de protection de l'enfant. Cependant, ces services ne sont pas fournis à travers un système de référence et de contre-référence formel et standardisé qui permettrait de documenter les références, les contre-références et les services fournis par les différents intervenants.

En termes de réseautage, bien que la majorité des institutions/organisations visitées aient l'habitude de référer des victimes vers d'autres structures, les acteurs ne sont pas suffisamment conscients de l'existence des réseaux de protection de l'enfant dans les départements visités. En effet, seulement 4 organisations/institutions sont au courant de l'existence d'un réseau au niveau duquel la coordination des services de protection de l'enfant se fait entre les partenaires. De plus, les représentants d'organisations/institutions interviewés ne sont pas au courant de l'existence d'un répertoire d'institutions/organisations au niveau des départements visités. Il n'y a pas d'accord formel entre les institutions/organisations qui font la référence et celles qui reçoivent les victimes. Un tel accord pourrait faciliter la communication à l'intérieur du système.

L'enquête a révélé une bonne connaissance des différents services offerts par chaque institution ou organisation de la société civile impliquée dans la protection de l'enfant au niveau des deux départements visités. Ceci a facilité le processus de référencement au niveau des communautés. Les services pour lesquels on réfère les clients le plus souvent sont ceux de la protection sociale, la protection juridico-légale et la santé. Cependant, le problème majeur demeure l'absence d'un procédé de documentation de ces références et contre-références.

Une seule institution sur 15 a déclaré être au courant d'un protocole de référencement. Le protocole en question est spécifique au projet exécuté. Malheureusement, aucune formation n'a été réalisée à l'attention des prestataires de services sur la manière d'utiliser ledit protocole de référencement.

Les données relatives aux références et contre-références n'ont fait l'objet d'aucun contrôle de qualité et ne sont pas utilisées dans la prise de décision. Aucune des institutions/organisations visitées ne calcule de taux de référence et de contre-référence. Finalement, seulement 2 organisations/institutions visitées ont affirmé que les données de référence font l'objet de rapportage d'un niveau inférieur à un niveau supérieur. Cependant, la majorité des répondants estiment que les données sur les références seraient utiles aux prestataires, aux gestionnaires et aux différents intervenants dans la chaîne de protection.

Les résultats de l'enquête démontrent que l'aspect confidentialité n'est pas toujours respecté par les organisations/institutions faisant les références et contre-références. Dans certains cas des informations confidentielles concernant les victimes figurent dans les rapports partagés ou rendus publics. Très peu (2) des organisations/institutions évaluées interrogent les victimes sur leur satisfaction des services reçus. Ce manque pourrait être lié à l'absence de système formel et standardisé pour évaluer la satisfaction du client quant au processus de référencement et aux services reçus.

En guise de recommandations, il serait nécessaire et urgent que l'IBESR entreprenne les actions suivantes :

- Mettre en place un système de référencement standard à travers tout le pays
- Elaborer un protocole standard de référence et de contre-référence
- Réaliser un recensement de toutes les organisations de la société civile et des institutions impliquées dans la protection de l'enfant au niveau national
- Encourager les organisations/institutions à se mettre en réseaux afin de faciliter l'utilisation des services et utiliser les ressources de manière efficiente et efficace
- Mettre en place un système de rapportage des données relatives aux références et contre-références
- Définir des procédures de gestion et de vérification de la qualité des données sur les références et contre-références
- Promouvoir l'utilisation des données de référence et de contre-référence dans la prise de décisions afin d'améliorer la qualité des services et l'allocation des ressources
- Promouvoir le respect de la confidentialité des informations relatives aux victimes à travers un code d'éthique en la matière
- Evaluer périodiquement la satisfaction des victimes quant aux types de services reçus en vue d'améliorer ces derniers

ANNEXES 1 : OUTILS DE COLLECTE REVISES

INSTRUMENT D'ÉVALUATION DU SYSTÈME DE RÉFÉRENCIEMENT PROTECTION DE L'ENFANCE

IDENTIFICATION DU PROJET/PROGRAMME

NOM DE L'ORGANISATION, GOUVERNEMENT, INSTITUTION OU ÉTABLISSEMENT : _____

NOM DU PROJET OU PROGRAMME : _____

LIEU (communauté, ville, région) : _____

TYPE D'ORGANISATION :

- 1 Institution gouvernementale
- 2 Établissement médical
- 3 ONG/Organisation communautaire
- 4 Organisation privée à but lucratif
- 5 Organisation confessionnelle/à base religieuse
- 6 Autre : _____

INFORMATIONS SUR LA PERSONNE INTERROGÉE ET L'ENQUÊTEUR

NOM DE LA PERSONNE INTERROGÉE :

PROFESSION :

COORDONNÉES :

Téléphone : _____

Adresse électronique : _____

Consentement : OUI NON

DATE DE L'ENTRETIEN : __/__/____

JJ MM AAAA

ENQUÊTEUR : _____

SIGNATURE ET ACCORD DE LA PERSONNE
INTERROGÉE : _____

DESCRIPTION DU GUIDE D'ENTRETIEN

Ce guide d'entretien est composé de cinq sections:

Section 1 : Caractéristiques sociodémographiques de l'organisation, de l'institution gouvernementale ou de l'établissement.

Section 2 : Caractéristiques du réseau de référencement

Section 3 : Contrôle du système de référencement

Section 4 : Les processus du système de référencement :

- ✓ Protocoles de référencement
- ✓ Qualité des données et utilisation
- ✓ Satisfaction du client et confidentialité

Section 5 : Recommandations de la personne interrogée

SECTION 1 : CARACTERISTIQUES SOCIODEMOGRAPHIQUES DE L'ORGANISATION, DE L'INSTITUTION GOUVERNEMENTALE OU DE L'ETABLISSEMENT

No.	QUESTION	REPONSE
<p>LIRE : J'aimerais tout d'abord vous remercier d'avoir accepté d'être interviewé au sujet du système de référencement pour la protection de l'enfant. Cet entretien devrait durer environ 90 minutes. Les réponses que vous donnerez nous aideront à évaluer la performance du système de référencement et à formuler des recommandations pour améliorer les références et le continuum de soins dispensés aux clients. Je voudrais commencer par vous poser des questions générales sur le programme dans lequel vous êtes impliqué.</p> <p><i>(Veuillez enregistrer les réponses, en incluant des descriptions détaillées dans la colonne de droite. Même là où codes catégoriels sont fournis, les questions sont ouvertes. Il n'y a donc pas de limite aux informations que vous pouvez donner.)</i></p>		

No.	QUESTION	REPONSE
1.1	<p>Quel type de services fournit cette organisation, cette institution gouvernementale ou cet établissement ?</p> <p>PLUS EN PROFONDEUR : Autres ? (<i>Entourez les réponses appropriées.</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Service de protection juridico-légale 2. Service de protection sociale 3. Education 4. Appui psychosocial 5. Services médicaux 6. Autre : _____ <p>VEUILLEZ PRECISER</p> <p>UTILISER L'ESPACE A DROITE POUR ENUMERER DES SERVICES COMPLEMENTAIRES OU POUR COMMENTER LES SERVICES FOURNIS.</p> <p>VEUILLEZ FAIRE VOS CHOIX EN CONSULTANT LA LISTE DES SERVICES. .</p>	
1.2	<p>Quelle est la population ciblée ?</p> <p>PLUS EN PROFONDEUR : Autres ? (<i>Entourez les réponses appropriées.</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Population générale 2. Femmes et/ou filles 3. Orphelins (définis comme ayant un ou les deux parents décédés) 4. Enfants 0-5 5. Enfants 6-17 6. Adolescents âge 10-19 7. Adultes 18 ans et plus 8. Professionnelle du sexe 9. Autre : _____ <p>VEUILLEZ PRECISER</p>	
1.2	<p>Fournissez-vous vos services à travers une institution, s'agit-il de services communautaires, ou des deux à la fois ?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Institution seule 2. Services communautaires 3. Les deux 	
1.3	<p>Environ combien de personnes vivent dans la ou les région(s) desservie(s) par votre organisation/institution ?</p>	

SECTION 1 : CARACTERISTIQUES SOCIODEMOGRAPHIQUES DE L'ORGANISATION, DE L'INSTITUTION GOUVERNEMENTALE OU DE L'ETABLISSEMENT

No.	QUESTION	REPONSE
1.4	<p>Combien de personnes travaillent dans votre organisation, institution gouvernementale ou établissement ?</p> <p>VEUILLEZ FOURNIR les informations pour votre organisation, institution ou établissement ainsi que pour votre unité ou département.</p> <p>Si vous n'êtes pas sûr, veuillez donner une estimation.</p>	<p>Organisation générale :</p> <p>Unité précise :</p>
1.5	<p>Travaillez-vous ou collaborez-vous avec d'autres organisations, institutions gouvernementales ou établissements œuvrant pour la protection de l'enfant ?</p> <p>PLUS EN PROFONDEUR : Envoyez-vous ou recevez-vous des clients d'autres organisations/institutions/établissements ?</p> <p>SI NON, PASSEZ A LA QUESTION 2.1.</p>	
1.6	<p>Avec combien d'autres organisations/institutions/établissements œuvrant pour la protection de l'enfant travaillez-vous ?</p>	
1.7	<p>Avec quel type d'autres organisations/institutions/établissements œuvrant pour la protection de l'enfant travaillez-vous ?</p> <p>PLUS EN PROFONDEUR :</p> <p>Autres ? (<i>Entourez les réponses appropriées.</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Service de protection juridico-légale 2. Service de protection sociale 3. Education 4. App u i psychosocial 5. Services médicaux 6. Autres: _____ <p>VEUILLEZ PRECISER</p>	
1.8	<p>VEUILLEZ INDIQUER les noms des organisations/institutions/établissements auxquels vous réferez des clients le plus souvent.</p> <p>(Veuillez fournir ces informations pour l'organisation, l'institution, ou l'établissement ainsi que pour l'unité ou département en question.)</p>	

SECTION 2 : CARACTERISTIQUES DU RESEAU DE REFERENCEMENT		
No.	QUESTION	REPONSE
Maintenant j'aimerais vous poser quelques questions sur vos processus de référencement.		
2.1	<p>Votre organisation, institution gouvernementale ou établissement utilise-t-il un système de référencement pour accepter les clients et/ou les mettre en contact avec d'autres services ?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Accepte les clients 2. Orienter les clients vers l'extérieur 3. Les deux <p>Veillez décrire.</p>	
2.2	<p>Existe-t-il un répertoire des organisations, institutions gouvernementales ou établissements qui fournissent des services de protection de l'enfant dans cette région ?</p> <p>SI OUI, veuillez décrire quand et comment ce répertoire a été élaboré.</p> <p>OBTENEZ une copie du répertoire des fournisseurs de services.</p>	
2.3	<p>Existe-t-il un accord formel entre les institutions qui font la référence et celles qui reçoivent les clients ?</p> <p>SI OUI, veuillez décrire l'accord :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Que couvre-t-il ? 2. Tous les prestataires de services sont-ils inclus ? <p>OBTENEZ une copie de l'accord.</p>	
2.4	<p>S'IL N'Y A PAS D'ACCORD FORMEL ENTRE LES SERVICES :</p> <p>Pensez-vous qu'un tel accord serait utile ?</p> <p>SI OUI, comment ou pourquoi ?</p>	
2.5	<p>Existe-t-il un réseau ou un consortium au sein duquel la coordination des services de protection de l'enfant parmi les partenaires est facilitée ou discutée ?</p> <p>SI OUI, veuillez décrire.</p>	
2.6	<p>SI UN TEL CONSORTIUM N'EXISTE PAS :</p> <p>Pensez-vous qu'il serait utile ?</p> <p>SI OUI, comment ou pourquoi ?</p> <p>PASSEZ A LA SECTION 3.</p>	

SECTION 2 : CARACTERISTIQUES DU RESEAU DE REFERENCEMENT		
No.	QUESTION	RESPONSE
2.7	<p>Quels types d'organisations, institutions gouvernementales ou établissements participent à ce consortium ?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Service de protection juridico-légale 2. Service de protection sociale 3. Education 4. Appui psychosocial 5. Services médicaux 6. Autres : _____ <p>VEUILLEZ PRECISER :</p> <p>Veillez donner les noms des organisations qui participent à ce consortium.</p>	
2.8	<p>A quelle fréquence les participants à ce consortium se rencontrent-ils ?</p> <p>OBTENEZ UNE COPIE DE L'ORDRE DU JOUR ET/OU DU PROCES-VERBAL DU DERNIER CONSORTIUM OU DE LA REUNION DU RESEAU. SI CES DOCUMENTS NE SONT PAS DISPONIBLES, INDIQUEZ POURQUOI.</p>	
2.9	<p>Quels types de problèmes sont discutés lors de ces réunions ?</p> <p>PLUS EN PROFONDEUR : Pouvez-vous vous souvenir de quelques thèmes inscrits à l'ordre du jour de la dernière réunion ?</p>	
2.10	<p>Ce type d'interaction entre professionnels est-il utile pour augmenter l'accès des clients aux services ?</p> <p>PLUS EN PROFONDEUR : Comment cela est-il utile ?</p>	

SECTION 3 : CONTROLE DU SYSTEME DE REFERENCEMENT		
No.	QUESTION	REPONSE
3A : REFERENCES FAITES PAR LE PROJET OU LE PROGRAMME ET CONTRE-REFERENCES		
Maintenant je voudrais vous poser des questions sur comment votre organisation, institution gouvernementale ou établissement suit les références entrantes et sortantes. Tout d'abord, je voudrais vous poser des questions sur les références faites par votre organisation/institution/établissement vers d'autres services.		
3.1	Veillez décrire comment connaissez-vous les services offerts par les autres prestataires pour qui votre organisation/institution/établissement fait des références ?	
3.2	<p>Quels sont les services pour lesquels votre organisation/institution/établissement oriente des clients ailleurs ? PLUS EN PROFONDEUR : Autres ? (Entourez les numéros des réponses appropriées.)</p> <p>1. Service de protection juridico-légale 1a. Service de protection judiciaire (uniquement par les tribunaux et la police) 1b. Service d'assistance légale 1c. Référence légale 1d. Conseils juridiques 1e. Contrôle et suivi des dossiers auprès des instances concernées 1f. Enquête individuelle et familiale</p> <p>2. Service de protection sociale 2a. Identité 2b. Prise en charge nutritionnelle 2c. Hébergement de transit 2d. Rééducation et réinsertion sociale 2e. Recherche familiale 2f. Réunification familiale 2g. Alerte précoce 2h. Dénonciations de cas 2i. Enquête individuelle et familiale 2j. AGR, microcrédit et microprojet</p> <p>3. Education 3a. Instruction scolaire 3b. Programme d'éducation accéléré pour surâgés 3c. Programme d'éducation spécial pour l'enfant aux besoins spéciaux 3d. Programme d'éducation spécial pour l'enfant évoluant en dehors du milieu scolaire 3e. Apprentissage socioprofessionnel</p> <p>4. Appui psychosocial 4a. Accueil des victimes 4b. Orientation 4c. Récréation 4d. Prise en charge psychoéducative 4e. Cultures et loisirs</p>	
	<p>4f. Médiation familiale et sociale 4g. Sensibilisation</p> <p>5. Services de santé 5a. Certificat médical 5b. Prise en charge médicale 5c. Services gynécologiques 5d. Vaccination 5e. Suivi de la croissance 5f. Dépistage VIH et TB 5g. Déparasitage 5h. Accès aux ARV 5i. VCT/PMTCT 5j. Service de santé mentale</p>	

3.3	<p>A qui référez-vous habituellement vos clients ? PLUS EN PROFONDEUR : AUTRES ? <i>(Entourez le numéro des réponses appropriées.)</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Service de protection juridico-légale 2. Service de protection sociale 3. Education 4. Appui psychosocial 5. Services médicaux 6. Autres : _____ <p>VEUILLEZ PRECISER</p>	
3.4	<p>Veillez décrire les méthodes et processus utilisés pour orienter les clients.</p> <p>PLUS EN PROFONDEUR : Utilisez-vous les outils suivants ? <i>(Entourez les réponses appropriées.)</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Voie orale (vous leur dites où il faut aller) 2. Emission d'un formulaire de référence standard 3. Feuille de papier vierge pour noter les données de référence 4. Référence par lettre formelle 5. Référence par téléphone 6. Accompagnement du client 7. Accompagnement du client avec un formulaire de référence standard 8. Autre : _____ <p>VEUILLEZ PRECISER</p> <p>PLUS EN PROFONDEUR : Cette méthode est-elle standardisée ou est-elle propre à votre organisation ?</p>	

SECTION 3 : CONTROLE DU SYSTEME DE REFERENCEMENT

No.	QUESTION	REPONSE
3.5	<p>Veillez indiquer qui identifie et évalue les besoins du client et qui fait l'orientation. <i>(Entourez les réponses appropriées.)</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Assistant social 2. Gestionnaires des dossiers/des cas 3. Médecin traitant 4. Infirmier/infirmière 5. Bénévole communautaire 6. Responsable dVe projet 7. Conseiller 8. Administrateur 9. Autre : _____ <p>VEUILLEZ PRECISER</p>	

3.6	<p>Votre organisation/institution/établissement possède-t-il un système de suivi des clients qui ont été orientés vers d'autres services/organisations ?</p> <p>SI OUI, veuillez décrire en détail.</p> <p>PLUS EN PROFONDEUR : Utilisez-vous les moyens suivants ?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registre de clients 2. Fichier médical individuel 3. Conservation d'une copie du formulaire de référence 4. Registre des orientations/références 5. Autre : _____ <p>VEUILLEZ PRÉCISER</p> <p>OBTENEZ une copie des registres des formulaires de référence utilisés.</p>	
3.7	S'IL N'Y A PAS DE COPIE DISPONIBLE, décrivez les informations et données retenues pour les orientations.	
3.8	<p>SI DES FORMULAIRES DE RÉFÉRENCE STANDARD SONT INDIQUÉS EN RÉPONSE À LA QUESTION 3.6, POSEZ LA QUESTION SUIVANTE (SINON PASSEZ À 3.9) :</p> <p>Comment la fourniture de formulaires de référence est-elle contrôlée ?</p>	
3.9	Comment le fournisseur de service de l'organisation/institution/établissement recevant la référence sait-il qu'un client a été référé chez lui ?	
3.10	Comment votre organisation/institution/établissement sait-il qu'un client a suivi la référence ?	
3.11	<p>Existe-t-il un système de suivi pour les clients qui ont été orientés vers un autre fournisseur de service ?</p> <p>SI OUI, veuillez expliquer cela fonctionne.</p>	
3.12	Y-a-t-il un système mis en place pour mesurer et enregistrer le délai écoulé entre l'émission de la	

SECTION 3 : CONTRÔLE DU SYSTÈME DE RÉFÉRENCEMENT

No.	QUESTION	RESPONSE
	<p>référence et la prise de contact par le client du service recommandé ?</p> <p>SI OUI, pouvez-vous me montrer le justificatif ?</p> <p>Votre organisation/institution/établissement a-t-il calculé le délai moyen ?</p>	

3.13	<p>Qui suit généralement le client référé ? Veuillez décrire :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Assistant social 2. Gestionnaire des dossiers/des cas 3. Médecin traitant 4. Infirmier/infirmière 5. Bénévole communautaire 6. Responsable de projet 7. Conseiller 8. Administrateur 9. Avocat 10. Autre : _____ <p>VEUILLEZ PRECISER</p>	
3.14	<p>Les clients référés sont-ils renvoyés pour suivi par cet organisation/institution/établissement après avoir reçu les soins recommandés ?</p> <p>SI OUI, veuillez décrire le processus.</p>	
3.15	<p>Les cas qui vous sont renvoyés sont-ils documentés dans un type de registre particulier ?</p> <p>SI OUI, veuillez décrire :</p> <p>OBTENEZ UNE COPIE DES FORMULAIRES OU REGISTRES DE CONTRE-REFERENCE.</p>	
3.16	<p>Votre projet ou service a-t-il calculé un taux de contre-référence ?</p> <p>EXPLIQUEZ : Le taux de contre-référence est la proportion des clients que vous avez référés qui ont été renvoyés à votre organisation/institution/établissement.</p>	
3.17	<p>Existe-t-il un système pour informer votre organisation/institution/établissement qu'un client a complété la référence ?</p> <p>SI OUI, veuillez décrire ce système :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oral 2. Section du formulaire de référence rempli et renvoyé 3. Formulaire de contre-référence séparé 4. Feuille de papier vierge 5. Lettre formelle 6. Autre : <p>VEUILLEZ PRECISER</p>	

SECTION 3 : CONTROLE DU SYSTEME DE REFERENCEMENT		
No.	QUESTION	REPONSE
3.18	<p>Votre organisation obtient-elle la permission du client de faire le suivi de celui-ci avec l'autre prestataire de service ?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comment cette permission est-elle obtenue ? 2. Existe-t-il une diffusion officielle de l'information ? <p>PLUS EN PROFONDEUR : La permission est-elle donnée verbalement ou par écrit ?</p>	
3B—ACCEPTATION DES REFERENCES FAITES PAR LES AUTRES		
Maintenant je voudrais vous poser des questions sur les références faites à votre organisation/institution/établissement par d'autres prestataires de services.		
3.19	<p>Acceptez-vous les références provenant d'autres organisations/institutions/établissements ?</p> <p>SI NON, PASSEZ A LA SECTION 4.</p>	
3.20	<p>Veuillez décrire comment les autres organisations/institutions/établissements connaissent les services fournis par votre organisation/institution/établissement.</p>	
3.21	<p>Quels sont les services pour lesquels on réfère des clients à votre projet ?</p> <p>PLUS EN PROFONDEUR : Autre ? (Entourez les réponses appropriées.)</p> <p>1. Service de protection juridico-légale</p> <ol style="list-style-type: none"> 1a. Service de protection judiciaire (uniquement par les tribunaux et la police) 1b. Service d'assistance légale 1c. Référence légale 1d. Conseils juridiques 1e. Suivi des dossiers auprès des instances concernées 1f. Enquête individuelle et familiale <p>2. Service de protection sociale</p> <ol style="list-style-type: none"> 2a. Identité 2b. Prise en charge nutritionnelle 2c. Hébergement de transit 2d. Rééducation et réinsertion sociale 2e. Recherche familiale 2f. Réunification familiale 2g. Alerte précoce 2h. Dénonciations de cas 2i. Enquête individuelle et familiale 2j. AGR, microcrédit et microprojet 	

	<p>3. Education 3a. Instruction scolaire 3b. Programme d'éducation accéléré pour surâgés 3c. Programme spécial d'éducation pour l'enfant aux besoins spéciaux 3d. Programme spécial d'éducation pour l'enfant évoluant en dehors du milieu scolaire 3e. Apprentissage socioprofessionnel</p> <p>4. Appui psychosocial 4a. Accueil des victimes 4b. Orientation 4c. Récréation 4d. Prise en charge psychoéducative 4e. Cultures et loisirs 4f. Médiation familiale et sociale 4g. Sensibilisation</p> <p>5. Services de santé 5a. Certificat médical 5b. Prise en charge médicale 5c. Services gynécologiques 5d. Vaccination 5e. Suivi de la croissance 5f. Dépistage VIH et TB 5g. Déparasitage 5h. Accès à l'ARV 5i. VCT/PMTCT 5j. Service de santé mentale</p>	
3.22	<p>De quelles sources recevez le plus souvent des références ? PLUS EN PROFONDEUR : D'autres sources en plus ? <i>(Entourez les réponses appropriées.)</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Service de protection juridico-légale 2. Service de protection sociale 3. Education 4. Appui psychosocial 5. Services de sante 6. Autre : _____ <p>VEUILLEZ PRECISER</p>	

SECTION 3 : CONTROLE DU SYSTEME DE REFERENCEMENT

No.	QUESTION	REPONSE
-----	----------	---------

3.23	<p>Veillez décrire les méthodes et mécanismes utilisés pour vous référer des clients (Entourez les réponses appropriées.)</p> <p>PLUS EN PROFONDEUR : Une des possibilités suivantes s'applique-t-elle ?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. On a dit au client où il faut aller. 2. Le client reçoit un formulaire de référence standard. 3. Le client reçoit une feuille de papier avec la référence écrite dessus. 4. La référence est faite par téléphone. 5. Lettre formelle de référence 6. Le client est accompagné. 7. Le client est accompagné avec un formulaire de référence standard. 8. Autre : _____ VEUILLEZ PRECISER <p>SI DES FORMULAIRES SONT UTILISES : Les clients apportent-ils toujours, souvent, parfois ou jamais leur formulaires de référence ?</p> <p>PLUS EN PROFONDEUR : Les clients référés apportent-ils toujours le même formulaire ?</p> <p>OBTENEZ une copie du formulaire de référence. N.B. : SI LES FORMULAIRES DE REFERENCE RECUS SONT LES MEMES QUE CEUX UTILISES POUR REFERER A L'EXTERIEUR, ETIQUETER LES FORMULAIRES.</p>	
3.24	<p>Veillez décrire les informations que les clients qui vous ont été référés vous apportent habituellement.</p> <p>PLUS EN PROFONDEUR : Autre chose ?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nom du fournisseur de service, ainsi que son adresse et numéro de téléphone 2. Nom de l'organisation recevant la référence, ainsi que son adresse et numéro de téléphone 3. Information sur le type de service fourni au client par le prestataire d'origine 4. Diagnostic 5. Motif de la référence 6. Date de la référence 7. Instructions sur comment faire le suivi avec l'institution qui fait la référence 8. Autre : _____ VEUILLEZ PRECISER 	

SECTION 3 : CONTROLE DU SYSTEME DE REFERENCEMENT

No.	QUESTION	RESPONSE
3.25	<p>Que pensez-vous de ces méthodes de référencement ?</p> <p>Sont-elles efficaces ? Pourquoi ou pourquoi pas ?</p> <p>Comment les amélioreriez-vous ?</p>	
3.26	<p>Quelles informations votre organisation enregistre-t-elle pour les clients qui ont été référés auprès de votre établissement ?</p> <p>PLUS EN PROFONDEUR : Enregistrez-vous les informations suivantes ?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nom du prestataire qui fait la référence, ainsi que son adresse et numéro de téléphone 2. Diagnostic d'origine 3. Motif de la référence 4. Information sur le type de service fourni au client par le prestataire d'origine 5. Date de la référence 6. Date à laquelle le service a été fourni. 7. Date à laquelle le client a été référé de retour à son prestataire d'origine. 8. Autre : _____ <p align="center">VEUILLEZ PRECISER</p> <p>OBTENEZ UNE COPIE DES FORMULAIRES OU REGISTRES QUI ENREGISTRENT LES RÉFÉRENCES ENTRANTES.</p>	
3.27	<p>Reférez-vous en retour le client à son service d'origine ?</p> <p>SI OUI, veuillez décrire le procédé.</p>	
3.28	<p>Quelles informations envoyez-vous avec le client ? Avez-vous des formulaires spécifiques à cet usage ?</p> <p>SI NON, veuillez décrire comment les informations sont envoyées.</p> <p>OBTENEZ UNE COPIE DES FORMULAIRES DE CONTRE-REFERENCE.</p>	
3.29	<p>Contactez-vous le service d'origine directement ?</p> <p>SI OUI, comment ? Quelles informations fournissez-vous ?</p>	

SECTION 4 : LES PROCESSUS DU SYSTEME DE REFERENCEMENT

No.	QUESTION	REPONSE
4A : PROTOCOLES DE REFERENCEMENT		
4.1	<p>Existe-t-il des protocoles de référencement ou des lignes directrices documentés pour les services de protection de l'enfant ?</p> <p>SI OUI, pour quels services ?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Service de protection juridico-légale 2. Service de protection sociale 3. Education 4. Appui psychosocial 5. Services médicaux 6. Autre : _____ <p align="center">VEUILLEZ PRECISER</p> <p>OBTENEZ une copie des protocoles de référence.</p>	
4.2	<p>SI DES LIGNES DIRECTRICES DE REFERENCEMENT EXISTENT : Ces lignes directrices sont-elles (a) spécifiques au projet, (b) adaptées au système national de protection de l'enfant ou (c) international ?</p> <p>Veillez décrire.</p>	
4.3	<p>Y a-t-il eu des formations pour les prestataires de services sur les protocoles de référence ?</p> <p>SI OUI, veuillez décrire la formation : Qu'a-t-elle couvert ? Quand a-t-elle eu lieu ? Qui a participé à la formation (poste/type de prestataire) ? Etait-elle efficace ? Y a-t-il eu depuis un cours de recyclage ou remise à niveau ?</p> <p>OBTENEZ tout document disponible sur cette formation.</p>	
4B : QUALITE DES DONNEES ET UTILISATION		
4.4	<p>Existe-t-il un procédé pour garantir l'exactitude des informations enregistrées sur la référence d'origine et sa réalisation ?</p> <p>SI NON, PASSEZ A 4.7</p>	

SECTION 4 : LES PROCESSUS DU SYSTEME DE REFERENCEMENT

No.	QUESTION	REPONSE
4.5	<p>Pouvez-vous décrire le processus utilisé pour garantir la qualité des données recueillis sur les références ?</p> <p>PLUS EN PROFONDEUR : Une des méthodes suivantes s'applique-t-elle ?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Supervision régulière 2. Audits périodiques (évaluation de la qualité des données, etc.) 3. Autres méthodes <p>DEMANDEZ UNE DESCRIPTION DETAILLÉE.</p> <p>OBTENEZ LES DOCUMENTS associés au contrôle de la qualité des données (rapports, retour d'information, listes de contrôle).</p>	
4.6	<p>Quelle est la dernière fois qu'on a entrepris un contrôle de la qualité des données ?</p>	
4.7	<p>Des actions correctives ou des améliorations ont-elles été entreprises suite à des contrôles de qualité des données de références ?</p> <p>SI OUI, veuillez décrire.</p> <p>PLUS EN PROFONDEUR : A-t-on entrepris d'autres changements ?</p>	
4.8	<p>Combien de temps consacrez-vous ou consacrez votre équipe à la documentation, déclaration et analyse des données des références ?</p> <p>Trouvez-vous que ces tâches sont pénibles ?</p>	<p>Documentation :</p> <p>Déclaration (rapports) :</p> <p>Analyse :</p>
4.9	<p>Y a-t-il quelqu'un chargé de l'analyse des données de références ?</p> <p>SI OUI, quand les données sont-elles compilées et sous quelle forme ?</p> <p>Qui compile et utilise ces données ?</p> <p>Dans quel(s) but(s) ?</p> <p>Pouvez-vous citer des exemples de décisions prises en fonction de ces données ?</p> <p>SI AUCUNE DONNEE N'EST ANALYSEE, pourquoi pas ?</p>	
4.10	<p>Votre organisation/institution/établissement a-t-il calculé un taux de référence et/ou de respect des références ?</p> <p>SI OUI, à quelle fréquence ? Où ce taux est-il enregistré ? A qui le rapportez-vous ?</p>	

SECTION 4 : LES PROCESSUS DU SYSTEME DE REFERENCEMENT

No.	QUESTION	REPONSE
4.11	<p>Les données des références sont-elles rapportées à quelqu'un de votre organisation/institution/établissement ou d'ailleurs ? SI OUI, décrivez quelles informations sont rapportées. Qui reçoit ses informations ? à quelle fréquence ?</p> <p>OBTENEZ une copie des formulaires de rapport et le rapport où les données de référence sont présentées.</p>	
4.12	<p>Trouvez-vous que les données sur les références seraient utiles aux prestataires et aux gestionnaires des programmes ?</p> <p>Pourquoi ou pourquoi pas ?</p>	
4.13	<p>Les données sur les références sont-elles jamais discutées ? A quelle fréquence ? Par qui ? SI NON, PASSEZ A 4.15</p>	
4.14	<p>Quel est le contenu de ces discussions ?</p> <p>Des changements administratifs, programmatiques ou cliniques ont-ils été réalisés en fonction de ces discussions ?</p>	
4.15	<p>Le système de référencement a-t-il été évalué ?</p> <p>SI OUI, quand était la dernière évaluation ? Qui a évalué le système ? SI NON, PASSEZ A 4.17</p>	
4.16	<p>Avez-vous déjà vu une copie du rapport d'évaluation ? SI NON, étiez-vous informé des résultats de l'évaluation ? Comment ?</p>	
4C : SATISFACTION DU CLIENT ET CONFIDENTIALITE		
4.17	<p>Le nom du client ou d'autre donnée d'identification personnelle est-il inscrit dans les registres de référence ? SI OUI, quelle autre donnée ? (adresse, numéro de téléphone, etc.)</p>	
4.18	<p>Le nom du client ou d'autre donnée d'identification personnelle est-il inscrit dans les rapports concernant la référence ? SI OUI, quelle autre donnée ?</p>	

SECTION 4 : LES PROCESSUS DU SYSTEME DE REFERENCEMENT

No.	QUESTION	REPONSE
4.19	<p>Réfléchit-on à comment assurer la confidentialité du client ?</p> <p>SI OUI, décrivez. PLUS EN PROFONDEUR : Comment empêcher que les informations personnelles du client soient connues par d'autres ?</p>	
4.20	<p>Avez-vous des préoccupations au sujet du maintien de la confidentialité des informations et/ou des systèmes de suivi des références ?</p> <p>SI OUI, lesquelles ? Que pourrait-on faire pour améliorer le maintien de la confidentialité ?</p>	
4.21	<p>Existe-t-il un système pour enregistrer les résultats des clients qui ont été référés à l'extérieur ?</p> <p>SI OUI, veuillez expliquer en détail.</p>	
4.22	<p>Les prestataires demandent-ils régulièrement aux clients ce qu'ils pensent du processus de référence ?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Répondait-il à leurs désirs ? 2. Répondait-il à leurs préoccupations, telles que la stigmatisation ? 3. Est-il faisable en termes de coût, transport, heures ? 	
4.23	<p>Existe-t-il une manière standard d'évaluer la satisfaction du client par rapport au processus de référence ?</p> <p>SI OUI, OBTENEZ une copie du questionnaire ou du formulaire.</p>	
4.24	<p>Sur la base de votre opinion ou des résultats d'enquête, quelles seraient les raisons principales d'un mécontentement du client par rapport au processus de référence ?</p> <p>PLUS EN PROFONDEUR : Existe-t-il d'autres raisons pour lesquelles un client ne serait pas satisfait ?</p>	
4.25	<p>Quelles sont les autres barrières qui empêcheraient le client de compléter le processus de référence ?</p> <p>PLUS EN PROFONDEUR : Autres barrières ?</p>	
4.26	<p>Quelles sont les barrières principales qui empêcheraient le clients de compléter le processus de contre-référence ?</p> <p>PLUS EN PROFONDEUR : Autres barrières ?</p>	

SECTION 5 : RECOMMANDATIONS DE LA PERSONNE INTERROGEE

No.	QUESTION	REPONSE
J'ai quelques questions finales quant à vos recommandations en ce qui concerne l'amélioration du système de référencement et de son contrôle.		
5.1	Avez-vous des recommandations pour améliorer le système de référencement ? SI OUI, lesquelles ? PLUS EN PROFONDEUR : Avez-vous d'autres suggestions ?	
5.2	Avez-vous des recommandations pour améliorer le contrôle des références ? SI OUI, lesquelles ? PLUS EN PROFONDEUR : Avez-vous d'autres suggestions ?	
5.3	Avez-vous d'autres commentaires que vous voudriez faire ?	
Merci beaucoup pour votre temps et votre collaboration.		

La liste de contrôle de l'examen du document

INSTRUCTIONS :

1. Complétez la liste de contrôle aussitôt que possible après chaque entretien effectué dans le cadre de l'Evaluation du Système de Référencement (ESR).
2. Pour chaque document, il y a une liste de questions auxquelles il faut répondre. Les catégories de réponses pour chaque question sont dans la dernière colonne à droite.
3. Si certaines informations ne sont pas disponibles, notez-le et expliquez pourquoi.
4. Remplissez une feuille séparée pour chaque organisation/institution/établissement.
5. Si deux services ou plus dans le même organisation/institution/établissement sont ciblés pour des entretiens, rassemblez les documents de chaque répondant et complétez une liste de contrôle des documents séparée pour chaque service (les registres, protocoles et accords peuvent varier d'un service à l'autre).

LISTE DE CONTROLE DE L'EXAMEN DU DOCUMENT

NOM DE
L'ORGANISATION/INSTITUTION/ETABLISSEMENT

LIEU : (communauté, ville, région) : _____

:

NUMERO D'OUTIL D'ESR ASSOCIE : _____

Question dans l'outil d'ESR	DOCUMENT T	ELEMENTS A VERIFIER	REPONSES (Si l'espace est insuffisant, écrire au verso)
2.2	Répertoire des services du réseau (liste des organisations fournissant les services concernés dans l'unité géographique)	Un répertoire des services local existe-t-il ? Le répertoire est-il disponible à l'organisation/institution/établissement ? Date de la dernière mise à jour : Le répertoire comprend-il : - un éventail complet de services dans la région géographique ? - les coordonnées actuelles de tous les services ? - le lieu où se trouve chaque organisation/institution/établissement ? - les heures d'ouverture ?	OUI NON OUI NON Date : _____ JJ/MM/AA OUI NON OUI NON OUI NON

2.3	<p>Accord(s) formel(s) entre les organisations/institutions/ établissements de qui font et reçoivent les références (Si plusieurs accords existent, complétez l'information pour chaque accord sur des feuilles de papier séparées).</p>	<p>Existe-t-il un accord (ou des accords) ? Date de signature de l'accord (ou des accords) :</p> <p>Liste des accords : - Comment les références doivent-elles être communiquées à l'extérieur (par téléphone, en personne, etc.) ? - Quels formulaires utilise-t-on ? - De quelle documentation a-t-on besoin ?</p> <p>Dressez une liste de toutes les organisations/institutions/établissements nommes dans l'accord (ou dans les accords) :</p>	<p>OUI NON Date : <u> </u> JJ/MM/AA</p> <p>OUI</p> <p>NON</p> <p>OUI</p> <p>NON</p> <p>OUI</p> <p>NON</p> <p>Noms des organisations/institutions/établissements :</p>
-----	---	--	---

2.8	Ordre du jour et/ou procès-verbal d'une réunion du consortium ou réseau de référence	<p>Le réseau de références ou le consortium se réunie-t-il régulièrement ? Les procès-verbaux sont-ils disponibles à l'établissement ? Date de la dernière réunion :</p> <p>Nom des organisations /institutions/établissements participants :</p> <p>Dressez une liste des principaux thèmes ou problèmes discutés :</p>	<p>OUI NON</p> <p>OUI NON</p> <p>Date : _____ JJ/MM/AA</p> <p>Participants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • • • • • <p>Thèmes principaux :</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>(Joignez une autre feuille si nécessaire)</p>
4.1	Protocoles de référence ou lignes directrices pour les services de protection de l'enfance	<p>Les protocoles de référence existent-ils ? Les protocoles de référence sont-ils disponibles à l'organisation/institution/établissement si on souhaite les consulter ? Date de la dernière mise à jour :</p> <p>Décrivent-ils comment documenter les références ?</p>	<p>OUI NON</p> <p>OUI NON</p> <p>Date : _____ JJ/MM/AA</p> <p>OUI NON</p>
4.3	Documentation des formations conduites sur les protocoles de référence	<p>Equipe formée aux protocoles ? Un justificatif des formations existe-t-il ? Le matériel de formation est-il à la disposition de l'équipe ?</p>	<p>OUI NON OUI NON OUI NON</p>
4.5	Rapports sur les audits de la qualité des données (AQD) et les visites de supervision	<p>Date du dernier AQD à l'organisation/institution/établissement ?</p> <p>Rapport disponible à l'organisation/institution/établissement ? Les recommandations pour l'amélioration sont-elles incluses ?</p>	<p>Date : _____ JJ/MM/AA</p> <p>OUI NON</p> <p>OUI NON</p>

4.11	Rapport avec les données de référence compilées ou analysées (calculs du taux d'utilisation, du taux de référence, du taux de respect de la référence, etc.)	<p>Un rapport avec les données de référence compilées existe-t-il ?</p> <p>Rapport disponible à l'organisation ?</p> <p>Date du dernier rapport disponible ?</p> <p>Le rapport inclut-il des données sur</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'utilisation des services ? - les taux de référence ? - les taux de réalisation de la référence ? - les contre-références ? - la satisfaction du client ? <p>Inclut-il des recommandations pour améliorer le système de référencement ?</p>	<p>OUI NON</p> <p>Date : JJ/MM/ AA</p> <p>OUI NON OUI NON OUI NON OUI NON OUI NON OUI</p>
4.23	Questionnaire de satisfaction du client ou résultats de l'enquête de satisfaction du client (spécifique aux références)	<p>Le questionnaire de satisfaction du client est-il disponible à l'organisation/institution/établissement ?</p> <p>L'organisation/institution/établissement l'utilise-t-il régulièrement ?</p> <p>Date du dernier questionnaire ou enquête de satisfaction du client complété :</p> <p>Les données analysées sur la satisfaction du client sont-elles disponibles à l'organisation/institution/établissement ?</p>	<p>OUI NON OUI NON</p> <p>Date : _____ JJ/MM/AA</p> <p>OUI NON</p>

Question dans l'outil d'ESR	DOCUMENT	ELEMENTS A VERIFIER	REPOSES (Si l'espace est insuffisant, écrire au verso)
REGISTRES ET OUTILS DE REFERENCE			
3.6 and 3.15	Registre du service de référence (à l'établissement d'origine)	<p>Le registre capture-t-il les données pour les références vers l'extérieur ?</p> <p>Les éléments suivants sont-ils inclus dans le registre ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nom du client ? - Numéro du client ? - Type de service qui a fait la référence ? - Enregistrement de tous les clients vus pour chaque type de service à l'établissement d'origine ? - Date d'initiation de la référence ? - Type de service recommandé (motif de la référence) ? - Nom de l'organisation/institution/établissement qui reçoit le client référé ? <p>Pour les contre-références :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jour que le client a été vu à l'établissement recommandé ? - Description des services rendus - Jour que le client a été revu à l'établissement d'origine pour la contre-référence ? 	<p>OUI NON</p> <p>OUI NON OUI NON OUI NON OUI NON</p> <p>OUI NON OUI NON</p> <p>OUI NON</p>

Question dans l'outil d'ESR	DOCUMENT	ELEMENTS A VERIFIER	REPONSES (Si l'espace est insuffisant, écrire au verso)
3.6	Formulaire de référence sortante (c'est-à-dire, formulaire donné au client par l'organisation/institution/établissement qui initie la référence)	<p>L'organisation/institution/établissement fournit-il les formulaires de référence sortante ?</p> <p>Les éléments suivants sont-ils inclus dans le formulaire de référence ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nom du client ? - Numéro du client ? - Caractéristiques du client (sexe, âge) - Nom de l'organisation/institution/établissement qui a fait la référence ? - Type de service qui a fait la référence? - Date d'initiation de la référence ? - Service recommandé/motif de la référence ? - Nom de l'organisation/institution/établissement qui reçoit la référence ? - Coordonnées du service qui reçoit la référence ? - Jour que le client a été vu au service qui reçoit la référence ? - Description des services rendus dans cet établissement ? - Instructions pour le suivi ? - Jour que le client a été revu à l'établissement d'origine pour la contre-référence ? 	<p>OUI</p> <p>NON</p> <p>OUI</p> <p>NON</p> <p>OUI</p> <p>NON</p> <p>OUI</p> <p>NON</p> <p>OUI</p> <p>NON</p> <p>OUI</p> <p>NON</p> <p>OUI</p> <p>NON</p> <p>OUI</p> <p>NON</p>

3.23	Formulaire de référence entrante (c'est-à-dire, formulaire reçu par l'établissement quand une référence est reçue)	<p>Le client apporte-t-il son formulaire de référence</p> <p>Les formulaires de référence entrante contiennent-ils les informations suivantes ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nom du client ? - Numéro du client ? - Caractéristiques du client (sexe, âge) - Nom de l'organisation/institution/établissement qui a fait la référence ? - Type de service qui a fait la référence ? - Date d'initiation de la référence ? - Service recommandé/motif de la référence ? - Nom de l'organisation/institution/établissement qui reçoit la référence ? - Coordonnées du service qui reçoit la référence ? - Jour que le client a été vu à l'organisation/institution/établissement qui reçoit la référence ? - Description des services rendus dans cet établissement ? - Instructions pour le suivi ? - Date de la contre-référence à l'organisation/institution/établissement d'origine ? (le cas échéant) 	<p>Toujours Souvent Parfois Jamais</p> <p>OUI NON</p>
------	--	--	---

Question dans l'outil d'ESR	DOCUMENT	ELEMENTS A VERIFIER	REPOSES (Si l'espace est insuffisant, écrire au verso)
3.26	Registre du service recevant (a l'organisation /institution/établissement recevant la référence)	<p>Le registre capture-t-il les données pour les références entrantes ?</p> <p>Les éléments suivants sont-ils inclus dans le registre de référence ?</p> <ul style="list-style-type: none"> -Nom du client ? -Numéro du client ? -Nom de l'organisation/institution/établissement qui a fait la référence ? -Type de service qui a fait la référence ? -Date d'initiation de la référence ? - Service recommandé/motif de la référence ? - Jour que le client a été vu à l'organisation/institution/établissement qui reçoit la référence ? -Description des services rendus dans cet organisation/institution/établissement ? -Le client a-t-il été contre-référé à l'organisation/institution/établissement d'origine ? 	<p>OUI NON</p> <p>OUI NON</p> <p>OUI NON</p> <p>OUI NON</p> <p>OUI NON</p> <p>OUI NON</p> <p>OUI NON</p> <p>OUI NON</p> <p>OUI NON</p>

3.28	Formulaires de contre-référence (utilisés pour renvoyer les clients à l'organisation/ institution/établissement de départ ou d'origine)	<p>Les formulaires de contre-référence sont utilisés après la réception d'une référence.</p> <p>Les formulaires incluent-ils les éléments suivants ?</p> <ul style="list-style-type: none"> -Nom du client ? -Numéro du client ? - Caractéristiques du client (sexe, âge) ? -Nom de l'organisation/institution/établissement qui a fait la référence ? - Nom de l'organisation/institution/établissement qui reçoit la référence ? -Date d'initiation de la référence ? - Jour que le client a été vu à l'organisation/ institution/établissement qui reçoit la référence ? -Motif de la référence ? -Description des services rendus dans cet organisation/ institution/établissement ? -Date de contre-référence à l'organisation/institution/établissement d'origine ? -Instructions pour le suivi ? 	<p>TOUJOURS SOUVENT PARFOIS JAMAIS</p> <p>OUI NON</p>
------	---	--	--

ANNEXE 2 : LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Lieu de fourniture des services

Lieu	Fréquence des réponses
Institution	1
Communautaire	5
Institution et communautaire	8

Tableau 2 : Collaboration avec d'autres institutions/organisations

Collaborez-vous avec d'autres institutions/organisations ?	Nombre d'organisations
Oui	7
Non	8
Total	15

Tableau 3 : Collaboration avec d'autres institutions/organisations

Autre type de collaboration	Fréquence des réponses
Protection juridico-légale	5
Protection sociale	6
Education	1
Appui psychosocial	0
Services médicaux	3
Autres	0

Tableau 4 : Utilisation de système de référence

Collaboration avec d'autres institutions/organisations	Nombre d'organisations
Accepter les clients	4
Orienter les clients vers l'extérieur	8
Les deux	1
Total	14

Tableau 5 : Méthodes utilisées pour référer les patients

Méthodes de référence	Fréquence des réponses
Voie orale (en indiquant au patient où il faut aller)	4
Emission d'un formulaire de référence standard	0
Feuille de papier vierge pour noter les données de référence	0

Référence par lettre formelle	2
Référence par téléphone	4
Accompagnement du client	7
Accompagnement du client avec un formulaire de référence standard	0
Autres	0

Tableau 6 : Système de suivi des patients référés

Existence d'un système de référence	Fréquence des réponses
Registre des clients	3
Fichier médical individuel	0
Conservation d'une copie du formulaire de référence	3
Registre des références	0
Autres	2

Tableau 7 : Méthodes utilisées pour référer les patients

Méthodes de référence	Fréquence des réponses
Voie orale (en indiquant au patient où il faut aller)	2
Emission d'un formulaire de référence standard	1
Feuille de papier vierge pour noter les données de référence	0
Référence par lettre formelle	1
Référence par téléphone	4
Accompagnement du client	5
Accompagnement du client avec un formulaire de référence standard	2
Autres	0

Tableau 8 : Source des références/Motifs des références

Institution de référence	Fréquence des réponses
Service de protection juridico-légale	2
Service de protection sociale	3
Education	0
Appui psychosocial	0
Service médicaux	2
Autres	1

Tableau 9 : Existence de répertoire

Existe-t-il un répertoire ?	Nombre d'organisations
Oui	1
Non	14
Total	15

Tableau 10 : Accord formel entre institutions faisant la référence

Existe-t-il un accord formel entre les institutions ?	Nombre d'organisations
Oui	0
Non	8
Ne sait pas	6
Total	14

Tableau 11 : Existence de réseaux

Existe-t-il un réseau ou un consortium ?	Nombre d'organisations
Oui	4
Non	9
N/A	1
Total	14

Tableau 12 : Type de collaboration

Autre type de collaboration	Fréquence des réponses
Protection juridico-légale	4
Protection sociale	4
Education	2
Appui psychosocial	3
Services médicaux	2
Autres	1

Tableau 13 : Institution vers lesquelles les références se font généralement

Institution de référence	Fréquence des réponses
Service de protection juridico-légale	4
Service de protection sociale	3
Education	2
Appui psychosocial	2
Service médicaux	6
Autres	0

Tableau 14 : Méthodes utilisées pour référer les patients

Méthodes de référence	Fréquence des réponses
Voie orale (en indiquant au patient	4

où il faut aller)	
Emission d'un formulaire de référence standard	0
Feuille de papier vierge pour noter les données de référence	0
Référence par lettre formelle	2
Référence par téléphone	4
Accompagnement du client	7
Accompagnement du client avec un formulaire de référence standard	0
Autres	0

Tableau 15 : Répartition des organisations, selon les besoins des victimes

Evaluateur des besoins des clients	Fréquence des réponses
Travailleur social	0
Gestionnaire des dossiers/cas	2
Médecin traitant	0
Infirmier/infirmière/auxiliaire	1
Bénévole communautaire	0
Responsable du projet	0
Conseiller (psychologue/travailleur social)	2
Administrateur	0
Autre	3

Tableau 16 : Répartitions des organisations, selon l'existence d'un système de référence

Possession de système de référence	Fréquence des réponses
Registre des clients	3
Fichier médical individuel	0
Conversation d'une copie du formulaire de référence	3
Registre des références	0
Autres	2

ANNEXE 3 : CALENDRIER DES ACTIVITES

#	Activités	Personnes responsables	Délais d'exécution							
			16-20 fév.	23-27 fév.	2-6 mars	9-13 mars	16-20 mars	23-31 mars	1-17 avril	20-30 avril
1	Révision et adaptation des outils de collecte des données	HPP M&E Unit & Lisa								
2	Sensibilisation des partenaires concernés autour de la collecte des données qui sera réalisée au niveau de leur institution/organisation	Coordonnateurs de terrain, Marjorie, Françoise et M&E								
3	Orientation des coordonnateurs de terrain sur les outils de collecte révisés/adaptés	HPP M&E Unit et Lisa								
4	Pré-test des outils de collecte des données (département de l'Ouest, par exemple)	HPP M&E Unit & Lisa								
5	Ajustement des questionnaires pré-testés	Coordonnateurs de terrain et M&E								
6	Réalisation de la collecte des données au niveau du Nord, du Nord-Est et du Plateau Central	Coordonnateurs de terrain et M&E								
7	Saisie, traitement et analyse des données collectées et préparation du rapport	Coordonnateurs de terrain et M&E								
8	Soumission du premier jet de rapport	M&E								
9	Présentation/dissémination des résultats et partage du rapport final avec IBESR et MCFDF	M&E								
10	Planification des réunions de validation des protocoles et des cartes préliminaires	Marjorie, Françoise, coord. de terrain et Alyson								
11	Réalisation des réunions de validation des protocoles et des cartes préliminaires et collecte des données sur le système de référence dans le Nord et le Nord-Est	M&E Unit, Marjorie, Françoise, coord. de terrain et Alyson								
12	Réalisation des réunions de validation des protocoles et des cartes préliminaires et collecte des données sur le système de référence dans les 6 communes frontalières du Plateau Central	M&E Unit, Marjorie, Françoise, coord. de terrain et Alyson								



For more information, contact:

Health Policy Project
Palladium (formerly Futures Group)
1331 Pennsylvania Avenue NW, Suite 600
Washington, DC 20004
Tel: (202) 775-9680
Fax: (202) 775-9694
Email: policyinfo@futuresgroup.com
www.healthpolicyproject.com