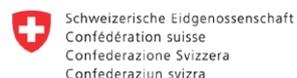


# BOITE À OUTIL QUALITÉ DES SERVICES

pour des enfants et jeunes en mobilité

Janvier 2023





**Direction du développement et de la coopération DDC**  
**Secrétariat d'État aux migrations SEM**

Cette publication a été produite avec le soutien financier de l'Union européenne à travers le Fonds fiduciaire d'urgence pour l'Afrique. La mise en forme de la version française de cette boîte à outil a été possible avec le soutien financier de la Direction du Développement et de la Coopération Suisse (DDC) et du Secrétariat d'Etat aux Migrations (SEM) dans le cadre du Projet Enfants et Jeunes sur les Routes Migratoires en Afrique de l'Ouest et du Nord mis en oeuvre par Helvetas, Terre des hommes et GIZ. Le contenu de cette publication relève de la seule responsabilité des organisations membres du consortium PROTEJEM, Save the Children et Terre des hommes, et ne reflète pas nécessairement les opinions de l'Union européenne, de la DDC et du SEM.

# BOITE À OUTIL QUALITÉ DES SERVICES

*pour des enfants et jeunes en mobilité*

Janvier 2023





# Introduction

-  « Les standards sont en phase avec les réalités du contexte ; ils cadrent avec la pratique d'accompagnement sur toute la chaîne de protection des enfants et jeunes migrants » (Travailleur social-État).
-  « L'outil est très pertinent car il fixe des objectifs à atteindre » (Agent de protection-Cecoje).
-  « L'outil en soi permet de nous rendre compte de compétences que nous n'avions pas en termes d'aptitudes d'agents de protection des enfants et aussi des jeunes migrants » (agent de protection-Cedag).
-  « L'outil permet de mieux considérer le ressenti de l'enfant et de l'accompagner vers un parcours migratoire plus protecteur » (chef de service-État).protective migratory path" (Head of State Service).

## Justification de la boîte à outil QoS

Le phénomène croissant de la mobilité des enfants et jeunes en Afrique de l'Ouest recommande la prise en compte dans les systèmes nationaux et locaux de protection de l'enfant d'intégrer, dans leurs stratégies et dans la pratique des intervenants sociaux, cette catégorie de personnes vulnérables avec des besoins spécifiques. Évalués à plusieurs milliers dans la région, des enfants et des jeunes se déplacent sur les routes migratoires, souvent sans documents légaux, par groupe de pairs ou seuls, majoritairement à la recherche d'une éducation, d'un mieux-être économique et d'une insertion sociale. Privés de leur réseau familial et communautaire d'origine, exposés à des violations de leur protection, ils confrontent les systèmes de protection de l'enfant à de nouveaux défis. Travailler avec les enfants et jeunes migrants nécessite un ensemble de compétences spécialisées pour appréhender leur situation, dans leur diversité, et adapter les dispositifs de protection et les pratiques des intervenants au plus près de leur réalité, à travers une démarche de protection qui prend en compte les risques et les menaces, mais également une démarche d'accompagnement protecteur pour les soutenir dans leur projet de vie, leur résilience et leur autonomisation.

L'outil sur la mesure de la qualité des services pour les enfants et jeunes migrants, tout en intégrant les principes et normes minimales en matière de protection de l'enfant, s'apparente donc à un outil additionnel au service des acteurs de la protection pour évaluer, sur la base des standards proposés, leur pratique en matière de protection et d'accompagnement des enfants et jeunes migrants, et identifier des mesures pour en améliorer la qualité et l'efficacité.

L'outil QoS-EJM est le résultat d'un processus participatif et inclusif, qui a impliqué en premier

lieu les agents des dispositifs de protection des enfants et jeunes migrants (Équipes mobiles, Guichets uniques, Points Espoirs, Centres et familles d'accueil), dans les quatre pays du Proterjem (Sénégal, Gambie, Côte d'Ivoire et Guinée). Il a été élaboré en suivant quatre étapes principales : i) un diagnostic par pays qui a soutenu la formulation des standards et de critères qui puissent garantir des normes minimales de qualité et la conception d'outils pour évaluer leur niveau d'application ; ii) la formation des représentants des dispositifs et services concernés dans chaque pays sur l'outil et son utilisation ; iii) l'accompagnement des équipes à l'expérimentation de l'outil dans des services pilotes ; IV) la finalisation de l'outil suite à son expérimentation dont les résultats des pays concernés ont été restitués et compilés lors d'un atelier de capitalisation. What is the QoS – CYM toolkit?

## Qu'est-ce que la boîte à outil QoS – EJM ?

L'outil QoS est un outil interne au service qui devrait l'intégrer dans son dispositif de gestion de l'information et plus spécifiquement d'évaluation de la qualité des services fournis à des enfants et jeunes en situation de mobilité.

Il repose sur une démarche d'auto-évaluation réalisée sous la forme d'une réunion d'équipe, entre les agents et leur chef de service (ou leur superviseur), ce dernier étant responsable de l'organisation et de l'animation de la réunion, mais aussi de l'exploitation des résultats de l'évaluation.

L'outil QoS est ainsi un outil de pilotage pour les services et leur personnel qui va les aider progressivement à améliorer la qualité de leurs prestations.

La responsabilisation des équipes dans l'évaluation de la qualité des services offerts aux enfants et jeunes vise à susciter une plus grande implication des agents et plus d'engagement des responsables dans les améliorations qu'ils auront.

## Objectifs de la boîte à outil QoS-EJM

L'outil QoS renvoie aux objectifs suivants :

- **Objectif général :**

- Inscrire les différentes catégories d'acteurs (institutionnels et communautaires) des dispositifs de protection des enfants et jeunes migrants existants en Afrique de Ouest (espace CEDEAO) dans une démarche qualité, en leur permettant d'identifier et de mettre en œuvre des mesures d'améliorations progressives et continues, basées sur des évaluations périodiques de la qualité des services offerts.

- **Objectifs spécifiques:**

- Produire de l'information sur la qualité des services offerts pour prendre des décisions claires et pertinentes pouvant soutenir l'adaptation et l'amélioration continue des services aux attentes et aux besoins des enfants et jeunes migrants.

- Promouvoir une approche qui privilégie l'analyse des pratiques entre les agents des services en charge d'offrir des prestations aux enfants et jeunes migrants et qui les impliquent dans les domaines d'améliorations identifiés de manière consensuelle.

## **A qui l'outil QoS -EJM est-il destiné ?**

L'outil est destiné en premier lieu aux « acteurs de première ligne », à savoir les agents des dispositifs de protection en charge de délivrer directement des services aux enfants et jeunes migrants. Ce sont des travailleurs sociaux professionnels, des para professionnels du travail social et des volontaires communautaires.

Il est également destiné, dans une perspective de renforcement des systèmes de protection de l'enfant, et d'adaptation continue aux besoins des enfants et jeunes avec des besoins spécifiques, aux départements de tutelle et leurs partenaires, en charge d'institutionnaliser et de soutenir les dispositifs de protection et d'accompagnement des enfants et jeunes migrants, à travers la prise en compte des mesures d'améliorations qui résultent de la mise en pratique de l'outil au sein des services mandatés.

## **Comment est structurée la boîte à outil QoS-EJM ?**

La mise en œuvre de la démarche qualité visée par l'outil QoS-EJM repose sur trois principales composantes :

- En premier lieu, un référentiel qui s'apparente à un socle commun de bonnes pratiques présenté sous la forme de 13 standards vers lesquels les services doivent tendre pour améliorer la qualité et leur efficacité. Chaque standard est subdivisé en critères, avec un niveau de détail suffisant, qui doit permettre de vérifier si chaque critère de qualité est appliqué.
- En second lieu, un outil de mesure, destiné aux équipes, sous la forme d'une grille d'auto-évaluation, qui sera pilotée à partir de la revue des différents critères propres à chaque standard et qui permettra aux équipes d'évaluer le niveau d'application à travers l'effectivité du critère et à travers l'analyse des effets produits.
- Enfin, la dernière composante, l'élaboration des mesures que le service peut prendre, sur la base du résultat de ces auto-évaluations, qui seront rassemblées sous la forme d'un plan d'amélioration de la qualité.

La mise en pratique de l'outil repose sur deux étapes principales :

**Étape 1** : L'évaluation des standards, basée sur l'appréciation des critères par les agents, les sources de vérification, et le feedback des EJM dans le souci de croiser les informations.

**Étape 2** : L'amélioration de la qualité des interventions à travers la formulation d'actions à entreprendre, puis leur priorisation réunies dans un plan d'action assorti de délais.

## 13 standards de qualité pour la protection et l'accompagnement des enfants et jeunes migrants/EJM

NO	Intitulé du standard	Caractère (transversal ou spécifique)	Numéro de page
1	Des ressources humaines formées et accompagnées	Transversal	P.9
2	Des relations de confiance	Transversal	P.11
3	Une communication adaptée aux enfants/jeunes migrants	Transversal	P.12
4	Un environnement sûr et protecteur pour les EJM	Transversal	P.13
5	Égal accès au service et non-discrimination	Transversal	P.15
6	Centré sur l'enfant ou le jeune migrant	Transversal	P.17
7	La participation des enfants et jeunes migrants	Transversal	P.18
8	Fiabilité et rapidité de la réponse	Transversal	P.20
9	Un travail en réseau et en synergie	Transversal	P.22
10	Orienté vers le bien-être, la résilience et l'autonomisation des enfants et jeunes migrants	Transversal	P.24
11	Gestion des cas d'EJM	Spécifique	P.26
12	Placement alternatif provisoire / prestations d'hébergement	Spécifique	P.28
13	Retour volontaire	Spécifique	P.30



# Standard 1: Des ressources humaines formées et accompagnées.

## Message clé :

**Les agents (communautaires et institutionnels) en charge de délivrer les services aux EJM disposent du profil, des compétences et d'un soutien approprié pour assister, protéger et accompagner des enfants et jeunes migrants.**

## Critères :

- 1- Les agents ont un niveau d'instruction et/ou des habilités qui leur permettent d'accomplir leur mission : communication, relations interpersonnelles, collaborations, maîtrise des outils et des supports de sensibilisation/information.
- 2- Les agents des différents dispositifs de protection des EJM (Équipes mobiles, Points Espoirs, Guichets uniques, Centres et FA...) bénéficient d'une bonne connaissance de leur milieu d'intervention et d'un bon ancrage au niveau communautaire (connaissance des leaders, des familles, maîtrise de la langue, reconnus au sein de la communauté) et institutionnel (État, OSC).
- 3- Les femmes sont représentées (au moins à hauteur de 50%) dans les équipes.
- 4- Les agents des différents dispositifs sont formés aux droits de l'enfant, à la protection des enfants et des jeunes contre les violences, l'exploitation, les abus et la négligence dans un contexte de mobilité, et à l'approche Accompagnement Protecteur des Enfants en Mobilité (APEM).
- 5- Les agents bénéficient de sessions de recyclage, et de renforcement de leurs capacités sur la base des besoins qu'ils expriment au fur et à mesure de leur expérience de travail avec les EJM et les autres catégories d'acteurs du système.
- 6- Les agents ont une compréhension commune des services offerts et des conditions (modalités et critères) de leur délivrance, de leurs rôles et responsabilités, et ils font la distinction mais aussi le lien entre les différents dispositifs d'accompagnement des EJM dans leur environnement.
- 7- Toute intervention doit s'inscrire dans un code de conduite spécifique à chaque service/dispositif et sur lequel les agents sont formés.
- 8- Les agents bénéficient au moins une fois par trimestre de l'organisation d'espaces et de temps de débriefing et de partage de leurs expériences avec leur line manager.
- 9- Les agents bénéficient d'une supervision régulière et d'un soutien spécifique à leur rôle (coaching) dans le dispositif de protection des EJM.

## Justification :

Travailler avec les EJM nécessite des compétences spécialisées pour appréhender leur situation et adapter les pratiques professionnelles au plus près de leur réalité, à travers une démarche de protection qui prend en compte **les risques et les menaces, mais également une démarche d'accompagnement** pour les soutenir dans leur projet de vie. (question des perceptions de la mobilité).

L'opinion et la perception qu'ont les agents sur le phénomène de la mobilité des enfants et des jeunes influence fortement leur posture et leur pratique **C'est un changement de paradigme à opérer pour bon nombre d'agents de protection qui n'est pas encore acquis.**

Les jeunes mettent en lumière de nouveaux défis pour l'intervention sociale et humanitaire et soulignent les carences de l'action publique en matière **d'accompagnement du passage à l'âge adulte.**

**Les femmes en nombre insuffisant** jouent pourtant un rôle déterminant dans la communication et dans l'accompagnement de certaines catégories d'EJM (surtout les filles ou les plus jeunes enfants).

Les agents ne disposent pas suffisamment **de temps et d'espaces appropriés pour partager leurs difficultés** et recevoir du soutien eu égard à l'importante diversité des situations d'EJM qu'ils rencontrent sur le terrain, et parfois, le sentiment d'impuissance pour répondre aux multiples attentes des EJM.

L'intervention reste assez segmentée, sans que les agents des différents dispositifs ne **perçoivent leur rôle et leur complémentarité dans la chaîne de protection et d'accompagnement des EJM.**



# Standard 2 : Des relations de confiance.

## Message clé :

**Les agents adoptent des postures et des attitudes qui mettent les EJM en confiance et facilitent l'établissement d'une relation d'assistance, de protection et d'accompagnement.**

## Critères :

**1-** Les agents adoptent une posture de non-jugement quelles que soient les caractéristiques de l'EJM, ou les circonstances de la violation de sa protection dont l'enfant-jeune migrant est victime.

**2-** Les agents privilégient une posture d'accompagnement (enfant acteur) à une posture d'assistantat (enfant victime) dans la relation avec les EJM.

**3-** Les agents des différents dispositifs veillent à ce que les EJM soient accueillis et informés au sein des dispositifs de manière à favoriser une relation de confiance et de confort psychologique leur permettant de s'exprimer.

**4-** Tout changement intervenant dans l'organisation du service et la fourniture de prestations est expliqué aux EJM (programme de sortie des équipes mobiles, contenu ou modalités de distribution des kits, critères d'accueil pour l'hébergement/placement...).

**5 -** Les agents n'utilisent aucune pression sur les EJM pour leur enregistrement.

**6-** Les agents n'imposent pas leur aide ou leurs services aux EJM. Ils ne sont ni intrusifs ni insistants.

**7-** Les agents ne font pas de fausses promesses aux EJM.

## Justification :

La relation de confiance avec les agents de protection apparaît dans le discours des EJM, et particulièrement les adolescents et les jeunes comme **un pilier essentiel à leur adhésion au projet**, parfois de manière plus importante que l'accès concret à un service. Ce que les EJM ont souligné comme clé dans leur relation avec les agents de protection sont **les conseils et le réconfort moral qu'ils reçoivent**.

La compréhension qu'ils perçoivent des agents de leur situation, l'empathie, le respect, le non-jugement sont autant d'attitudes qui contribuent **à instaurer cette relation de confiance**, et l'instauration d'une relation d'aide sur la durée.

**L'information est parfois erronée sur les services disponibles** ce qui altère la relation de confiance avec les agents de protection.

# Standard 3: Une communication adaptée aux enfants/jeunes migrants.

## Message clé :

**Les agents utilisent une communication efficace et respectueuse avec les enfants/Jeunes, filles et garçons, dans un langage adapté à leur âge et à leur compréhension.**

## Critères :

**1-** Les agents des dispositifs disposent d'une procédure standard pour leur permettre d'évaluer si un enfant-jeune comprend ses droits et est capable de s'exprimer efficacement.

**2-** Les agents adaptent leur communication avec les EJM en fonction des catégories d'âge, leur maîtrise du langage, de leur état émotionnel, et de manière sensible au genre.

**3-** Les agents des différents dispositifs suivent les principes et les techniques de l'écoute active lorsqu'ils communiquent avec les EJM.

**4-** Chaque fois que nécessaire, les agents travaillent avec un interprète de confiance (identifié parmi les pairs ou au sein de la communauté) pour faciliter la communication dans le respect des règles de confidentialité.

## Justification

La communication avec les adolescents et jeunes migrants n'est pas toujours facile, c'est **une nouvelle catégorie d'âge**, voire un profil d'EJM nouveau pour beaucoup d'agents sociaux qui se retrouvent dépourvus de techniques et de méthodes adaptées.

**La langue apparaît comme une barrière dans l'accès** (aux informations, aux services d'accompagnement) pour certaines catégories d'EJM. Des dispositifs/démarches systématiques manquant au sein des équipes ne permettent pas de gérer cette barrière.

**L'information partagée avec les EJM est souvent standardisée**, au détriment d'une approche qui soit plus individuelle ou propre à des catégories d'EJM avec des besoins et des attentes spécifiques.

**Le manque de supports de communication adaptés**, basés sur les besoins d'information préalablement recensés en fonction des différents profils d'enfants et jeunes migrants, induit un certain désintérêt ou une faible participation des EJM

# Standard 4: Un environnement sûr et protecteur pour les EJM.

## Message clé :

**Les agents des différents dispositifs/services garantissent aux EJM identifiés et accompagnés dans leurs zones de couverture respectives un environnement sûr et protecteur, et ils savent identifier les EJM les plus vulnérables.**

## Critères :

- 1- Les agents des dispositifs de prévention (équipes mobiles et Points Espoirs) élaborent et mettent à jour de façon semestrielle la cartographie des sites des EJM de leur zone de couverture.
- 2- Un système de veille et d'alerte dans les lieux fréquentés par les enfants-jeunes à risque à travers la désignation de points focaux par sites (avec leur participation) est mis en place pour signaler des problèmes/situations/informations aux agents de protection.
- 3- Des maraudes nocturnes sont organisées sur les lieux de regroupement des enfants-jeunes migrants (marchés, plages, gares...).
- 4- Les agents connaissent les risques associés à des profils d'EJM et des vulnérabilités particulières qui concerne par exemple les filles, les EJM avec handicap, Les EJM en situation de travail, en situation de rue, etc., et ils ont la capacité de les intégrer dans leurs messages de sensibilisation pour prévenir les risques.
- 5- Les agents assurent, chaque fois que cela est possible , un suivi régulier et documenté des EJM (individus ou groupes) par sites/lieux de vie qui présentent des risques de vulnérabilité.
- 6- Le lieu (pour les entretiens ou les activités collectives) est adapté aux enfants ou aux jeunes migrants. Lorsque ce n'est pas le cas et que la situation le permet, les agents identifient un lieu plus adapté.
- 7- Les agents des différents dispositifs s'assurent régulièrement, à travers une évaluation des risques, que les enfants se sentent en sécurité et ils les consultent pour recueillir leurs suggestions pour que leur environnement soit plus sûr.
- 8- Les procédures en place des différents services, y compris les centres d'accueil de référence, garantissent la sauvegarde des bénéficiaires contre les abus et l'exploitation, et les EJM sont

informés sur le mécanisme de remontée d'information et de plainte mis en place par chaque service.

---

**9-** Les procédures des différents services garantissent la confidentialité et la sécurité des informations collectées et enregistrées.

---

**10-** Les acteurs communautaires (volontaires, Familles d'accueil, relais) sont informés sur la non-communication des informations sur les EJM en dehors de celles définies par les règles de partage entre les acteurs des différents dispositifs du projet.

### **Justification :**

---

Le concept d'accompagnement protecteur doit également s'illustrer **pour les EJM qui ne sont pas victimes de violation de leur protection** (exploités, abusés, violentés...). Les mesures inhérentes à ce concept doivent permettre de prévenir le statut d'EJM vulnérable à celui d'EJM victime.

Au titre de ces mesures, **un système de veille permanent** à travers la mise en place de canaux de communication entre des points focaux issus des services et des sites/lieux de vie des EJM pourrait faciliter l'accès à l'information sur les menaces et les situations à risques.

Les services doivent embrasser l'ensemble des domaines de la vie des EJM vivant dans leur zone de couverture, peut-être pas à titre individuel (au cas par cas) mais sur la base du profil dominant des EJM par site, et de leurs activités de survie. Cela implique une documentation préalable (**cartographie des profils par site**). Idéalement connaître leurs lieux et conditions d'hébergement, leurs « tuteurs »/Protecteurs, leurs employeurs, etc.

Tout espace fréquenté par les EJM dans les espaces dédiés doivent **satisfaire aux conditions de sécurité et de sauvegarde**.

# Standard 5: Égal accès aux services et non-discrimination (Accès et accessibilité des services).

## Message clé:

---

**Les agents des dispositifs d'assistance, de protection et d'accompagnement développent et adoptent des pratiques positives pour promouvoir une culture de non-discrimination afin que les enfants-jeunes-migrants ne soient pas confrontés à des barrières d'accès en raison de facteurs personnels ou socio-culturels.**

## Critères :

---

- 1-** Les agents des services s'assurent de leur accessibilité par l'organisation du service (le choix des jours, des horaires, une signalétique, une proximité) et une langue de communication adaptée aux enfants et jeunes migrants.

---

- 2-** Des stratégies avancées sont mises en place (par exemple des « Points Espoirs mobiles ») pour rejoindre certaines catégories d'EJM n'ayant pas accès aux espaces d'animation (à cause de la distance, de l'inadéquation des jours et des horaires, des activités non adaptées à la tranche d'âge, etc.).

---

- 3-** Les EJM connaissent la mission des différents services, les prestations offertes ainsi que les conditions (modalités et critères) de leur délivrance.

---

- 4-** Les agents des services offrent un accès égalitaire (accueil et service) et équitable à tous les EJM éligibles quelque soient leur tranche d'âge, appartenance ethnique, religion, handicap, genre, maladie, nationalité ou région d'origine, ou le niveau d'instruction.

---

- 5-** Les agents prennent des mesures spécifiques pour favoriser l'accès et la participation des enfants-jeunes migrants présentant des vulnérabilités spécifiques (sensible au genre, au handicap, à la langue, isolés...).

---

- 6-** Les services disposent d'outils, de supports et de techniques d'information, de sensibilisation et d'animation adaptés aux EJM qui ne sont pas alphabétisés.

---

- 7-** Les agents sont proactifs pour identifier et adresser la résolution des barrières d'accès des EJM aux services.

## Justification:

---

Les situations de discriminations observées relèvent surtout **de barrières à l'accès liées à la langue mais encore plus à la distance ou la localisation des espaces de regroupement** comme les points espoirs ou les points de service comme les guichets uniques.

La situation des EJM travailleurs dans le secteur de l'agriculture ou de l'orpaillage, à savoir en dehors des communes ou des chefs-lieux de région, compte tenu de la faible mobilité des équipes, ressort comme **une forme de discrimination forte, même si elle est involontaire**. Ces EJM cumulent ainsi plusieurs barrières à l'accès comme la distance, les contraintes professionnelles mais aussi celles de la langue (ex. des jeunes maliens, burkinabé).

**Des stratégies avancées** pourraient être envisagées pour rejoindre ces EJM dans leurs lieux de vie/de travail.

**L'attitude des adolescents et jeunes**, plus vindicatifs dans leurs attentes et besoins, peut créer des tensions avec les prestataires de service qui aboutissent à des situations de discrimination dans l'accès aux services.

**La perception différenciée de la vulnérabilité entre les enfants et les plus âgés**, dans un contexte où les intrants sont insuffisants (kits d'alimentation, d'hygiène, vêtements...) engendre des situations de discrimination envers les jeunes.

# Standard 6: Centré sur l'enfant ou le jeune migrant.

## Message clé :

**Les agents des dispositifs prennent en compte l'individualité de chaque enfant-jeune migrant, son histoire et son parcours individuel dans son accompagnement.**

## Critères :

**1-** Chaque fois que possible, les agents prennent contact avec une personnes ressource de l'environnement de proximité de l'EJM (membre de la famille élargie, tuteur, employeur, camarade) pour enrichir l'analyse sur les facteurs de risque et les facteurs de protection qui caractérisent la situation de l'EJM.

**2-** Les agents créent un cadre d'expression qui permette à chaque enfant-jeune de réfléchir à sa situation individuelle avec des personnes de confiance qui sont à son écoute de façon régulière.

**3-** Les équipes intègrent dans leur pratique une posture qui valorise les ressources individuelles et les capacités de l'enfant-jeune migrant.

**4-** Tout intervenant, communautaire ou institutionnel, prend en compte le droit à l'auto-détermination des adolescents-jeunes dans les choix exprimés sur leur projet de vie, sur leur parcours migratoire (en dehors des situations qui sont susceptibles de compromettre son intégrité physique, psychologique ou morale).

## Justification :

**Chaque enfant ou jeune en situation de mobilité a son histoire** qui a participé à le fragiliser ou au contraire à renforcer sa résilience.

Tous les EJM ne sont pas des victimes ; **ils sont aussi des individus avec des ressources personnelles, des capacités qui leurs sont propres, des relations et des réseaux qui les protègent**, et sur lesquelles il faut se baser pour les accompagner, et en faire des acteurs à part entière dans la recherche de solutions aux difficultés qu'ils rencontrent, ou aux opportunités qui s'offrent à eux.

C'est pourquoi chaque EJM que vous rencontrez, que vous accompagnez dans son parcours, doit être pris en charge dans son individualité à travers **la mise en place d'espaces d'écoute et de soutien qui lui est personnellement dédié.**

**Connaître un enfant-jeune et son histoire**, son entourage, est la première condition pour établir une relation de confiance et mettre en place une relation d'accompagnement durable et porteuse.

# Standard 7: La participation des EJM.

## Message clé :

**Les agents respectent le droit à l'autodétermination et le droit à l'expression des enfants-jeunes migrants sur leur projet et sur le service.**

## Critères :

- 1- Les enfants et jeunes migrants ont la possibilité de donner leur avis sur le fonctionnement des services, et de participer activement à la proposition d'activités et leur planification, à travers des modes de consultations adaptées selon les tranches d'âge des EJM, et sensibles au genre.
- 2- Les souhaits des enfants et jeunes migrants sont pris en compte et dûment évalués, et ils participent activement dans le développement de leurs propres solutions.
- 3- Tout écart ou désaccord par rapport à toute décision qui concerne l'enfant-jeune est clairement communiqué et expliqué.
- 4- Les agents informent (dans une langue qu'il comprend, et dans un langage adapté à leur capacité cognitive et émotionnelle) et recueillent l'avis de l'enfant-jeune suite à toute décision le concernant (ouverture d'un dossier individuel, placement alternatif, référencement, retour en famille...), son consentement est obtenu pour chaque décision le concernant, sauf si cela va à l'encontre de son intérêt supérieur.
- 5- Les EJM reçoivent un retour d'information sur les propositions qu'ils font sur le fonctionnement des services et la planification des activités.

## Justification :

Parce que bon nombre d'EJM ont imaginé puis réuni les conditions pour réaliser leur projet de mobilité, dans des conditions plus ou moins abouties et maîtrisées selon les cas, **cette détermination doit être valorisée en leur donnant la possibilité, en premier lieu, de continuer à participer à ce projet de vie, soit pour le recadrer, soit pour le transformer, soit pour l'abandonner.**

Ce droit à s'auto-déterminer, dans des conditions qui ne nuisent pas à leur santé physique et psychique, à leur moralité, doit être reconnu par les agents des différents dispositifs. En

aucun cas, un agent ne doit avoir un discours qui laisse penser aux enfants et jeunes qu'ils n'ont pas **la capacité de donner leur avis, d'exprimer leur opinion, et de prendre des décisions qui les concernent directement.**

La tendance à la standardisation des services, mais aussi la culture professionnelle des travailleurs sociaux (nous sommes les adultes, les protecteurs et nous savons à priori ce qui est bon pour vous), **ne laisse pas suffisamment de place aux EJM à leur participation dans l'organisation et le fonctionnement des services.**

Cela vaut particulièrement pour les jeunes de plus de 18 ans, qui sont dans une étape de transition vers la vie adulte et qui ont **une capacité à s'auto-déterminer et à faire des choix éclairés, basés sur leur expérience.**

# Standard 8: Fiabilité et rapidité de la réponse.

## Message clé:

---

**L'assistance et la protection des EJM les plus vulnérables (victimes ou exposés à une violation de protection) est réalisée dans des conditions qui garantissent l'efficacité et la rapidité de la réponse dans la satisfaction de leurs besoins fondamentaux et de leur protection urgente.**

## Critères :

---

- 1-** Les agents savent reconnaître et détecter les signes de souffrance, de peur, de stress ou d'anxiété chez l'enfant ou le jeune, et lorsque cela est nécessaire, les agents savent utiliser des techniques (tels que les premiers secours psychologiques) qui permettent d'identifier et de gérer le stress et les émotions des enfants/jeunes migrants identifiés ou référés en situation de détresse, physique ou psychologique.

---

- 2-** Les agents savent évaluer le niveau de vulnérabilité individuelle sur la base d'une grille de critères clés permettant d'évaluer les facteurs de risques et les facteurs de protection.

---

- 3-** Tout enfant ou jeune en détresse repéré par les agents ou signalé par un autre EJM/ la communauté à un service est systématiquement écouté sur site dans des conditions adéquates (respect de la confidentialité et prévention des abus) avant d'être orienté vers le service adéquat.

---

- 4-** Lorsqu'une situation de danger est identifiée et/ou signalée, le service apporte une réponse immédiate pour assurer la protection de l'enfant ou jeune selon une procédure formalisée en veillant à prendre en compte son bien-être.

---

- 5-** Tout enfant identifié en détresse est accompagné par l'agent identificateur au service de prise en charge.

---

- 6-** Les agents des dispositifs à l'arrivée de l'EJM en détresse priorisent la satisfaction des besoins premiers exprimés par l'enfant/jeune, ou identifiés par l'agent, tels que le repos, la nourriture, le jeu ou le bain, la gestion du stress, de la peur, de l'anxiété avant de réaliser l'étape de l'enregistrement du cas et de l'évaluation initiale/rapide.

**7-** Un fonds d'urgence en numéraire et des kits minimums sont à la disposition de tout intervenant formel, communautaire ou institutionnel, pour porter assistance aux EJM les plus vulnérables identifiés sur site ou en cours de route, et ils peuvent être rapidement fournis.

---

**8-** Les agents connaissent et appliquent les mécanismes de recours pour les violations graves des droits de l'enfant et comment les signaler aux autorités compétentes.

---

**9-** Les EJM, filles ou garçons, victimes de violences sexuelles, bénéficient d'une prise en charge intégrale (Prise en charge médicale et psychosociale + assistance sociale + appui juridique).

---

**10-** Les agents disposent de l'information sur les services existants/FA pour mettre l'enfant en sécurité dans un délai rapide, et dans une structure adaptée au profil et aux besoins de l'enfant/jeune migrant.

---

**11-** Les agents respectent les délais relatifs aux procédures et réglementations pour la prise en charge d'urgence sans prolongations sauf situation exceptionnelle justifiée et documentée

### **Justification :**

---

La proportion d'enfants et de jeunes migrants qui souffrent stress, de détresse psychologique, et d'anxiété, parce qu'ils évoluent dans un environnement insécurisant et parfois peu maîtrisé, sans la protection de leurs proches, est importante et doit être adressée au même titre que la satisfaction de leurs besoins dits fondamentaux. **C'est pourquoi les premiers secours psychologiques doivent être une compétence transversale à tout agent en contact avec les EJM.**

La qualité de la réponse à une situation de risque ou de violation de la protection d'un enfant ou d'un jeune **est caractérisée par son efficacité (elle répond strictement au besoin) et à sa rapidité.** Deux paramètres qui sont souvent difficiles à satisfaire dans un contexte entravé par des barrières organisationnelles, logistiques, matérielles et financières.

L'une des principales barrière à l'accès de ce droit à être protégé rapidement et de manière efficace est **le manque d'hébergements disponibles et/ou adaptés.**

**Des pratiques peuvent également entraver la mise en confiance et la sécurisation de l'enfant-jeune victime** telle que l'enregistrement systématique de ses informations personnelles avant la satisfaction de ses besoins.

Le manque de fiabilité et de réactivité dans la réponse est **susceptible d'entraver la relation de confiance avec les EJM**, et induire un désintéressement aux activités proposées.

# Standard 9: Un travail en réseau et en synergie.

## Message clé:

---

**Les agents des dispositifs ont une bonne connaissance de leur environnement et ils maîtrisent et utilisent les outils susceptibles de promouvoir une collaboration et une synergie d'action qui garantisse aux EJM une assistance, une protection et un accompagnement adéquat et holistique.**

## Critères :

---

**1-** Chacun des dispositifs mis en place pour assister, protéger et accompagner les EJM sont connus et reconnus par les autres acteurs du système national, régional, communal et local de protection de l'enfant (échelle d'une région, commune, quartier).

---

**2-** Les agents des dispositifs connaissent et utilisent la cartographie (actualisée et diffusée) des acteurs du système local de protection de l'enfance (institutionnel et communautaire), et les canaux de communication adaptés pour solliciter leur collaboration en cas de besoin.

---

**3-** Le cadre de collaboration avec les acteurs communautaires (comités, réseaux, prestataires individuels) au sein de la chaîne de protection des EJM est formalisé à travers une clarification des rôles et responsabilités.

---

**4-** Pour les EJM qui ne sont pas victimes de violations de leur protection, les agents des différents dispositifs connaissent les ressources de leur environnement (tant au niveau communautaire qu'institutionnel) pouvant renforcer leur mission d'orientation. (Il est fait référence ici aux services de prévention, aux services spécialisés, aux services sociaux de base, et aux acteurs communautaires, qui peuvent répondre aux besoins des EJM identifiés, non éligibles au Projet).

---

**5-** Les agents des dispositifs associent des personnes ressources de la communauté (leaders religieux et coutumiers, tuteurs des EJM, employeurs du secteur non formel, conseillers, OBC de jeunes-de femmes, etc.) pour explorer des mécanismes endogènes de protection susceptibles d'être intégrés dans le système local de protection communautaire des EJM.

---

**6-** Les échanges d'information avec les autres services, notamment le personnel médical, les services de police, les gardes-frontières etc. sont bien organisés (schéma et outils de référence), et ils interviennent toujours dans le respect de l'intérêt supérieur de l'enfant et la confidentialité est préservée.

7- Les prestataires connexes des services de suite (santé, police, gardes-frontières, justice, etc.) ont été sensibilisés en amont afin qu'ils adoptent des pratiques positives qui minimisent les risques de violation de leurs droits et de discrimination envers les EJM.

### Justification :

---

Les acteurs des différents dispositifs pour les EJM à l'échelle d'une région sont connus des autres acteurs des systèmes locaux de protection, **mais cela ne favorise pas forcément la gestion conjointe des cas ou la complémentarité des services en faveur des EJM, en dehors de ceux offerts par le projet.**

On observe un certain cloisonnement entre les acteurs du système local de protection qui ne permet pas aux EJM non éligibles aux services du projet (Protejem), d'être accompagné pour réduire certains risques ou saisir certaines opportunités.

Les outils pour faciliter et promouvoir le travail en réseau au niveau local, régional national, voire transfrontalier, ne sont toujours harmonisés, diffusés et systématisés, particulièrement l'outil de cartographie des acteurs et des services, ou **les outils pour le partage d'information** (dossier des EJM), le référencement ou le contre-référencement.

Le niveau communautaire du système de protection pour les EJM répond à une approche top-down, définie sur la base des mécanismes mis en place par les acteurs institutionnels. **Les mécanismes endogènes de protection pour les EJM ne sont pas ou peu valorisés dans les interventions, d'abord parce qu'ils ne sont pas documentés de manière systématique.**

# Standard 10: Un accompagnement orienté vers le bien-être, la résilience et l'autonomisation/inclusion des EJM.

## Message clé :

---

**Les filles et les garçons migrants ont accès à des informations et à des activités adaptées aux différentes tranches d'âge, sensibles au genre et qui renforcent leur bien-être, leur résilience, leur autonomisation et leur capacité d'autoprotection. Les enfants et jeunes migrants ne doivent pas seulement être considérés seulement comme des victimes avec des besoins de protection, mais avant tout comme des individus capables, ayant des talents, des ressources, des compétences et des solutions pour remédier à leur situation.**

## Criteria :

---

- 1-** Les différents profils d'EJM, leurs besoins et leurs attentes sont documentés au sein des différents dispositifs de prévention et d'accompagnement et orientent le développement de messages de sensibilisation et d'activités d'empowerment adaptées.

---

- 2-** Les agents des dispositifs font preuve de créativité et de flexibilité pour adapter en permanence l'offre de services aux besoins et aux attentes des EJM.

---

- 3-** Les agents intègrent dans leur pratique d'accompagnement des EJM une posture qui valorise (et renforce) les ressources et les capacités des enfants et jeunes migrants ((estime de soi, connaissances et compétences acquises, capacité d'adaptation) et collectives (entraide, solidarité, communication interpersonnelles, etc.).

---

- 4-** Les filles et les garçons et les jeunes migrants ont accès à des informations sur leurs droits et leurs devoirs, sensibles à leur statut et profil migratoire, à travers l'implication régulière d'intervenants institutionnels externes (comme l'officier de police, le garde-frontière, le substitut du procureur, l'agent de santé, l'enseignant, l'inspecteur du travail, le travailleur social) et communautaires (comme des leaders coutumiers et religieux, des représentants d'associations de ressortissants CEDEAO,...).

---

- 5-** L'inclusion, l'insertion et l'autonomisation des adolescents et des jeunes migrants (en transit, de retour ou à destination) est valorisée à travers l'organisation d'échanges collectifs (brainstorming) qui valorisent des exemples de projets ou leurs expériences de sortie d'une situation de vulnérabilité. pour stimuler des idées propres aux adolescents et les motiver dans l'atteinte de leur projet de vie.

**6-** Des opportunités sont recensées au sein de la communauté/lieu de vie pour faciliter l'accès des jeunes migrants en âge de travailler à des activités génératrices de revenus quotidiennes, adaptées et sécurisées.

### **Justification :**

---

Tendance à **l'uniformisation des activités**, par manque de flexibilité, de créativité, de moyens, ou simplement d'insuffisance de la consultation des enfants et des jeunes.

Les EJM ont des besoins spécifiques pour améliorer leur bien-être, leur résilience et renforcer leur autonomisation : **ces besoins doivent être connus des agents sociaux pour orienter les stratégies d'accompagnement et d'encadrement.**

Les EJM ont développé des stratégies pour s'adapter à leur environnement, tisser des réseaux et des relations, pour survivre et s'intégrer, pour se protéger qui **doivent être connues, documentées et partagées avec les autres enfants et jeunes.**

**Le soutien à l'intégration sociale et à l'insertion socio-économique** doit être un domaine clé de la stratégie d'accompagnement des EJM en transit, de retour ou à destination.

# Standard 11: La gestion des cas d'EJM.

## Message clé :

---

**Les agents en charge de la gestion des cas d'EJM offrent des réponses adaptées à la situation et au profil de chaque EJM éligible à la gestion de cas, dans le respect des procédures opérationnelles standards harmonisées au niveau national.**

## Critères :

---

- 1-** Les agents en charge de la gestion des cas savent déterminer les critères d'éligibilité à l'ouverture d'un dossier de gestion de cas.

---

- 2-** Les agents en charge des cas individuels prennent systématiquement connaissance des informations collectées par les autres agents ayant été en contact avec l'enfant-jeune (équipe mobile, gestionnaire de l'urgence) avant d'initier le premier entretien approfondi avec l'enfant-jeune.

---

- 3-** Les agents en charge de la gestion des cas savent évaluer le niveau de risque pour l'enfant/le jeune, mais aussi les facteurs de risques (identifier les ressources personnelles de l'enfant-jeune et les opportunités qui existent dans son environnement pour mitiger les risques).

---

- 4-** Les agents en charge de la gestion des cas prennent des mesures, après consultation de l'enfant-jeune, et avec son consentement, pour faciliter la recherche des familles, ou des personnes ressources issues de sa communauté (dans le pays ou dans un autre pays).

---

- 5-** Les agents en charge de la gestion des cas élaborent les plans d'action individuels (PAI) dans l'intérêt supérieur de l'enfant-jeune, avec sa participation, et chaque fois que possible celle de sa famille/proches et en cohérence avec son projet de vie, sa capacité de résilience et d'autonomisation, et dans le respect de son droit à l'autodétermination.

---

- 6-** Le dossier de l'enfant est documenté sur la base des formulaires de gestion de cas harmonisés au niveau national et il fait l'objet d'un archivage sécurisé.

---

- 7-** Un mécanisme de communication et de référencement est en place au sein du GU/Service social pour la gestion et le suivi des cas transfrontaliers, en collaboration avec les autres acteurs du système, membres des plates-formes locales de protection des enfants. Les rôles et responsabilités sont clarifiés et formalisés.

8- Le service en charge de la gestion des cas s'assure qu'un mécanisme approprié de révision et de clôture des dossiers est en place et mis en œuvre ((ex : Réunion de cas avec le chef de service avant la clôture ou pour la révision).

9- Les agents en charge du dossier de l'enfant-jeune assurent un suivi, au moins sur 3 mois, des EJM retournés en famille ou inséré in situ (par VAD, contact téléphonique, invitations au service, personne relais).

### Justification :

La technique et les outils de gestion des cas pour les EJM, en dehors des formulaires proposés par le projet, **ne sont pas toujours harmonisés entre les régions** (le nombre d'étapes et la documentation systématique des dossiers des EJM).

L'EJM bénéficiant d'un accompagnement social personnalisé est souvent appréhendé en dehors de sa réalité sociale et familiale, tant de son lieu d'origine que de son lieu de destination, mais aussi de son projet et de ses ressources et potentialités. **Le manque de ressources des services et de mécanismes transfrontaliers pour réaliser des enquêtes sociales de qualité y contribue.**

Tendance assez forte à **la standardisation des plans d'action pour la réinsertion des EJM**, souvent orienté vers le retour/rapatriement en famille. Cette tendance relève à la fois de l'influence de la perception de la mobilité par les acteurs, et par le manque d'alternatives identifiées dans l'environnement des services sociaux.

**Les familles des EJM ne sont pas suffisamment impliquées dans la décision du retour/rapatriement.**

Beaucoup d'EJM bénéficiant d'un accompagnement social personnalisé sont perdus de vue, ou repartent en mobilité peu après leur retour en famille/rapatriement. **Le manque de dispositif de suivi de l'enfant retourné/rapatrié y contribue.**

# Standard 12: Placement alternatif provisoire / prestations d'hébergement.

## Message clé:

---

**Des dispositifs d'hébergement d'urgence et de transit permettent aux EJM d'être mis en sécurité de manière rapide, dans des structures adaptées selon leur profil, et avec un accompagnement et un suivi régulier de leur référent principal.**

## Critères :

---

- 1-** Le placement provisoire des EJM non accompagnés, sans soutien familial et en besoin de protection, priorise les alternatives de type familial (familles d'accueil formelles et non formelles).

---

- 2-** Les critères de sélection des familles d'accueil est élaboré de manière participative, au sein des mécanismes communautaires de protection de l'enfant existants (Comités, réseaux), et dans le respect de la réglementation nationale en matière de placement alternatif des enfants et adolescents en besoin de protection.

---

- 3-** Le délai de mise en sécurité de l'enfant-jeune en besoin d'hébergement provisoire est réalisé dans la journée qui suit son identification par le service.

---

- 4-** Les conditions d'hébergement sont assurées en considérant le sexe, le besoin d'intimité et dans le respect des règles minimales d'hygiène, de santé nutritionnelle et de sécurité appliquées dans le milieu.

---

- 5-** Les agents en charge du placement d'un EJM s'assurent en amont de la disponibilité du kit (vestimentaire, alimentaire, hygiénique) qui accompagne le placement de l'enfant-jeune au sein de la structure d'hébergement provisoire/FA.

---

- 6-** Les agents en charge du placement (réfèrent de l'enfant) veille à ce que les EJM placés provisoirement en famille d'accueil ou en centre d'accueil maintiennent un contact régulier avec leurs famille et proches (au travers de visites et/ou d'appels téléphoniques, et/ou lettres et messages...), sauf si cela peut représenter un risque pour l'enfant-jeune (risque physique, mental ou moral).

**7-** Chaque visite de suivi de l'enfant-jeune placé en famille d'accueil/Centre d'accueil fait l'objet d'une documentation (Rapport de suivi) et les points d'attention relevés sont pris en compte et ils sont consignés dans le dossier de l'enfant-jeune (formulaire de suivi du dossier de gestion de cas).

---

**8-** L'agent référent du cas met en place un accompagnement pour permettre à l'enfant, au jeune de se préparer à la séparation avec la FA/le centre et à l'accueil dans son nouveau lieu de vie (réintégration familiale, départ en autonomie...).

---

**9-** L'agent référent du cas, met en place un système de suivi (par visite ou par téléphone) dans son nouveau lieu de vie sur une durée d'au moins 03 mois.

---

**10-** Pour les jeunes non éligibles aux dispositifs d'hébergement provisoire, les agents sociaux explorent et identifient des dispositifs d'hébergement adaptés et sécurisés (type foyers de jeunes/logements collectifs), et avec la participation des jeunes filles et jeunes garçons migrants qui sont consultés. Les pratiques endogènes des jeunes pour se loger en dehors des dispositifs institutionnels sont documentées, valorisées et/renforcées.

---

**11-** Tout changement ou toute situation qui entraîne des services et/ou des coûts supplémentaires pour la famille d'accueil/le centre d'accueil doit être discuté avec l'agent de protection en charge du placement, et des solutions appropriées trouvées chaque fois que possible.

### **Justification :**

---

L'absence de dispositif d'hébergement adapté et accessible immédiatement pour les EJM à risque élevé ou victimes qui ont besoin d'être mis en sécurité est une lacune du dispositif de prise en charge. **Ce besoin de logement sécurisé est une priorité en termes de besoins exprimés par les EJM, particulièrement pour les filles et pour les enfants les plus jeunes.**

Les foyers ou tout autre dispositif pour les jeunes migrants en besoin d'hébergement sécurisé **non éligibles aux structures existantes** doivent être envisagés dans la stratégie des projets œuvrant pour ce groupe cible.

Quelque soient les pays, **le dispositif des familles d'accueil apparaît comme l'alternative de placement la plus adaptée**, et celle des centres de transit comme la moins adaptée.

Le placement provisoire de l'EJM, en centre ou en famille d'accueil, **ne doit pas représenter un transfert de responsabilité de la part de son référent principal**. Les conditions et la durée du placement sont connus et discutées entre toutes les parties prenantes, y compris l'EJM, et tout changement communiqué, discutés et validés.

Tout enfant-jeune migrant en situation de placement, institutionnel ou communautaire, devrait pouvoir **continuer à garder un lien avec sa famille pour améliorer son bien-être**.

# Standard 13: Retour/Rapatriement de l'EJM.

## Message clé:

**Le retour de l'enfant-jeune fait l'objet d'une décision consensuelle qui implique l'enfant-jeune, sa famille, et l'analyse de son environnement, et il est toujours basé sur le principe de l'intérêt supérieur de l'enfant-jeune.**

## Critères :

**1-** La décision du retour/rapatriement de l'enfant-jeune est défini sur la base d'une analyse approfondie de sa vulnérabilité (évaluation des facteurs de risques et des facteurs de protection / intérêt supérieur de l'enfant), et pour lequel il est consulté ainsi que sa famille pour que leur avis soit pris en compte dans la décision prise. La décision est systématiquement argumentée et documentée.

**2-** Pour chaque enfant-jeune dont le retour est approuvé, la famille de l'enfant est informée et la conditions sont discutées et validées par les différentes parties prenantes.

**3-** Le retour/rapatriement de l'enfant-jeune, quand il est dans son intérêt supérieur, repose sur un dispositif multi-acteurs qui permette de réduire les délais d'attente (moins de trois mois).

**4-** L'enfant-jeune ne souhaitant pas le rapatriement/retour en famille doit se voir proposer d'autres alternatives d'insertion/réinsertion, adaptées à son âge et sécurisées.

## Justification:

Le retour **volontaire** ne doit pas être une « belle intention » de la part des organisations de protection des EJM mais un principe auquel les organisations ne devraient déroger que dans des situations d'exception.

Le retour non volontaire ou fortement suggéré **peut mettre l'enfant-jeune en danger, tant sur le plan physique que psychologique**. Son estime de soi, sa résilience en seront altérés et il prendra des risques supplémentaires en repartant, en tentant d'échapper aux dispositifs de protection existants. A titre d'exemple, **les enfants et jeunes de retour de migration sont souvent fragilisés par une expérience de mobilité non aboutie ou infructueuse**.

Beaucoup de décisions de retours/rapatriement **ne respectent pas les délais communiqués aux EJM et aux structures d'accueil/placement**.

# Méthodologie de la mesure de la qualité des services sur la base des 13 standards qualité.

Vue d'ensemble des outils de mesure de la qualité des services.

N0	Intitulé de l'outil	Numéro de page
1	<b>L'outil de feedback des enfants et jeunes migrants.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Activité collectives.</li><li>• Accompagnement individuel.</li></ul>	<b>P.33</b>
2	<b>Les sources de vérification (quantitatives et qualitatives)</b>	<b>P.36</b>
3	<b>La grille d'évaluation des standards (et le système de notation)</b>	<b>P.54</b>
4	<b>La fiche de proposition de mesures d'amélioration</b>	<b>P.76</b>
5	<b>Le plan d'amélioration de la qualité (PAQ)</b>	<b>P.77</b>



## Visualisation de la méthodologie.



## Étape 1 : Évaluer les standards qualité.

### ▪ Principales orientations :

1. L'évaluation des standards se réalise au cours d'une réunion planifiée et animée par le chef de service (ou un superviseur d'un dispositif de type point espoir ou équipe mobile), qui implique le personnel en charge de délivrer directement les services aux enfants et jeunes.
2. Le rôle du chef de service étant central dans la dynamique de la réunion d'auto-évaluation en équipe, tant du point de vue de sa posture que de sa maîtrise de la méthodologie de l'exercice et des outils, il doit être renforcé dans ses capacités et bénéficier d'un coaching régulier par les partenaires et/ou sa direction de tutelle.
3. Les agents doivent également être familiarisés avec les 13 standards qualité, en organisant en amont de l'intégration de l'outil dans le service, une session de présentation explicative des standards et de chacun de leurs critères, et des raisons qui ont motivé leur choix conformément à la spécificité du public cible (les EJM).

4. Il est essentiel de prendre le temps, en amont de la réunion, de rassurer les équipes sur la finalité de la démarche, celle de l'amélioration de la qualité du service et non d'une évaluation individuelle. Les acteurs doivent au contraire se sentir responsabilisés en tant qu'acteurs du changement, et non jugés ou évalués sur leurs compétences ou performances.
5. Il est laissé la latitude au chef de service de décider de la fréquence des réunions en fonction du nombre de standards évalués à chaque réunion, et des délais ou des dispositions nécessaires à la mise en œuvre des mesures d'amélioration identifiées. La période qui sied le mieux est trimestrielle.
6. Il est recommandé d'évaluer au moins trois standards par réunion afin de passer en revue l'ensemble des standards chaque année. Les résultats des évaluations de la qualité des services viendront ainsi enrichir le reporting annuel des services sur le volet qualité, et alimenter les plans d'actions de l'année suivante.
7. La démarche qualité étant un processus, un standard peut-être évalué à plusieurs reprises, tout au moins pour les critères qui ne respectent pas le niveau de qualité attendu.

▪ **La démarche opérationnelle d'évaluation des standards.**

Deux principales sources d'information viennent compléter et soutenir les échanges et discussions entre les agents du service autour de l'évaluation des standards de qualité :

1. Le rapport de consultation des EJM (utilisateurs des services).
2. Les sources de vérification (qualitatives et quantitatives).

## 1. Le feedback des enfants et jeunes migrants utilisateurs des services

**Objectif:** Recueillir le retour des enfants et jeunes sur leur niveau de satisfaction par rapport aux services reçus, et recueillir leurs propositions et suggestion d'amélioration. Ces informations vont permettre de croiser les retours des agents des services, en les confirmant ou en les mitigeant, au cours de l'évaluation des standards, mais aussi d'enrichir le contenu des plans d'amélioration de la qualité des services.

### Consignes :

- Organiser trimestriellement la consultation des enfants et jeunes sur l'ensemble des standards les concernant (Cf outils ci-dessous). Une fois les données traitées et analysées, elles seront ainsi disponibles pour être prises en compte comme source d'information complémentaire dans les réunions d'auto-évaluation des équipes.
- La consultation des enfants et jeunes devra être confiée à des agents ayant une expérience minimale en matière de consultation des enfants (techniques de collecte et connaissance des principes de protection).
- Les espaces socio-éducatif comme les points espoirs peuvent représenter le cadre approprié en intégrant l'activité de consultation des enfants dans leur planification. Tout autre espace qui respecte la sécurité des enfants et les principes de confidentialité peut être identifié en fonction des dispositifs en place dans chaque pays.

### Les outils de collecte :

#### 1.1 Feedback des enfants et jeunes qui ont participé à des activités collectives.

Cet outil vise à recueillir le retour des enfants et jeunes qui bénéficient de services à caractère principalement collectif à travers les prestations des équipes mobiles et des points espoirs, dont la mission est de pouvoir les identifier, prévenir les situations à risques en les informant, leur permettre de saisir des opportunités pour améliorer leur bien-être, leur développement personnel et leur résilience.

- **Consulter l'outil 1 (Annexe p. 46) : Focus Group Discussion**



#### 1.2 Feedback des enfants et jeunes ayant bénéficié d'une réponse de protection individuelle

Cet outil vise à recueillir le retour des enfants et jeunes qui bénéficient d'un accompagnement social individualisé, c'est-à-dire les EJM victimes d'une ou plusieurs violations de leur protection, par des agents de protection des guichets uniques/services sociaux, qu'ils soient placés (en famille d'accueil ou en institution) ou qu'ils soient suivis en milieu ouvert.

- **Consulter l'outil 2 (Annexe p. 50) : Entretien individuel EJM**



Les questionnaires et guides d'entretien sont construits autour des standards (07 sur 13) qui permettent aux EJM d'exprimer leur satisfaction sur l'effectivité du service et son accès, la manière dont le service est délivré, et comment cela répond à la satisfaction de leurs besoins.

## 2-Les sources de vérification, qualitatives et quantitatives.

**Consulter l'outil 3 (Annexe p. 53) : Sources de vérification**



Objectif: Permettre aux agents d'alimenter leurs échanges et de confronter leurs points de vue pour évaluer les standards et leurs différents critères, en se basant sur des sources de vérification qualitatives ou quantitatives.

- Le fichier Excel relatif aux sources de vérification, quantitatives et qualitatives par standard,

Consignes :

- Le fichier Excel relatif aux sources de vérification, quantitatives et qualitatives par standard, est organisé en onglet individuels (standard 1 à 13), qui permet au chef de service d'imprimer uniquement les standards choisis pour la réunion d'auto-évaluation.
- Selon le type de sources proposées, des documents peuvent être rassemblés avant la réunion par le chef de service (dossier des enfants ; rapports de supervision antérieurs).
- L'évaluation sera également l'opportunité d'identifier des sources non disponibles, à disponibiliser pour les prochaines réunions.



**Remarque:** Les sources proposées ne sont pas exclusives, ce sont des orientations que les utilisateurs de l'outil peuvent enrichir, adapter en fonction des informations à leur disposition.

## SOURCES DE VÉRIFICATION

Standard 1 : Des ressources humaines formées et accompagnées.	Les agents (communautaires et institutionnels) en charge de délivrer les services aux EJM disposent du profil, des compétences et d'un soutien approprié pour assister, protéger et accompagner des enfants et jeunes migrants.	Qualitative	Quantitative	Triangulation des informations
	<p>1- Les agents ont un niveau d'instruction et/ou des habilités qui leur permet d'accomplir leur mission : communication, relations interpersonnelles, collaborations, maîtrise des outils et des supports de sensibilisation/information..</p> <p>2- Les agents des différents dispositifs (Équipes mobiles, Points Espoirs, Guichets uniques, Centres et FA) bénéficient d'une bonne connaissance de leur milieu d'intervention et d'un bon ancrage au niveau communautaire (connaissance des leaders, des familles, maîtrise de la langue, reconnus au sein de la communauté) et au niveau institutionnel (État, OSC, collectivités).</p> <p>3- Les femmes sont représentées (au moins à hauteur de 50%) dans les équipes.</p> <p>4- Les agents des différents dispositifs sont formés aux droits de l'enfant, à la protection des enfants et des jeunes contre les violences, l'exploitation, les abus et la négligence dans un contexte de mobilité et à l'approche de l'accompagnement protecteur.</p> <p>5- Les agents bénéficient de sessions de recyclage, et de renforcement de leurs capacités sur la base des besoins qu'ils expriment au fur et à mesure de leur expérience de travail avec les EJM et les autres catégories d'acteurs.</p> <p>6- Les agents ont une compréhension commune des services offerts aux EJM et des conditions (modalités et critères) de leur délivrance, de leurs rôles et responsabilités, et ils font la distinction mais aussi le lien entre les différents dispositifs d'accompagnement des EJM dans leur environnement.</p> <p>7- Toute intervention doit s'inscrire dans un cahier des charges assorti d'un code de conduite spécifique à chaque service/dispositif et sur lequel les agents sont formés.</p> <p>8- Les agents bénéficient au moins une fois par trimestre de l'organisation d'espaces et de temps de débriefing et de partage de leurs expériences avec leur line manager.</p> <p>9- Les agents bénéficient d'une supervision régulière et d'un soutien spécifique à leur rôle (coaching) dans le dispositif de protection des EJM.</p>	<p>Existence de critères de recrutement des agents des différents dispositifs. Harmonisation des critères entre les régions. Les messages en direction des EJM sont harmonisés entre les agents des différentes équipes.</p> <p>"Existence de critères de recrutement des agents des différents dispositifs.</p>	<p>Existence d'incidents dans la collaboration entre les agents des dispositifs et les partenaires institutionnels ou communautaires..</p> <p>Pourcentage de femmes dans chaque service/dispositif.</p> <p>Proportion des agents en service effectivement formés.</p> <p>Nombre de sessions de recyclage organisées depuis le début des activités des services.</p>	

### **3-Le remplissage de la grille d'évaluation.**

**Objectif:** Examiner chaque critère du standard sélectionné et discuter de son niveau d'application au sein du service, tout en exploitant le feedback des EJM et les sources proposées de vérification pour rendre l'évaluation plus objective.

#### **Consignes :**

- Le fichier Word pour évaluer les critères de chaque standard, est organisé par page, qui permet au chef de service d'imprimer uniquement le ou les standards choisis pour la réunion d'auto-évaluation.
- La discussion collective autour de l'évaluation de l'application de chaque critère est importante, elle participe à la réflexion des équipes autour de leurs pratiques, ses effets, de ce qui fonctionne (et les valorisent), et de ce qui fonctionnent moins bien qui est à améliorer.

**Consulter l'outil 4 (Annexe p. 54) : Fiche de notation des standards.**



#### **• Séquence 1 : L'évaluation du standard, critère par critère.**

- Vérifier et s'accorder sur chaque critère : est-il applicable dans notre contexte / au sein des dispositifs existants ?
- La discussion entre les agents basés sur les données disponibles pour évaluer les critères applicables (retour des agents ; feedback des EJM ; consultation de documents).
- Le remplissage de la colonne 2 (Constats) avec les éléments de réponse les plus pertinents qui ressortent de la discussion entre les agents.
- L'évaluation de chaque critère (qui est applicable) sur une base consensuelle : le critère est appliqué ; le critère est en partie appliqué ; le critère n'est pas du tout appliqué.

**Exemple:** Standard 13 (Retour de l'enfant).

Standard 13: Retour/rapatriement de l'EIM					
Criteria	Constats : ce qui est fait et effets (forces/faiblesses), Manquements/ faiblesses/dysfonctionnements	NA	Applique	Partiellement appliqué	Pas appliqué
1- La décision du retour/rapatriement de l'enfant-jeune est défini sur la base d'une analyse approfondie de sa vulnérabilité (évaluation des facteurs de risques et des facteurs de protection / intérêt supérieur de l'enfant), et pour lequel il est consulté pour que son avis soit pris en compte dans la décision prise. La décision est systématiquement argumentée et documentée.	<p>Ex:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'analyse approfondie sous la forme d'une enquête sociale est toujours réalisée mais on a pas les moyens de sortir. C'est plus sur la base des informations que l'enfant nous donne.</li> <li>- L'enfant-jeune est impliqué dans la décision, on lui demande son avis</li> <li>- On a pas toujours les moyens de respecter son avis (pas de solutions pour l'insérer in situ).</li> <li>- Nous ne disposons pas d'un outil de procédure harmonisé pour obtenir son consentement, on lui pose la question oralement.</li> </ul>			x	
2- Pour chaque enfant-jeune dont le retour est approuvé, la famille de l'enfant est informée et la conditions sont discutées et validées par les différentes parties prenantes.	<p>Ex:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La majorité des EIM sont retournés sans consultation préalable de la famille. Souvent les enfants n'ont pas le contact ou ne veulent pas nous le donner.</li> </ul>				x

<p>3- Le retour/ rapatriement de l'enfant-jeune, quand il est dans son intérêt supérieur, repose sur un dispositif multi-acteurs qui permette de réduire les délais d'attente (moins de trois mois).</p>	<p>Ex:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il existe un sous-groupe au sein de la plateforme locale de protection de l'enfant spécialisée sur la question des retours/rapatriements des EIM. C'est l'OIM qui est le lead avec la direction régionale.</li> <li>- Malgré tout, la majorité des EIM dans notre région sont rapatriés dans un délai supérieur à 1 mois. Même pour ceux qui des autres régions du pays.</li> </ul>			x	
<p>4- L'enfant-jeune ne souhaitant pas le rapatriement/ retour en famille doit se voir proposer d'autres alternatives d'insertion/réinsertion, adaptées à son âge et sécurisées.</p>	<p>Ex:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- In our region there is until present no child/youth who had other alternatives</li> <li>- Generally these are children that we loose out of sight ; they no longer come to access our services</li> </ul>				x

• **Séquence 2 : La notation des critères discutés (uniquement ceux qui sont applicables).**

- Se référer aux valeurs de référence pour chaque évaluation du critère.

Le critère est appliqué	02
Le critère est partiellement appliqué	01
Le critères n'est pas appliqué	00

- Calculer la somme des points obtenus pour l'ensemble des critères évalués.

**Exemple: Le calcul du standard 13 :**

Critère 1	01
Critère 2	00
Critère 3	01
Critère 4	00

La somme est : **02 points.**

**• Séquence 3 : L'appréciation de la qualité du standard**

- Calculer la valeur de référence qui correspond à la somme maximale dans le cas où tous les critères d'un standard seraient appliqués :

Exemple : Pour le standard 13 qui compte 04 critères, la note maximale serait de 08 points (04 critères x 02 points).

- Puis, diviser la somme obtenue à la séquence 2, par la valeur de référence, en la multipliant par cent pour obtenir un pourcentage.

Exemple : Pour le standard 13, le résultat est :  $\frac{02 \text{ (points obtenus)}}{08 \text{ (points maximums)}} \times 100 = 25\%$

- Enfin, donnez une appréciation à la qualité de votre standard sur la base du pourcentage obtenu.
- Très satisfaisant : plus de 75%.
- Satisfaisant : entre 50 et 75%
- Partiellement satisfaisant : entre 30 et 50%.
- Pas satisfaisant : moins de 30%.

## Leçons apprises (étape 1)

1. La répartition des rôles entre les participants au démarrage de la réunion améliore l'efficacité de l'exercice en offrant au chef de service toute la latitude de se concentrer sur son rôle d'animateur et de modérateur des échanges.
  - Un participant peut donc être désigné pour la prise de note, le remplissage de la grille de notation des standards, et le calcul. Ce dernier facilitera également, sur la base de ses notes, au stade de la notation, la prise de décision en cas d'absence de consensus dans l'équipe. Ce partage des tâches réduit également le risque de perdre toute la substance des échanges.
  - Un participant peut-être responsabilisé au cours de la réunion, pour faire valoir le feedback des EJM, sur la base du rapport de consultation des bénéficiaires mis à sa disposition.
2. La prise en compte du retour des EJM au cours de l'évaluation des standards alimente de manière significative les discussions et invite les agents à davantage de réflexion sur leurs pratiques et la perception de l'efficacité de leurs interventions.
3. Les réunions d'auto-évaluation qui impliquent les acteurs de plusieurs dispositifs (services sociaux, équipes mobiles, points espoirs...) et de profils différents (professionnels, para professionnels, volontaires communautaires) améliorent la synergie d'action sur la chaîne de protection des EJM.
  - Ils se font une meilleure idée du rôle de chacun dans la chaîne de protection des EJM et de leur complémentarité.
  - Cela renforce le sentiment d'appartenance des acteurs communautaires au système local de protection et ils se sentent plus valorisés dans leur travail de volontaires.
4. La responsabilisation des acteurs de première ligne (les agents du terrain) pour porter le changement à travers la proposition d'un outil d'auto-évaluation et non d'un outil d'évaluation externe a suscité une bonne dynamique en faveur de l'acceptation d'un nouvel outil
5. Les agents ayant expérimenté l'outil l'appréhendent comme un outil susceptible d'améliorer leurs compétences (connaissances, savoir-faire et savoir-être) et de réduire le biais de la subjectivité en leur offrant l'opportunité de mieux juger leur propre travail.
6. L'outil, par son caractère participatif, contribue à une meilleure collaboration entre le personnel des services, il favorise un environnement de travail harmonieux, et il améliore également la qualité de la supervision.
7. Le système de notation des standards encourage les équipes, valorise leurs efforts et les motivent dans l'identification des mesures d'amélioration.

## Étape 2 : Améliorer la qualité des services.

### ▪ Principales orientations :

- Le Plan d'amélioration de la qualité doit refléter des actions à mettre en œuvre réalistes et faisables dans la période qui précède la prochaine évaluation des standards ; c'est pourquoi il est élaboré à partir d'une priorisation de l'ensemble des mesures d'amélioration proposées pour chaque standard.
- Avant de définir les actions prioritaires à mettre en œuvre, il est important que l'équipe discute de sa marge de manœuvre. Il y a des mesures qui relèvent de leurs propres capacités et responsabilités pour améliorer la qualité du service aux EJM, et d'autres qui vont plus relever de leur hiérarchie en termes de décision ou d'appui matériel et financier.
- Il est important de conserver / archiver les fiches élaborées pour identifier les mesures d'améliorations. C'est la réduction progressive des anomalies et dysfonctionnements constatés qui vont formaliser la démarche qualité dans laquelle devrait s'engager chaque équipe en charge de fournir des services de qualité aux EJM.

### **4- Formuler des mesures d'amélioration en équipe.**

**Objectif:** Sur la base du résultat obtenu, les agents réfléchissent à des propositions d'amélioration, en priorisant les critères non appliqués ou partiellement appliqués.

**Consignes:** A cette étape, l'idéal est d'utiliser la technique du brainstorming afin de générer le plus d'idées possibles. Une fois les idées retenues sur une base consensuelle, elles sont notées dans le tableau ci-dessous :

**Consulter l'outil 5 (Annexe p. 76) :** [Fiche pour les mesures d'amélioration.](#)



**Exemple:** Standard 13 (retour de l'enfant)

Évaluation du standard 13			Objectifs d'amélioration et/ou actions d'amélioration à envisager pour le standard 13 (Retour de l'enfant)
A	Très satisfaisant		Ex:
B	Satisfaisant		<p>1- Faire un plaidoyer auprès du partenaire pour renforcer nos moyens pour pouvoir faire des enquêtes sociales dans de bonnes conditions (en dehors du bureau, de la région, voire du pays) et ainsi élargir la connaissance de l'environnement de l'enfant-jeune; ne pas se limiter à ce qu'il nous dit pour évaluer sa situation et décider ou pas de son retour.</p> <p>2- Être renforcé dans nos capacités sur les procédures de participation de l'enfant-jeune, et notamment l'obtention du consentement et la prise en compte de son avis.</p> <p>3- Redynamiser le sous-groupe spécialisé sur la gestion des retours/rapatriements pour réduire les délais d'attente de l'organisation du retour de l'enfant-jeune.</p> <p>4- Sur la base de la cartographie des services et des acteurs de la région, identifier des structures/projets qui pourraient soutenir l'insertion in situ des EJM qui ne souhaitent pas repartir en famille ou être rapatriés.</p> <p>Etc.</p>
C	Partiellement satisfaisant		
D	Pas satisfaisant	x	

**5- Élaboration du Plan d'Amélioration de la Qualité (PAQ).**

**Objectif:** Le PAQ, dernière étape du processus, a principalement pour objectif de prioriser les mesures d'amélioration préalablement identifiés, sur la base de la faisabilité des actions à entreprendre dans le délai défini pour leur mise en œuvre.



### Plan d'actions prioritaires d'amélioration

Mesures prioritisées	Objectifs poursuivis pour les 06 prochains mois	Actions à mettre en place	Échéance	Responsable	Moyens mobilisés	Indicateurs de suivi
Amélioration de la qualité des enquêtes sociales.	1-Renforcer le dispositif de collaboration avec les services sociaux des régions pour faciliter la collecte d'information sur la famille de P'EJM.	Organiser une réunion de travail avec la direction régionale en charge de l'enfant.	03 mois	Chef de service	Réservation d'une salle	Nombre d'enquêtes sociales réalisées les 06 derniers mois qui prennent en compte l'avis et la décision des parents.  Le sous-groupe est créé et il fonctionne (il se réunit et discute des cas).
	2-Mettre en place un SOUS groupe Retour/ratriement au sein de la plate-forme locale de PE avec la participation des acteurs concernés (RAO-OIM).	Identifier une organisation lead au sein de la plate-forme; Planifier la 1 ère réunion du sous-groupe.	06 mois	Coordinateur de la plate-forme région PE.	Visite de travail (carburant) Pause-café pour la 1 ère réunion du sous-groupe.	

Renforcement des capacités des agents sur Les procédures de participation de l'enfant-jeune à l'étape de la décision du retour en famille.	Organisation de séances de coaching avec les agents en charge de la gestion des cas.	Planification par le chef de service de séances mensuelles de coaching sur la base des dossiers des enfants éligibles retour/rapatriement.	01 mois	Chef de service Partenaire (si besoin d'une expertise externe au service)		Nombre d'EJM ayant été consulté pour leur retour/rapatriement.  Documentation de l'avis de l'enfant dans le dossier.
---	--	--	---------	--	--	--

## Leçons apprises (étape 2).

- Les agents sont moins motivés à identifier des actions d'amélioration quand l'appréciation du standard est égal ou supérieur de 75% ; il y a cependant toujours des points à améliorer. Le pourcentage obtenu ne doit donc pas occulter l'importance d'un ou plusieurs critères qui ne sont pas appliqués.
- L'élaboration conjointe du plan d'amélioration de la qualité et de la priorisation des actions amène les agents à prendre conscience des marges d'amélioration qui les concernent directement et sur lesquels ils peuvent agir (pratiques, postures, appropriation d'outils...).
- L'identification d'un mécanisme systématique de diffusion des résultats des réunions d'auto-évaluation à la hiérarchie motive les équipes à s'impliquer dans une démarche qualité.

## Outil 1 : Feedback EJM : Guide de discussion.

### Consignes :

Il est recommandé d'organiser deux groupes de discussion, l'un avec les 10-14 ans, filles et garçons, et le second avec les 15-24 ans, filles et garçons. Généralement, ces deux groupes d'âge peuvent avoir des attentes, des besoins et des perceptions différentes, du fait de leur niveau de vulnérabilité d'une part, mais aussi du fait des motivations liées à leur projet migratoire et leur projet de vie en général d'autre part.

Si dans ces groupes d'âge, des différences significatives ressortent dans les propos des EJM, entre filles et garçons, selon le profil (en transit, à destination, de retour) ou la nationalité par exemple, il est important de les noter dans un cahier de note qui accompagne les enquêteurs. Chaque discussion de groupe ne devrait pas excéder 45 mn à 01H00. Si c'est possible, prévoyez un petit rafraîchissement (au moins de l'eau et des biscuits) pour la conduite des entretiens avec les EJM.

L'équipe en charge de la collecte est chaque fois composée de deux personnes, une qui anime et une qui prend les notes. Le guide est structuré avec des questions ouvertes qui doivent laisser la latitude aux participants d'étayer leur réponse, d'argumenter. L'animateur du FG devra donc à chaque fois demander d'argumenter la réponse, voire de donner des exemples, qui seront transcrites au fur et à mesure par celui en charge de la prise de notes.

Pour constituer l'échantillon de chaque groupe, les critères suivants sont proposés :

- Avoir été en contact au moins trois fois avec les différents dispositifs ;
- Avoir participé à au moins deux activités collectives organisées par les services ;

Les EJM à travers leur représentant ou leader par site peuvent participer à identifier les participants aux groupes de discussion.

Chaque groupe de discussion ne devrait pas dépasser 10 à 12 participants, avec une représentation adéquate des filles (au moins 50%).

Dans chaque région, il est recommandé d'organiser 02 FG par tranche d'âge, l'un dans le chef-lieu et l'autre dans une commune, soit 04 au total par région.

Les 04 FG, s'ils sont bien organisés doivent se faire sur une journée.

Les questions devront être testées au préalable afin d'adapter le vocabulaire au public cible.

## Guide d'entretien par standard :

### - Standard 2 : Les relations de confiance ;

- 1- Vous sentez-vous respecté et considéré par les équipes des différents services ?
- 2- Vous sentez-vous compris par rapport à votre situation par les équipes des différents services ?
- 3- Vous sentez-vous à l'aise pour partager des informations personnelles ou exposer vos problèmes avec les équipes des différents dispositifs ?
- 4- Les équipes vous informent-elles quand il y a des changements dans les activités, que ce soit les jours de sorties des équipes mobiles, ou les jours et heures d'activités planifiées dans les points espoirs ?
- 5- Le fait d'enregistrer les informations personnelles que vous partagez (sur des papiers ou dans des tablettes) vous pose-t-il un problème ?
- 6- Le fait de refuser d'être enregistré peut-il conditionner votre participation aux activités ?
- 7- Avez-vous des propositions pour améliorer les relations de confiance entre vous et les agents des différents services ?

### - Standard 3 : Une communication adaptée ;

- 1- De manière générale, comprenez-vous les informations, les conseils que les agents partagent avec vous ? leur vocabulaire ou leur manière de s'exprimer est-elle adaptée à votre compréhension ?
- 2- Comprenez-vous le contenu des dépliants qui vous sont distribués ? Les informations vous sont-elles utiles ?
- 3- Que se passe-t-il pour les enfants ou les jeunes qui ne parlent pas la langue du pays ou de la région lors des activités collectives de sensibilisation ou d'animation ?
- 4- Que se passe-t-il pour des enfants ou jeunes avec un handicap ? (malvoyant ou malentendant par ex.) ?
- 5- Avez-vous des propositions pour améliorer la communication entre vous et les équipes ?

### - Standard 4 : Un environnement sûr et protecteur ;

- 1- L'information qui vous est partagée par les équipes mobiles ou dans les points espoirs sur les services de protection disponibles durant votre parcours ou votre séjour vous permet-elle de retrouver ces services facilement et d'y avoir accès ?
- 2- De manière générale, vous sentez-vous en sécurité quand vous participez aux activités collectives, que ce soit sur les sites avec les équipes mobiles ou au sein des points espoirs ?
- 3- Avez-vous le sentiment que si l'un d'entre-vous est victime de violence verbale ou physique (par l'un de vos pairs ou un adulte de la communauté), les agents pourraient vous protéger ?
- 4- Arrive-t-il que le lieu de l'activité soit changé si les conditions de sécurité ne sont pas réunies ?
- 5- Avez-vous des propositions pour améliorer votre sécurité lors de l'organisation des activités collectives ?
- 6- Connaissez-vous un mécanisme pour faire remonter l'information si un agent d'un service à un mauvais comportement, envers vous ou l'un de vos camarades ?
- 7- Quand l'un d'entre-vous a un problème urgent, avez-vous la possibilité d'informer des agents du projet (Équipes mobiles, points espoirs, guichets) ? Un mécanisme de communication a-t-il été mis en place entre vous et les agents de certains services ?

- 8- Avez-vous une personne de référence dans votre environnement qui peut signaler un problème aux équipes ?
- 9- Êtes-vous informés quand il y a des changements dans le programme de sortie des équipes mobiles ?
- 10- Avez-vous confiance dans les acteurs communautaires qui collaborent avec les agents des services ? Sont-ils discrets par rapport aux informations qui vous concernent ?
- 11- Vous a-t-on déjà expliqué comment les informations qui sont enregistrées et qui vous concernent sont gardées en toute confidentialité ?
- 12- Avez-vous des propositions pour vous sentir plus en sécurité dans votre environnement et dans vos relations avec les agents des différents dispositifs ?

**- Standard 5 : L'accès/l'accessibilité ;**

- 1- Est-il facile pour la majorité d'entre vous d'arriver dans les différents services pour participer aux activités collectives ou recevoir des services de distribution de kits par exemple) ?
- 2- En général, comment avez-vous l'information sur l'existence du service et sur ce que fait le service ? Par le bouche à oreille, entre vous, ou ce sont plutôt les agents qui vous informent ?
- 3- Vous sentez-vous accueilli de la même manière dans ces services ?
- 4- Avez-vous remarqué que ces services sont moins accessibles pour certaines catégories d'EJM ?
- 5- Avez-vous remarqué que certaines dispositions sont prises par les agents des services pour les rendre plus accessibles à certaines catégories d'EJM ?
- 6- Et quand vous êtes envoyé dans les services de santé par exemple, avez-vous le sentiment d'être respecté et considéré par les infirmiers et les médecins ?
- 7- Les messages qui sont partagés avec vous vous permettent-ils de répondre à vos besoins en termes d'informations recherchées ?
- 8- Les supports qui sont utilisés pour vous transmettre des informations, des conseils sont-ils adaptés ? Arrivez-vous à les comprendre facilement ?
- 9- Avez-vous des propositions pour que les messages correspondent plus à vos besoins d'information et de compréhension ?

**- Standard 7 : La participation ;**

- 1- Avez-vous remarqué lors de ces activités de groupe (par les équipes mobiles ou dans les points espoirs) que certains groupes d'enfants ou de jeunes sont moins impliqués dans les activités collectives ? (minorité linguistique, EJM avec un handicap, EJM illettrés, les filles, les plus jeunes)
- 2- Vous sentez-vous à l'aise pour proposer des changements dans l'organisation ou le choix des activités ?
- 3- Y a-t-il des activités que vous avez proposé et qui ont été prises en compte ?
- 4- Y a-t-il des propositions que vous avez fait concernant le fonctionnement des services (jours, horaires, organisation) et qui ont été prises en compte ?
- 5- Quand une décision vous concerne directement, cela vous est-il expliqué et avez-vous la possibilité de donner votre avis ?
- 6- Quand quelque chose vous est refusé, ou qu'une décision est prise et ne vous convient pas, est ce que les raisons vous sont expliquées ?
- 7- Avez-vous des propositions pour être plus impliqués et plus écoutés dans l'organisation et le fonctionnement des services ?

### **-Standard 8 : Fiabilité et réactivité de la réponse ;**

- 1-** Lorsqu'un enfant ou un jeune se retrouve en détresse, en difficulté (maladie, blessure, faim, peur...), avez-vous le sentiment que la réponse des agents des services est rapide ?
- 2-** En général, cet enfant ou jeune en détresse est-il accompagné par un agent pour être pris en charge, ou on lui indique seulement le service ou il doit se rendre ?
- 3-** Arrive-t-il que des enfants-jeunes en situation de détresse ne partent pas dans le service de prise en charge car ils n'ont pas la possibilité de s'y rendre seul ?
- 4-** Quand un enfant ou un jeune en détresse arrive dans un service, connaissez-vous les premiers appuis/secours qu'on lui donne ?
- 5-** Est-il possible pour certains enfants ou jeunes de recevoir des appuis (alimentaire, vestimentaire, d'hygiène) en dehors des services ( par exemple ceux qui travaillent en dehors de la ville, ou ceux qui sont en cours de route) ?
- 6-** Lorsque qu'un enfant ou jeune migrant est en détresse, savez-vous si d'autres jeunes qui le connaissent ou des adultes qui vivent dans son environnement direct sont contactés par les agents pour avoir plus d'information sur lui ? Cela vous est-il arrivé par exemple d'être interrogé sur la situation de l'un de vos camarades en difficulté ?
- 7-** Quelles sont vos propositions pour rendre la réponse de protection en direction des EJM plus rapide et plus efficace ?

### **- Standard 10 : Bien-être, résilience et autonomisation ;**

- En général, le sentiment qui vous anime est-il plus un sentiment de peur, d'insécurité, de doute ou plutôt un sentiment de confiance en soi et d'espoir en l'avenir ?
- Dans quelle mesure les informations partagées par les équipes et les activités organisées vous aident-elles à mieux vous adapter à votre environnement :
  - votre sécurité au quotidien,
  - votre travail,
  - vos relations avec les autres jeunes ou les adultes de la communauté.
- Avez-vous le sentiment que cet accompagnement vous donne plus de courage pour vivre dans ce nouvel environnement ?
- Avez-vous le sentiment que cet accompagnement vous donne accès à des nouvelles opportunités pour mieux réussir votre projet ?

## Outil 2 : Feedback EJM : Entretiens individuels sur la réponse de protection.

### Consignes :

La passation des questionnaires pour les entretiens individuels devra être réalisée par un binôme informé sur les mécanismes de référencement en cas de détresse exprimée par l'enfant-jeune durant l'entretien.

Chaque discussion de groupe ne devrait pas excéder 30 mn à 45 mn. Si c'est possible, prévoyez un petit rafraîchissement (au moins de l'eau et des biscuits) pour la conduite des entretiens avec les EJM.

L'équipe chargée de mener les entretiens est chaque fois composée de deux personnes, une qui anime et une qui prend les notes et observe les réactions de l'EJM. Ce dernier doit pouvoir identifier des signes de stress ou d'angoisse chez l'enfant-jeune interrogé, et au besoin demander à stopper ou suspendre l'entretien.

Le guide est structuré avec des questions fermées et semi-ouvertes. Pour certaines questions, l'animateur devra donc demander d'argumenter la réponse, voire de donner des exemples, qui seront transcrites au fur et à mesure par celui en charge de la prise de notes.

Pour constituer un échantillon représentatif, les critères suivants sont proposés :

- des filles et des garçons,
- de différents groupes d'âge (12-14, et 15-24 ans),
- avec des profils différents (de retour, en transit, à destination).
- Migrant interne et migrants externes.

L'identification et la sélection des EJM pourra se faire avec la collaboration des agents des services sociaux de la région.

Dans chaque région, il est recommandé d'organiser 06 entretiens individuels .

Les 06 entretiens, s'ils sont bien organisés peuvent être réalisés sur deux journées maximum. Les questions devront être testées au préalable afin d'adapter le vocabulaire au public cible.

### Questionnaire individuel :

Profil de l'EJM :

Sexe	Age	Statut (retour, transit, destination)	Profil (migrant interne/externe)	Langue comprise/ parlée

**Consentement:** On souhaite donc savoir ce que tu penses de l'aide que tu reçois ou que tu as reçu. Es-tu d'accord pour répondre aux questions ?

**Info 1:** Bonjour et bienvenue, je m'appelle xxx, je suis responsable d'échanger avec vous pour avoir un retour d'information sur les services que vous recevez ou que vous avez reçu. L'objectif est d'amélioration en continue de la qualité et de la pertinence de ce que SC et Tdh font pour protéger les enfants et les jeunes migrants.

**Info 2:** Ton nom ne sera jamais utilisé dans les rapports de cette enquête.

**Info 3:** Tu n'es pas obligé de répondre à toutes les questions, et tu peux décider d'arrêter notre entretien à tout moment.

QUESTIONS	REPONSES	STANDARDS
Q1. Te sens-tu à l'aise pour parler avec la Tantie/le tonton de ta situation ?	Oui / Non (entourez la réponse)	Relations de confiance
Q2. Te sens-tu écoutée quand tu partages tes problèmes ou ce que tu voudrais faire ?	Oui / Non (entourez la réponse)	
Q3. Te sens-tu considéré et respecté par rapport à ta situation ?	Oui / Non (entourez la réponse)	
Q4. As-tu le sentiment que les informations que tu partages avec la tantie/tonton sont gardées secret ? que ta vie privée est respectée ?	Oui / Non (entourez la réponse)	
Q5. Comprends-tu tout ce que la Tantie/tonton t'explique ?	Oui / Non (entourez la réponse)	Communication adaptée
Q6. As-tu des difficultés pour communiquer avec la tantie/tonton, y a-t-il des choses que tu n'arrives pas à dire ?		
Q7. Si c'est le cas, quelle mesure a été prise par la tantie/tonton pour que vous puissiez communiquer plus facilement ?		

<b>Q.8 As-tu pu donner ton avis sur les décisions qui te concernaient ? (si l'EJM a été placé par exemple)</b>	Oui / Non (entourez la réponse)	Participation
<i>Q8.1 As-tu un exemple de quelque chose que tu aurais souhaité et qui n'a pas été pris en compte ?</i>		
<i>Q8.2 Est-ce que l'on t'as expliqué la raison de ce refus ?</i>		
<b>Q09. As-tu la possibilité de donner ton point de vue quand tu reçois un service ?</b>	Oui / Non (entourez la réponse)	Bien-être, Résilience et autonomisation
<b>Q10. Te sens-tu en sécurité actuellement ? Si non, pourquoi ?</b>		
<b>Q11. Si tu rencontres un problème, avec d'autres enfants/jeunes ou avec le personnel des services, sais-tu à qui et comment faire remonter cette information ?</b>		
<b>Q12. Est-ce que tu as pu communiquer avec ta famille ou des proches depuis que tu es accompagné par le service social ? Si non, pourquoi ?</b>		
<b>Q13. L'appui et les conseils dont tu bénéficies te permettent-ils de te sentir mieux pour surmonter ton problème ?</b>		
<b>Q14. Une fois ton problème résolu, penses-tu avoir la possibilité de poursuivre ton projet de départ ? Sinon, pourquoi ?</b>		
<b>Q15. Y a-t-il autre chose que tu voudrais nous dire ?</b>		
<b>Info 4:</b> Merci beaucoup d'avoir répondu aux questions.		

# Outil 3: Sources de vérification

SOURCES DE VÉRIFICATION		Qualitative	Quantitative	Triangulation des informations
<p>Standard 1 : Des ressources humaines formées et accompagnées.</p> <p>Les agents (communautaires et institutionnels) en charge de délivrer les services aux EJM disposent du profil, des compétences et d'un soutien approprié pour assister, protéger et accompagner des enfants et jeunes migrants.</p>	<p>1- Les agents ont un niveau d'instruction et/ou des habilités qui leur permet d'accomplir leur mission : communication, relations interpersonnelles, collaboration, maîtrise des outils et des supports de sensibilisation/information..</p>	<p>Existence de critères de recrutement des agents des différents dispositifs. Harmonisation des critères entre les régions. Les messages en direction des EJM sont harmonisés entre les agents des différentes équipes.</p>		
	<p>2- Les agents des différents dispositifs (Équipes mobiles, Points Espoirs, Guichets uniques, Centres et FA) bénéficient d'une bonne connaissance de leur milieu d'intervention et d'un bon ancrage au niveau communautaire (connaissance des leaders, des familles, maîtrise de la langue, reconnus au sein de la communauté) et au niveau institutionnel (État, OSC, collectivités).</p>	<p>"Existence de critères de recrutement des agents des différents dispositifs.</p>	<p>Existence d'incidents dans la collaboration entre les agents des dispositifs et les partenaires institutionnels ou communautaires..</p>	
	<p>3- Les femmes sont représentées (au moins à hauteur de 50%) dans les équipes.</p>		<p>Pourcentage de femmes dans chaque service/dispositif.</p>	
	<p>4- Les agents des différents dispositifs sont formés aux droits de l'enfant, à la protection des enfants et des jeunes contre les violences, l'exploitation, les abus et la négligence dans un contexte de mobilité et à l'approche de l'accompagnement-protecteur.</p>		<p>Proportion des agents en service effectivement formés.</p>	
	<p>5- Les agents bénéficient de sessions de recyclage, et de renforcement de leurs capacités sur la base des besoins qu'ils expriment au fur et à mesure de leur expérience de travail avec les EJM et les autres catégories d'acteurs.</p>	<p>Domaines de renforcement effectivement pris en compte suite aux supervisions ou aux besoins exprimés par les agents des services.</p>	<p>Nombre de sessions de recyclage organisées depuis le début des activités des services.</p>	
	<p>6- Les agents ont une compréhension commune des services offerts aux EJM et des conditions (modalités et critères) de leur délivrance, de leurs rôles et responsabilités, et ils font la distinction mais aussi le lien entre les différents dispositifs d'accompagnement des EJM dans leur environnement.</p>	<p>Capacité des agents à expliquer leur mission, et décrire leur rôle dans la chaîne de protection des EJM.</p>		
	<p>7- Toute intervention doit s'inscrire dans un cahier des charges assorti d'un code de conduite spécifique à chaque service/dispositif et sur lequel les agents sont formés.</p>		<p>"Existence d'un cahier des charges assorti d'un code de conduite qui décrit les rôles et obligations des agents de chaque service/dispositif.</p>	
	<p>8- Les agents bénéficient au moins une fois par trimestre de l'organisation d'espaces et de temps de briefing et de partage de leurs expériences avec leur line manager.</p>		<p>"PV des séances de débriefing.</p>	
	<p>9- Les agents bénéficient d'une supervision régulière et d'un soutien spécifique à leur rôle (coaching) dans le dispositif de protection des EJM.</p>		<p>"PV des séances de supervision.</p>	

## Outil 4 - Fiche de notation des standards

Standard 1 : Ressources humaines formées et accompagnées					
Les agents des différents dispositifs/services garantissent aux EJM identifiés et accompagnés dans leurs zones de couverture respectives un environnement sûr et protecteur, et ils savent identifier les EJM les plus vulnérables.	Constats : ce qui est fait et effets (forces/faiblesses), Manquement, dysfonctionnements	NA	Appliqué	Partiellement appliqué	Pas appliqué
1- Les agents ont un niveau d'instruction et/ou des habilités qui leur permet d'accomplir leur mission : communication, relations interpersonnelles, collaborations, maîtrise des outils et des supports de sensibilisation/information.					
2- Les agents des différents dispositifs (Équipes mobiles, Points Espoirs, Guichets uniques, Centres et FA) bénéficient d'une bonne connaissance de leur milieu d'intervention et d'un bon ancrage au niveau communautaire (connaissance des leaders, des familles, maîtrise de la langue, reconnus au sein de la communauté) et au niveau institutionnel (État, OSC, collectivités).					
3- Les femmes sont représentées (au moins à hauteur de 50%) dans les équipes.					
4- Les agents des différents dispositifs sont formés aux droits de l'enfant, à la protection des enfants et des jeunes contre les violences, l'exploitation, les abus et la négligence dans un contexte de mobilité et à l'approche de l'accompagnement protecteur.					

5- Les agents bénéficient de sessions de recyclage, et de renforcement de leurs capacités sur la base des besoins qu'ils expriment au fur et à mesure de leur expérience de travail avec les EJM et les autres catégories d'acteurs.					
6- Les agents ont une compréhension commune des services offerts aux EJM et des conditions (modalités et critères) de leur délivrance, de leurs rôles et responsabilités, et ils font la distinction mais aussi le lien entre les différents dispositifs d'accompagnement des EJM dans leur environnement.					
7- Toute intervention doit s'inscrire dans un code de conduite spécifique à chaque service/ dispositif et sur lequel les agents sont formés.					
8- Les agents bénéficient au moins une fois par trimestre de l'organisation d'espaces et de temps de débriefing et de partage de leurs expériences avec leur line manager.					
9- Les agents bénéficient d'une supervision régulière et d'un soutien spécifique à leur rôle (coaching) dans le dispositif de protection des EJM.					
<b>Standard 2 : Relations de confiance</b>					
Les agents adoptent des postures et des attitudes qui mettent les EJM en confiance et facilite l'établissement d'une relation d'assistance, de protection et d'accompagnement.	Constats : ce qui est fait et effets (forces/ faiblesses), Manque- ment, dysfonctionne- ments	NA	Appli- qué	Partiel- lement appliqué	Pas ap- pliqué

1- Les agents adoptent une posture de non-jugement quelles que soient les caractéristiques des EJM ou les circonstances de la violation dont l'enfant-jeune migrant est victime ou exposé.					
2- Les agents privilégient une posture d'accompagnement (enfant acteur) à une posture d'assistanat (enfant victime) dans la relation avec les EJM.					
3- Les agents des différents dispositifs veillent à ce que les EJM soient accueillis et informés au sein des dispositifs de manière à favoriser une relation de confiance et de confort psychologique leur permettant de s'exprimer.					
4- Tout changement intervenant dans l'organisation du service et la fourniture de prestations est expliqué aux EJM (programme de sortie des équipes mobiles, contenu ou modalités de distribution des kits, critères d'accueil pour l'hébergement/placement...).					
5- Les agents n'utilisent aucune pression sur les EJM pour leur enregistrement.					
6- Les agents n'imposent pas leur aide ou leurs services aux EJM. Ils ne sont ni intrusifs ni insistants.					
7- Les agents ne font pas de fausses promesses aux EJM.					
<b>Standard 3 : une communication adaptée</b>					
Les agents utilisent une communication efficace et respectueuse avec les enfants/ Jeunes, filles et garçons, dans un langage adapté à leur âge et à leur compréhension.	Constats : ce qui est fait et effets (forces/ faiblesses), Manquement, dysfonctionnements	NA	Appliqué	Partiellement appliqué	Pas appliqué

1- Les agents des dispositifs disposent d'une procédure standard pour leur permettre d'évaluer si un enfant-jeune comprend ses droits et est capable de s'exprimer efficacement.					
2- Les agents adaptent leur communication avec les EJM en fonction des catégories d'âge, leur maîtrise du langage, de leur état émotionnel, et sensible au genre.					
3- Les agents des différents dispositifs suivent les principes de l'écoute active lorsqu'ils communiquent avec les EJM.					
4- Chaque fois que nécessaire, les agents travaillent avec un interprète de confiance (identifié parmi les pairs ou au sein de la communauté) pour faciliter la communication dans le respect des règles de confidentialité.					
<b>Standard 4 : Un environnement sûr et protecteur</b>					
Les agents des différents dispositifs/services garantissent aux EJM identifiés et accompagnés dans leurs zones de couverture respectives un environnement sûr et protecteur, et ils savent identifier les EJM les plus vulnérables.	Constats : ce qui est fait et effets (forces/faiblesses), Manque-ment, dysfonctionnements	NA	Appli-qué	Partiel-lement appliqué	Pas ap- pliqué
1- Les agents des dispositifs de prévention (équipes mobiles et Points Espoirs) élaborent et mettent à jour de façon semestrielle la cartographie des sites des EJM de leur zone de couverture.					
2- Un système de veille et d'alerte dans les lieux fréquentés par les enfants-jeunes à risque. à travers la désignation de points focaux par sites (avec leur participation) est mis en place pour signaler des problèmes/situations/informations aux agents de protection.					

3- Des maraudes nocturnes sont organisées sur les lieux de regroupement des enfants-jeunes migrants (marchés, plages, gares...).					
4- Les agents connaissent les risques associés à des profils d'EJM et des vulnérabilités particulières qui concernent par exemple les filles, les EJM avec handicap, Les EJM en situation de travail, en situation de rue, etc., et ils ont la capacité de les intégrer dans leurs messages de sensibilisation pour prévenir les risques.					
5- Les agents assurent, chaque fois que cela est possible, un suivi régulier et documenté des EJM (individus ou groupes) qui présentent des risques de vulnérabilité.					
6- Le lieu (pour les entretiens ou les activités collectives) est adapté aux enfants ou aux jeunes migrants. Lorsque ce n'est pas le cas et que la situation le permet, les agents identifient un lieu plus adapté.					
7- Les agents des différents dispositifs s'assurent régulièrement, à travers une évaluation des risques, que les enfants se sentent en sécurité et ils les consultent pour recueillir leurs suggestions pour que l'environnement soit plus sûr.					
8- Les procédures en place des différents services garantissent la sauvegarde des bénéficiaires contre les abus et l'exploitation, et les EJM sont informées sur le mécanisme de remontée d'information et de plainte mis en place par chaque service.					
9- Les procédures des différents services garantissent la confidentialité et la sécurité des informations collectées et enregistrées.					

<p>10- Les acteurs communautaires (volontaires, Familles d'accueil, relais) sont informés sur la non-communication des informations sur les EJM en dehors de celles définies par les règles de partage entre les acteurs des différents dispositifs du projet.</p>					
<p><b>Standard 5 (Accès et accessibilité des services)</b></p>					
<p>les agents des dispositifs d'assistance, de protection et d'accompagnement développent et adoptent des pratiques positives pour promouvoir une culture de non-discrimination afin que les enfants-jeunes-migrants ne soient pas confrontés à des barrières d'accès en raison de facteurs personnels ou socio-culturels.</p>	<p>Constats : ce qui est fait et effets (forces/faiblesses), Manquement, dysfonctionnements</p>	<p>NA</p>	<p>Appliqué</p>	<p>Partiellement appliqué</p>	<p>Pas appliqué</p>
<p>1- Les agents des services s'assurent de leur accessibilité par l'organisation du service (le choix des jours, des horaires, une signalétique, une proximité) et une langue de communication adaptés aux enfants et jeunes migrants.</p>					
<p>2- Des stratégies avancées sont mises en place (par exemple des « Points Espoirs mobiles ») pour rejoindre certaines catégories d'EJM n'ayant pas accès aux espaces d'animation (à cause de la distance, de l'inadéquation des jours et des horaires, des activités non adaptées à la tranche d'âge, etc.).</p>					
<p>3- Les EJM connaissent la mission des différents services, les prestations offertes ainsi que les conditions (modalités et critères) de leur délivrance.</p>					

4- Les agents des services offrent un accès égalitaire (accueil et service) et équitable à tous les EJM éligibles quelque soient leur tranche d'âge, appartenance ethnique, religion, handicap, genre, maladie, nationalité ou région d'origine.					
5- Les agents prennent des mesures spécifiques pour favoriser l'accès aux enfants-jeunes migrants présentant des vulnérabilités spécifiques (sensible au genre, au handicap, à la langue...).					
6 - Les services disposent d'outils, de supports et de techniques d'information, de sensibilisation et d'animation adaptés aux EJM qui ne sont pas alphabétisés.					
7- Les agents sont proactifs pour identifier et adresser la résolution des barrières d'accès des EJM aux services.					

### Standard 6 : Centré sur l'enfant-jeune migrant

Les agents des dispositifs prennent en compte l'individualité de chaque enfant-jeune migrant, son histoire et son parcours individuel dans son accompagnement.	Constats : ce qui est fait et effets (forces/faiblesses), Manquement, dysfonctionnements	NA	Appliqué	Partiellement appliqué	Pas appliqué
1- Chaque fois que possible, les agents prennent contact avec une personnes ressource de l'environnement de proximité de l'EJM (membre de la famille élargie, tuteur, employeur, camarade) pour enrichir l'analyse sur les facteurs de risque et les facteurs de protection qui caractérisent la situation de l'EJM.					

2- Les agents créent un cadre d'expression qui permette à chaque enfant-jeune de réfléchir à sa situation individuelle avec des personnes de confiance qui sont à son écoute de façon régulière.					
3- Les équipes intègrent dans leur pratique une posture qui valorise les ressources individuelles et les capacités de l'enfant-jeune migrant.					
4- Tout intervenant, communautaire ou institutionnel, prend en compte dans l'assistance, la protection et l'accompagnement des EJM leur droit à l'autodétermination dans les choix exprimés sur leur projet de vie, sur leur parcours migratoire (en dehors des situations qui sont susceptibles de compromettre son intégrité physique, psychologique ou morale).					

### Standard 7 : Participation des EJM

Les agents respectent le droit à l'autodétermination et le droit à l'expression des enfants-jeunes migrants sur leur projet et sur le service.	Constats : ce qui est fait et effets (forces/faiblesses), Manquement, dysfonctionnements	NA	Appliqué	Partiellement appliqué	Pas appliqué
1- Les enfants et jeunes migrants ont la possibilité de donner leur avis sur le fonctionnement des services, et de participer activement à la proposition d'activités et leur planification, à travers des modes de consultations adaptées selon les tranches d'âge des EJM, et sensibles au genre.					
2- Les souhaits des enfants et jeunes migrants sont pris en compte et dûment évalués, et ils participent activement dans le développement de leurs propres solutions.					

3- Tout écart ou désaccord par rapport à toute décision qui concerne l'enfant-jeune est clairement communiqué et expliqué.					
4- Les agents informent (dans une langue qu'il comprend, et dans un langage adapté à leur capacité cognitive et émotionnelle) et recueillent l'avis de l'enfant-jeune suite à toute décision le concernant (ouverture d'un dossier individuel, placement alternatif, référencement, retour en famille...), son consentement est obtenu pour chaque décision le concernant, sauf si cela va à l'encontre de son intérêt supérieur.					
5- Les EJM reçoivent un retour d'information sur les propositions qu'ils font sur le fonctionnement des services et la planification des activités.					

### Standard 8 : Fiabilité et réactivité

L'assistance et la protection des EJM les plus vulnérables (victimes ou exposés à une violation de protection) est réalisée dans des conditions qui garantissent l'efficacité et la rapidité de la réponse dans la satisfaction de leurs besoins fondamentaux et de leur protection urgente.	Constats : ce qui est fait et effets (forces/faiblesses), Manquement, dysfonctionnements	NA	Appliqué	Partiellement appliqué	Pas appliqué
1- Les agents savent reconnaître et détecter les signes de souffrance, de peur, de stress ou d'anxiété chez l'enfant ou le jeune, et lorsque cela est nécessaire, les agents savent utiliser des techniques (tels que les premiers secours psychologiques) qui permettent d'identifier et de gérer le stress et les émotions des enfants/jeunes migrants identifiés ou référés en situation de détresse, physique ou psychologique.					

2- Les agents savent évaluer le niveau de vulnérabilité individuelle sur la base d'une grille de critères clés permettant d'évaluer les facteurs de risques et les facteurs de protection.					
3- Tout enfant ou jeune en détresse repéré par les agents ou signalé par un autre EJM/la communauté à un service est systématiquement écouté sur site dans des conditions adéquates (respect de la confidentialité et prévention des abus) avant d'être orienté vers le service adéquat.					
4- Lorsqu'une situation de danger est identifiée et/ou signalée, le service apporte une réponse immédiate pour assurer la protection de l'enfant ou jeune selon une procédure formalisée en veillant à prendre en compte son bien-être.					
5- Tout enfant identifié en détresse est accompagné au service de prise en charge.					
6- Les agents des guichets/services sociaux à l'arrivée de l'EJM en détresse priorisent la satisfaction des besoins premiers exprimés par l'enfant/jeune, ou identifiés par l'agent, tels que le repos, la nourriture, le jeux ou le bain, la gestion du stress, de la peur, de l'anxiété avant de réaliser l'étape de l'enregistrement du cas et de l'évaluation initiale/rapide.					
7- Un fonds d'urgence en numéraire et/ou des kits minimums sont mis à la disposition de tout intervenant formel, communautaire ou institutionnel, pour porter assistance aux EJM les plus vulnérables identifiés sur site ou en cours de route.					

8- Les agents connaissent et appliquent les mécanismes de recours pour les violations graves des droits de l'enfant et comment les signaler aux autorités compétentes.					
9- Les EJM, filles ou garçons, victimes de violences sexuelles, bénéficient d'une prise en charge intégrale (Prise en charge médicale et psychosociale + assistance sociale + appui juridique).					
10- Les agents disposent de l'information sur les services existants/FA pour mettre l'enfant en sécurité dans un délai rapide, et dans une structure adaptée au profil et aux besoins de l'enfant/jeune migrant.					

### Standard 9 : Travail en réseau/Collaborations

Les agents des dispositifs ont une bonne connaissance de leur environnement et ils maîtrisent et utilisent les outils susceptibles de promouvoir une collaboration et une synergie d'action qui garantisse aux EJM une assistance, une protection et un accompagnement adéquat et holistique.	Constats : ce qui est fait et effets (forces/faiblesses), Manquement, dysfonctionnements	NA	Appliqué	Partiellement appliqué	Pas appliqué
1- Chacun des services/dispositifs mis en place pour assister, protéger et accompagner les EJM sont connus et reconnus par les autres acteurs du système local de protection de l'enfant (échelle d'une région, commune, quartier).					
2- Les agents des dispositifs connaissent et utilisent la cartographie (actualisée et diffusée) des acteurs du système local de protection de l'enfance (institutionnel et communautaire), et les canaux de communication adaptés pour solliciter leur collaboration en cas de besoin.					

<p>3- Le cadre de collaboration avec les acteurs communautaires (comités, réseaux, prestataires individuels) au sein de la chaîne de protection des EJM est formalisé à travers une clarification des rôles et responsabilités.</p>					
<p>4- Les agents des différents dispositifs connaissent les ressources de leur environnement (tant au niveau communautaire qu'institutionnel) pouvant renforcer leur mission de prévention et d'orientation des EJM qui ne sont pas victimes de violations de leur protection (Il est fait référence ici aux services de prévention, aux services spécialisés, aux services sociaux de base, et aux acteurs communautaires, qui peuvent répondre aux besoins des EJM identifiés, non éligibles au Projet).</p>					
<p>5- Les agents des dispositifs associent des personnes ressources de la communauté (leaders religieux et coutumiers, tuteurs des EJM, employeurs du secteur non formel, conseillers, OBC de jeunes-de femmes, etc.) pour explorer des mécanismes endogènes de protection susceptibles d'être intégrés dans le système local de protection communautaire des EJM.</p>					
<p>6- Les échanges d'information avec les autres services, notamment le personnel médical, les services de police, etc. sont bien organisés (schéma et outils de référencement), et ils interviennent toujours dans le respect de l'intérêt supérieur de l'enfant et la confidentialité est préservée.</p>					

<p>7- Les prestataires connexes des services de suite (santé, police, justice, état civil, etc.) ont été sensibilisés en amont afin qu'ils adoptent des pratiques positives qui minimisent les risques de discrimination envers les EJM.</p>					
<p><b>Standard 10 : Un accompagnement orienté vers le bien-être, la résilience et l'autonomisation/inclusion des EJM</b></p>					
<p>Les filles et les garçons migrants ont accès à des informations et à des activités adaptées aux différentes tranches d'âge, sensibles au genre et qui renforcent leur bien-être, leur résilience, leur autonomisation et leur capacité d'autoprotection. Les enfants et jeunes migrants ne doivent pas seulement être considérés seulement comme des victimes avec des besoins de protection, mais avant tout comme des individus capables, ayant des talents, des ressources, des compétences et des solutions pour remédier à leur situation.</p>	<p>Constats : ce qui est fait et effets (forces/faiblesses), Manquement, dysfonctionnements</p>	<p>NA</p>	<p>Appliqué</p>	<p>Partiellement appliqué</p>	<p>Pas appliqué</p>
<p>1- Les différents profils d'EJM, leurs besoins et leurs attentes sont documentés au sein des différents dispositifs de prévention et d'accompagnement et orientent le développement de messages de sensibilisation et d'activités d'empowerment adaptés.</p>					
<p>2- Les agents des dispositifs font preuve de créativité et de flexibilité pour adapter en permanence l'offre de services aux besoins et aux attentes des EJM.</p>					

<p>3- Les agents intègrent dans leur pratique d'accompagnement des EJM une posture qui valorise (et renforce) les ressources et les capacités des enfants et jeunes migrants ((estime de soi, connaissances et compétences acquises, capacité d'adaptation) et collectives (entraide, solidarité, communication interpersonnelles, etc.).</p>					
<p>4- Les filles et les garçons migrants ont accès à des informations sur leurs droits et leurs devoirs, sensibles à leur statut et profil migratoire, à travers l'implication régulière d'intervenants institutionnels externes (comme l'officier de police, le garde-frontière, le substitut du procureur, l'agent de santé, l'enseignant, l'inspecteur du travail, le travailleur social) et communautaires (comme des leaders coutumiers et religieux, des représentants d'associations de ressortissants CEDEAO,...).</p>					
<p>5- L'inclusion, l'insertion et l'autonomisation des adolescents et des jeunes migrants (en transit, de retour ou à destination) est valorisée à travers l'organisation d'échanges collectifs (brainstorming) qui valorise des exemples de projets ou leurs expériences de sortie d'une situation de vulnérabilité. pour stimuler des idées propres aux adolescents et les motiver dans l'atteinte de leur projet de vie.</p>					

6- Des opportunités sont recensées au sein de la communauté/lieu de vie pour faciliter l'accès des jeunes migrants en âge de travailler à des activités génératrices de revenus quotidiennes (AGRQ), adaptées et sécurisées.					
--	--	--	--	--	--

### Standard 11 : Gestion des cas d'EJM

Les agents respectent le droit à l'autodétermination et le droit à l'expression des enfants-jeunes migrants sur leur projet et sur le service.	Constats : ce qui est fait et effets (forces/faiblesses), Manque-ment, dysfonctionnements	NA	Appli-qué	Partiel-lement appliqué	Pas ap-liqué
1- Les agents en charge de la gestion des cas savent déterminer les critères d'éligibilité à l'ouverture d'un dossier de gestion de cas.					
2- Les agents en charge des cas individuels prennent systématiquement connaissance des informations collectées par les autres agents ayant été en contact avec l'enfant-jeune (équipe mobile, gestionnaire de l'urgence) avant d'initier le premier entretien approfondi avec l'enfant-jeune.					
3- Les agents en charge de la gestion des cas savent évaluer le niveau de risque pour l'enfant/le jeune, mais aussi les facteurs de risques (identifier les ressources personnelles de l'enfant-jeune et les opportunités qui existent dans son environnement pour mitiger les risques).					

<p>4- Les agents en charge de la gestion des cas prennent des mesures, après consultation de l'enfant-jeune, et avec son consentement, pour faciliter la recherche des familles, ou des personnes ressources issues de sa communauté (dans le pays ou dans un autre pays).</p>					
<p>5- Les agents en charge de la gestion des cas élaborent les plans d'action individuels (PAI) dans l'intérêt supérieur de l'enfant-jeune, avec sa participation, et chaque fois que possible celle de sa famille/proches, et en cohérence avec son projet de vie, sa capacité de résilience et d'autonomisation, et dans le respect de son droit à l'autodétermination.</p>					
<p>6- Le dossier de l'enfant est documenté sur la base des formulaire de gestion de cas harmonisés au niveau national et il fait l'objet d'un archivage sécurisé.</p>					
<p>7- Un mécanisme de communication et de référencement est en place au sein du GU/Service social pour la gestion et le suivi des cas transfrontaliers, en collaboration avec les autres acteurs du système, membres des plates-formes locales de protection des enfants.</p>					
<p>8- Le service en charge de la gestion des cas s'assure qu'un mécanisme approprié de révision et de clôture des dossiers est en place et mis en œuvre ((ex : Réunion de cas avec le chef de service avant la clôture ou pour la révision). .</p>					

<p>9- Les agents en charge du dossier de l'enfant-jeune assurent un suivi, au moins sur 3 mois, des EJM retournés en famille ou inséré in situ (par VAD, contact téléphonique, invitations au service, personne relais).</p>					
<p><b>Standard 12 : Placement alternatif provisoire / prestations d'hébergement)</b></p>					
<p>Des dispositifs d'hébergement d'urgence et de transit permettent aux EJM d'être mis en sécurité de manière rapide, dans des structures adaptées selon leur profil, et avec un accompagnement et un suivi régulier de leur référent principal.</p>	<p>Constats : ce qui est fait et effets (forces/faiblesses), Manquement, dysfonctionnements</p>	<p>NA</p>	<p>Appliqué</p>	<p>Partiellement appliqué</p>	<p>Pas appliqué</p>
<p>1- Le placement provisoire des EJM non accompagnés, sans soutien familial et en besoin de protection, priorise les alternatives de type familial (familles d'accueil formelles et non formelles).</p>					
<p>2- Les critères de ciblage des familles d'accueil est élaboré de manière participative, au sein des mécanismes communautaires de protection de l'enfant existants (Comités, réseaux), et dans le respect de la réglementation nationale en matière de placement alternatif des enfants et adolescents en besoin de protection.</p>					
<p>3- Le délai de mise en sécurité de l'enfant-jeune en besoin d'hébergement provisoire est réalisé dans la journée qui suit son identification par le service.</p>					

<p>4- Les conditions d'hébergement sont assurées en considérant le sexe, le besoin d'intimité et dans le respect des règles minimales d'hygiène, de santé nutritionnelle et de sécurité appliquées dans le milieu</p>					
<p>5- Les agents en charge du placement d'un EJM s'assurent en amont de la disponibilité du kit (vestimentaire, alimentaire, hygiénique) qui accompagne le placement de l'enfant-jeune au sein de la structure d'hébergement provisoire/FA.</p>					
<p>6- Le agents en charge du placement (réfèrent de l'enfant) veille à ce que les EJM placés provisoirement en famille d'accueil ou en centre d'accueil maintiennent un contact régulier avec leurs famille et proches (au travers de visites et/ou d'appels téléphoniques, et/ou lettres et messages...), sauf si cela peut représenter un risque pour l'enfant-jeune (risque physique, mental ou moral).</p>					
<p>7- Chaque visite de suivi de l'enfant-jeune placé en famille d'accueil/Centre d'accueil fait l'objet d'une documentation (Rapport de suivi) et les points d'attention relevés sont pris en compte et ils sont consignés dans le dossier de l'enfant-jeune (formulaire de suivi du dossier de gestion de cas).</p>					
<p>8- L'agent réfèrent du cas met en place un accompagnement pour permettre à l'enfant, au jeune de se préparer à la séparation avec la FA/le centre et à l'accueil dans son nouveau lieu de vie (réintégration familiale, départ en autonomie...).</p>					

9- L'agent référent du cas, met en place un système de suivi (par visite ou par téléphone) dans son nouveau lieu de vie sur une durée d'au moins 03 mois.					
10- Pour les jeunes non éligibles aux dispositifs d'hébergement provisoire, les agents sociaux explorent et identifient des dispositifs d'hébergement adaptés et sécurisés (type foyers de jeunes/ logements collectifs), et avec la participation des jeunes filles et jeunes garçons migrants qui sont consultés. Les pratiques endogènes des jeunes pour se loger en dehors des dispositifs institutionnels sont documentées, valorisés et/renforcées.					
11- Tout changement ou toute situation qui entraîne des services et/ou des coûts supplémentaires pour la famille d'accueil/le centre d'accueil doit être discuté avec l'agent de protection en charge du placement, et des solutions appropriées trouvées chaque fois que possible.					
<b>Standard 13 : Retour de l'EJM</b>					
Le retour de l'enfant-jeune fait l'objet d'une décision consensuelle qui implique l'enfant-jeune, sa famille, et l'analyse de son environnement, et il est toujours basé sur le principe de l'intérêt supérieur de l'enfant-jeune.	Constats : ce qui est fait et effets (forces/ faiblesses), Manquement, dysfonctionnements	NA	Appliqué	Partiellement appliqué	Pas appliqué

<p>1- La décision du retour/rapatriement de l'enfant-jeune est défini sur la base d'une analyse approfondie de sa vulnérabilité (évaluation des facteurs de risques et des facteurs de protection / intérêt supérieur de l'enfant), et pour lequel il est consulté pour que son avis soit pris en compte dans la décision prise. La décision est systématiquement argumentée et documentée.</p>					
<p>2- Pour chaque enfant-jeune dont le retour est approuvé, la famille de l'enfant est informée et la conditions sont discutées et validées par les différentes parties prenantes.</p>					
<p>3- Le retour/rapatriement de l'enfant-jeune, quand il est dans son intérêt supérieur, repose sur un dispositif multi-acteurs qui permette de réduire les délais d'attente (moins de trois mois).</p>					
<p>4- L'enfant-jeune ne souhaitant pas le rapatriement/retour en famille doit se voir proposer d'autres alternatives d'insertion/réinsertion, adaptées à son âge et sécurisées.</p>					

## Systeme d'évaluation par standard

Méthode de cotation du standard

**1-** Calculer la note maximale par standards : multipliez le nombre de critères par la notation maximum (02 points).

Ex : 4 critères pour le standard 13 :  $4 \times 2 = 08$

**2-** Divisez le nombre de points obtenus (02 pour le standard 13) par cette note maximale, multiplié par 100 pour obtenir un pourcentage.

Ex :  $02/08 \times 100 = 25 \%$

**3-** Un système d'évaluation est ensuite proposé selon le pourcentage obtenu.

- Très satisfaisant : plus de 75%
- Satisfaisant : entre 50 et 75%
- Partiellement satisfaisant : entre 30 et 50%
- Pas satisfaisant : moins de 30%.

**4-** Un critère minorant la cotation est ajouté, selon la maîtrise qu'a le service et son équipe sur l'atteinte du standard.

Maîtrise importante par le service sur la qualité du standard : -10%.

Exemple : standard 13 : Le retour de l'enfant.

- Nombre de critères à évaluer : 04

- Nombre de critères applicables : 04/04

- Chaque réponse correspond à des points :

- Appliqué : 02 points ;
- Partiellement appliqué = 01 point ;
- Pas appliqué = 00 point

- Somme des critères applicables mesurés : 04/04

- 00 critères sont appliqués :  $0 \times 2 = 00$  points
- 02 critères sont appliqués partiellement =  $2 \times 1 = 02$  points.
- 02 critères ne sont pas appliqués =  $2 \times 0 = 00$  points

**La somme pour ce standard est 02 points.**

## Outil 5 - Identification des mesures d'amélioration

Standard : ...			Objectifs d'amélioration et/ou actions d'amélioration à envisager pour le standard 13 (Retour de l'enfant)
<b>A</b>	Très satisfaisant		-
<b>B</b>	Satisfaisant		-
<b>C</b>	Partiellement satisfaisant		-
<b>D</b>	Insatisfaisant		-
<b>NA</b>	Non applicable/non évalué		-

**Notes/commentaires :**

## Outil 6 - Plan d'amélioration de la qualité

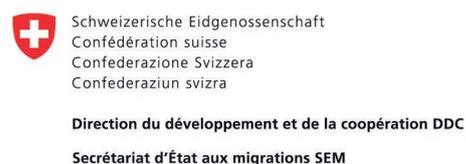
Mesures prioritisées					
Standard xxx	Objectifs poursuivis pour les 06 prochains mois	Actions à mettre en place	Échéance	Moyens mobilisés	Indica- teurs de suivi

Notes/commentaires :

## Remerciements

Le consortium d'organisation Save the Children et la Fondation Terre des hommes dans le cadre du projet « Amélioration de la protection des enfants et jeunes en mobilité sur les principales routes migratoires de l'Afrique de l'Ouest » (PROTEJEM) souhaite remercier tous ceux qui ont contribué à la production de cette boîte à outil QoS, notamment les enfants et jeunes en mobilité dans les pays d'intervention, des partenaires étatiques et communautaires et les équipes pays PROTEJEM. Merci à Frédérique Boursin Balkouma, pour l'élaboration de la boîte à outil et à Captivis pour la mise en forme.





Cette publication a été produite avec le soutien financier de l'Union européenne à travers le Fonds fiduciaire d'urgence pour l'Afrique. La mise en forme de la version française de cette boîte à outil a été possible avec le soutien financier de la Direction du Développement et de la Coopération Suisse (DDC) et du Secrétariat d'Etat aux Migrations (SEM) dans le cadre du Projet Enfants et Jeunes sur les Routes Migratoires en Afrique de l'Ouest et du Nord mis en oeuvre par Helvetas, Terre des hommes et GIZ. Le contenu de cette publication relève de la seule responsabilité des organisations membres du consortium PROTEJEM, Save the Children et Terre des hommes, et ne reflète pas nécessairement les opinions de l'Union européenne, de la DDC et du SEM.