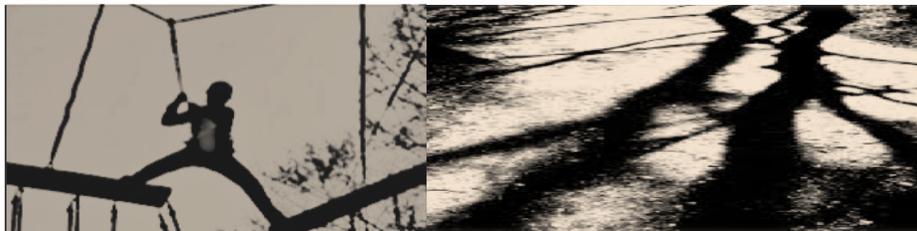


Socialbern, 2018
Et si, pourtant, ça arrive?



Dilemme	Devoir de protection et d'assistance
Direction	Probabilité plutôt que certitude
Dualité	Courage et modestie /humilité

Socialbern 2018

Risque ou crise?

Irritation, suppositions ou soupçon?

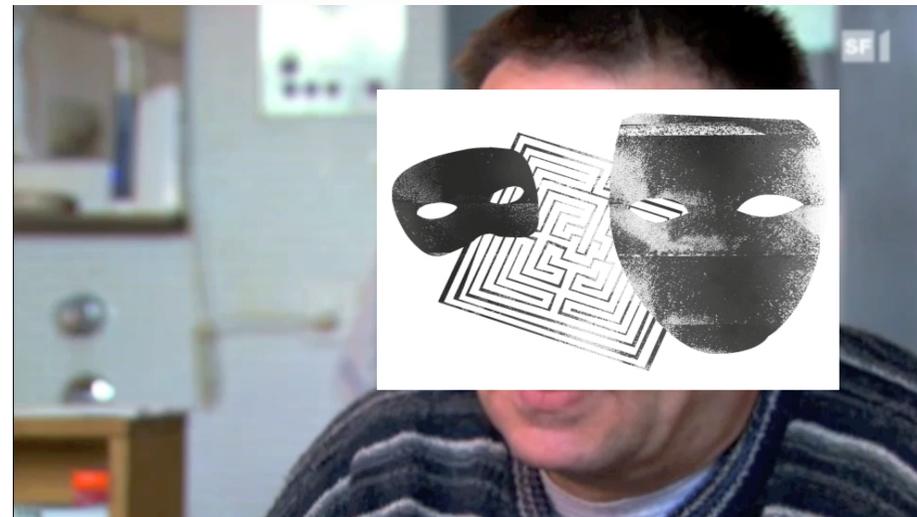


Exposé, Karin Iten
Fachstelle Limita
www.limita.ch

Risque ou crise?

Irritation, suppositions ou soupçon?

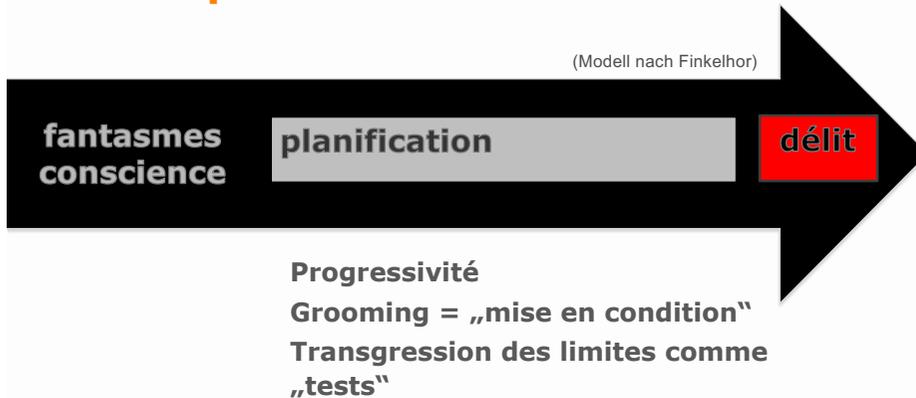
Comportements des collaborateurs	Signaux/ déclarations des victimes
---	---



Extrait du documentaire SRF 1
« Aveux d'un pédophile »

Stratégies des auteur-e-s → **manipulation**

(Modell nach Finkelhor)



Exemples de situations : **S'agit-il d'un abus sexuel ?**

Clairement oui? Plutôt oui? - Plutôt non? Clairement non?

Exemple 1: un professeur se penche par –dessus l'épaule de M., 13 ans, pour lui expliquer un devoir et, ce faisant, lui touche brièvement la poitrine.

Exemple 2: une travailleuse sociale invite souvent chez elle, à la maison, le jeune L., 10 ans, pour établir une relation avec lui. L. a le droit de se doucher chez elle, car il transpire toujours beaucoup.

L'interprétation conduit à une impasse



Critères de l'abus sexuel
Intention sexuelle
Abus de pouvoir
Pression à garder le secret

Irritations dans
zone grise



**Soupçon
d'actes délictueux**



Situations à risque
Risque
Gestion du risque

Situations de crise
Crise
Gestion de la crise

Objectif :
Rendre les actes
plus difficiles au
lieu d'identifier des
auteur-e-s

Gestion de situations à risque : Réflexion, transparence, discutabilité, standards

- Qu'est-ce qui fait partie de mon rôle ? → **clarté des rôles**
- Quelle est ma tâche ? → **clarification de la tâche**
- Comment gérer la situation ? → **conception réfléchie**
- Qu'implique la transparence ? → „**dette portable et quérable**”



Assurance qualité/ gestion du risque

Attitude en zone grise :

**Le devoir de protection va de pair
avec le devoir d'assistance**

- **confiance – mais exigence**



Standards concrets de qualité



Diverses lignes de conduite

**Irritations
dans la zone grise**

**Soupçons
d'actes délictueux**

Culture de feedback
Culture de l'apprentissage
Transparence, qualité
Gestion du personnel
Relève du droit du travail
Leadership et équipe

Culture d'annonce
Tolérance zéro
Coordination
Gestion du cas
Relève du droit pénal
Leadership et état-major de crise

Gestion du risque

Gestion des crises



Outils de la gestion des risques Code de conduite avec des standards (intégré au contrat de travail)

- **Direction** → outil de direction, assurance qualité
- **Equipe** → transparence, compétence, ouverture à la discussion
- **Client-e-s** → protection, ouverture à se plaindre
- **Collaborateurs** → protection face à des interprétations



Obstacles d'évitement de délits

Formulation prudente et constantes pauses de réflexion

Irritations jusqu'à
vagues suppositions

Souçons vagues à fondés
d'actes délictueux

p.ex. standards ouverts
p.ex. transgression de standards
p.ex. comportement inapproprié/
inadéquat corrigible
p.ex. comportement contraire au droit
du travail

p.ex. Insinuations de délits
p.ex. Signaux de délits
p.ex. Déclarations de délits
p.ex. témoignage de délits

Comportement de collaborateurs

**Remarques d'un-e client-e
ou d'un témoin**



Exemples de situations : Quelle est la gestion professionnelle?

Exemple 1: un professeur se penche par –dessus l'épaule de M., 13 ans, pour lui **expliquer un devoir** et, ce faisant, lui touche brièvement la poitrine.

Exemple 2: une travailleuse sociale invite souvent chez elle, à la maison, le jeune L. 10 ans, pour **établir une relation avec lui**. L. a le droit de se doucher chez elle, car il transpire toujours beaucoup.

Exemple 3: un personnel soignant interroge une femme de 40 ans sur ses expériences sexuelles, dans **le cadre d'un entretien**

Sorgfältiges Wording und permanente Reflexionsschlaufen

Irritationen bis vage
Vermutungen

Vager bis begründeter
Verdacht auf Straftaten

z.B. ungeklärte Standards
z.B. Übertretungen von Standards
z.B. korrigierbares Fehlverhalten
z.B. arbeitsrechtliches Fehlverhalten

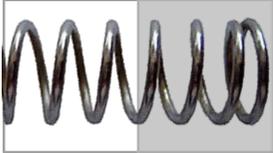
z.B. Andeutung von Straftaten
z.B. Signale zu Straftaten
z.B. Aussagen zu Straftaten
z.B. Zeugnis von Straftaten

Verhalten von Mitarbeitenden

**Hinweise einer KlientIn
oder eines Zeugen**



Pièges/ NO GOS en cas de soupçon fondé de délits



- **Confronter** la personne incriminée
- **Juger**, p.ex., de la crédibilité
- **Enquêter**: p.ex., interrogatoire/échange
- **Clarifier à l'interne** malgré la partialité

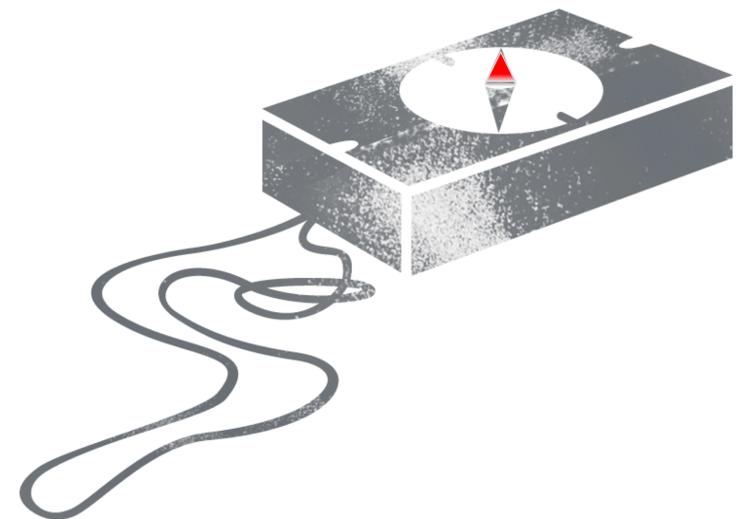


Passage à la gestion de crise

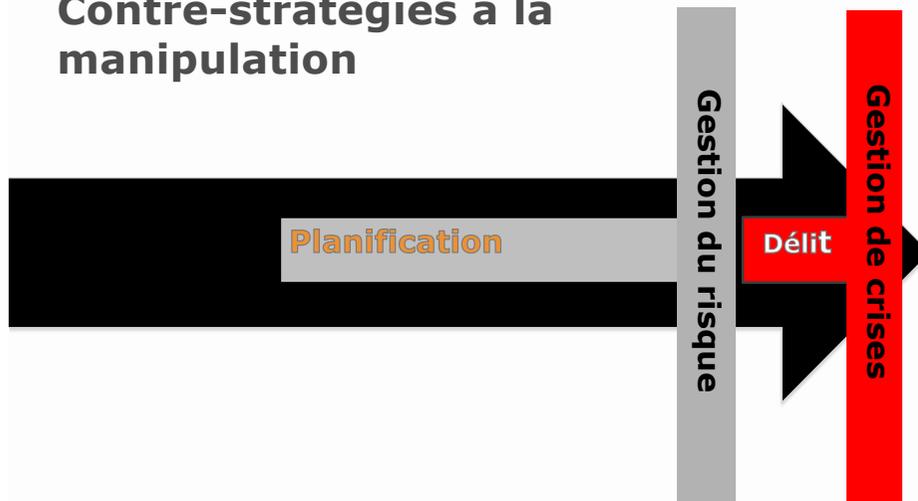


Outil de la gestion des crises Concept d'intervention/-de crises

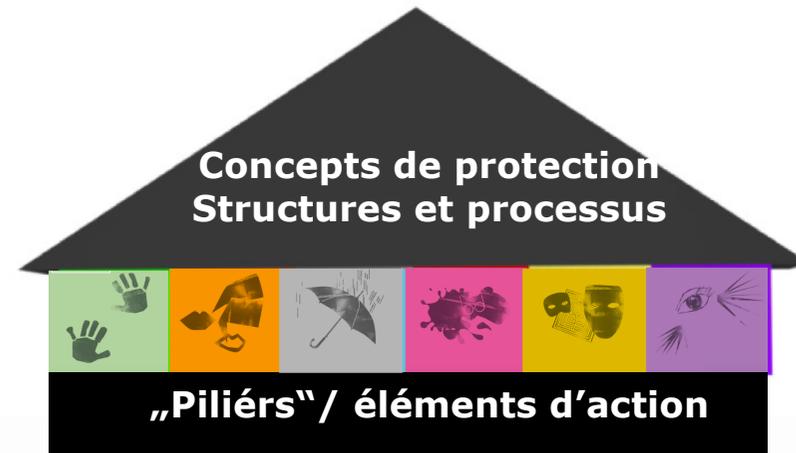
- **Collaborateurs** : obligation interne d'annoncer
- **Services de contact** : réception de l'annonce
- **Direction et état-major de crise** : gestion du cas
- **Services spécialisés externes** : conseil
- pour tous 3 C: Care, Command, Communication



Contre-stratégies à la manipulation



Concepts de protection Structures et processus



Gestion des connaissances

**Gestion du personnel,
ressources humaines**

Gestion du risque

Gestion de crises

Gestion des plaintes

Gestion de la participation



Mehr dazu
www.limita.ch

Herzlichen Dank!

Kontakt:
k.iten@limita.ch