

Module 5: Engagement client 2 - Principes d'entretien et pratiques sécuritaires



Retourner à la page [Contenu du cours](#)

-  5.1 Introduction
-  5.2 Principes d'entretien
-  5.3 Avoir tout ce dont vous avez besoin
-  5.4 Mener l'entretien
-  5.5 Garantir la sécurité des informations
-  5.6 Stockage des informations
-  5.7 Wanda

5.1 Introduction

Le processus de consentement éclairé couvert dans le module 4 devrait vous permettre, à vous et au client, de vous sentir à l'aise et en confiance lors de l'étape suivante, qui consiste à obtenir et à enregistrer le récit du client sur les violations de ses droits qu'il a subies. Dans le module 3, vous avez utilisé le modèle de REAct pour identifier les informations pertinentes, comme le type d'abus et l'auteur, etc. Dans le module 5, nous rassemblons tout cela pour l'entretien avec le client. C'est généralement ainsi que les REActeurs rassemblent des preuves détaillées d'une manière respectueuse, favorable mais systématique.

A la fin de ce module, vous devriez être capable de:

- Comprendre les principes clés de l'entretien et être confident dans l'application de ces principes lorsque vous rencontrez des clients.
- Comprendre comment assurer la sécurité et la sûreté de vous-même et de vos clients.
- Comprendre l'importance de la sécurité des données (comment protéger les données sensibles lorsqu'elles sont collectées, stockées et lorsqu'on y accède).
- Comprendre les principales fonctionnalités de Wanda (un système de gestion de l'information).

CONTINUER

5.2 Principes d'entretien

Vous aurez très probablement eu l'expérience d'interagir avec des clients et vous aurez peut-être l'expérience de parler à un client vulnérable, peut-être sur un sujet sensible ou pénible. Étant un REActeur fera bon usage de cette expérience. Ne vous inquiétez pas si vous n'avez pas cette expérience, le module 5 devrait vous préparer à l'entretien de REAct. Un bon point de départ sont les principes de base de l'entretien. REAct a développé ses propres principes que vous allez découvrir maintenant, mais vous devriez probablement considérer ces principes comme une bonne règle de base pour tout type d'entretien.

Ensuite, travaillez sur l'activité suivante qui couvre les principes d'entretien.

- ☐ Si vous souhaitez sauvegarder les notes que vous écrivez pour chaque activité du cours, n'hésitez pas à les copier et à les coller dans le fichier de notes de l'apprenant que vous avez téléchargé dans le module 1. Elles ne seront pas sauvegardées dans les activités elles-mêmes. N'oubliez pas de sauvegarder votre fichier et de le mettre à jour tout au long du cours.

Activité 5.1 Principes d'entretien

Comptez environ 10 minutes

Prenez quelques minutes pour réfléchir à vos expériences passées d'interaction avec les clients et notez vos réflexions sur la question suivante.



(Voir l'activité accessible [5.1 PDF](#))

Écoutez maintenant l'audio d'un membre de l'équipe de REAct qui parle des principes clés de l'entretien.



03:03

Audio 5.1 Audio 5.1 Principes clés de l'entretien

Transcription: Principes clés de l'entretien

ORATILE: L'entretien avec des clients qui ont vécu une expérience traumatisante doit se faire avec prudence et dans un espace sécurisé. Assurez-vous que la salle d'entretien est privée et que vous ne risquez pas d'être entendu ou interrompu. Il est important de ne pas retraumatiser votre client lors de l'entretien. Faites preuve de compassion, ne portez pas de jugement et soyez respectueux. Posez des questions ouvertes qui permettent à votre client de répondre sans se sentir obligé de répondre d'une manière particulière. Il doit se confier librement et volontairement.

Soyez également attentif à vos gestes non verbaux, par exemple en maintenant le contact visuel et en hochant la tête pour encourager votre client. Évitez les expressions faciales qui pourraient être perçues comme du dégoût, du choc ou du désaccord. Si cela se produit, expliquez votre réaction ouvertement et en vous excusant, et rassurez le client en lui disant que vous ne vouliez pas lui manquer de respect.

Asseyez-vous face à votre client et, si vous prenez des notes, faites-le sous forme de points courts afin que votre client ne se sente pas ignoré. Essayez également de ne pas l'interrompre lorsqu'il parle. Vous pouvez poser des questions ou demander des éclaircissements lorsque cela vous semble une pause naturelle dans la conversation.

Écoutez activement, en veillant à obtenir les informations dont vous avez besoin pour aider au mieux votre client à décider de l'aide dont il a besoin. La décision lui appartient en dernier ressort; veillez donc à collaborer avec lui pour faire ces choix. Fournissez des informations, expliquez les avantages des différents services, etc. Croyez qu'avec les bonnes informations, ils savent ce qui est le mieux pour eux.

Expliquez les choses qui peuvent être difficiles à comprendre, comme le consentement et la confidentialité, et demandez-leur régulièrement si ce que vous dites est clair. Communiquez dans un langage simple et clair et, si possible, dans une langue parlée à la maison avec laquelle ils sont à l'aise.

Enfin, vous écoutez également pour vous assurer que vous disposez des informations dont vous avez besoin pour les documenter ultérieurement dans votre système de gestion de l'information. Vous devrez peut-être demander des éclaircissements, mais veillez à le faire d'une manière qui ne soit pas intrusive. Soyez transparent - expliquez pourquoi vous posez certaines questions et rassurez votre client en lui disant qu'il a le choix de partager ou non ses informations.

À la fin de votre entretien, passez en revue tout ce que vous avez convenu avec votre client. N'oubliez pas d'évoquer le soutien qu'il recevra et le consentement qu'il a donné quant aux informations qui seront documentées et à la manière dont vous les utiliserez. Rassurez-le à nouveau sur la confidentialité et mettez fin à l'entretien.

Une fois l'entretien terminé, enregistrez les informations convenues dans votre système de gestion de l'information et détruisez les copies papier ou les enregistrements dès que possible. N'oubliez pas de télécharger également les formulaires de consentement signés. Si vous avez fait une recommandation, assurez-vous d'y donner suite. Si vous avez promis de relancer votre client à une date ultérieure, n'oubliez pas de le faire.

Oratile a identifié les principes clés suivants que nous avons mis dans une liste à puces ci-dessous:



[Texte pour l'illustration:

Principes d'entretien

Garantir la confidentialité

Obtenir le consentement

Assurer la sécurité

Apporter de l'aide au client

Obtenir l'intégralité de l'histoire

Faire preuve de sensibilité et de respect]

Vous souhaitez peut-être les écrire ou sauvegarder ces principes clés pour les utiliser comme rappel lors des entretiens de REAct. Les trois activités suivantes couvrent deux de ces principes : obtenir l'histoire complète et être sensible et respectueux.



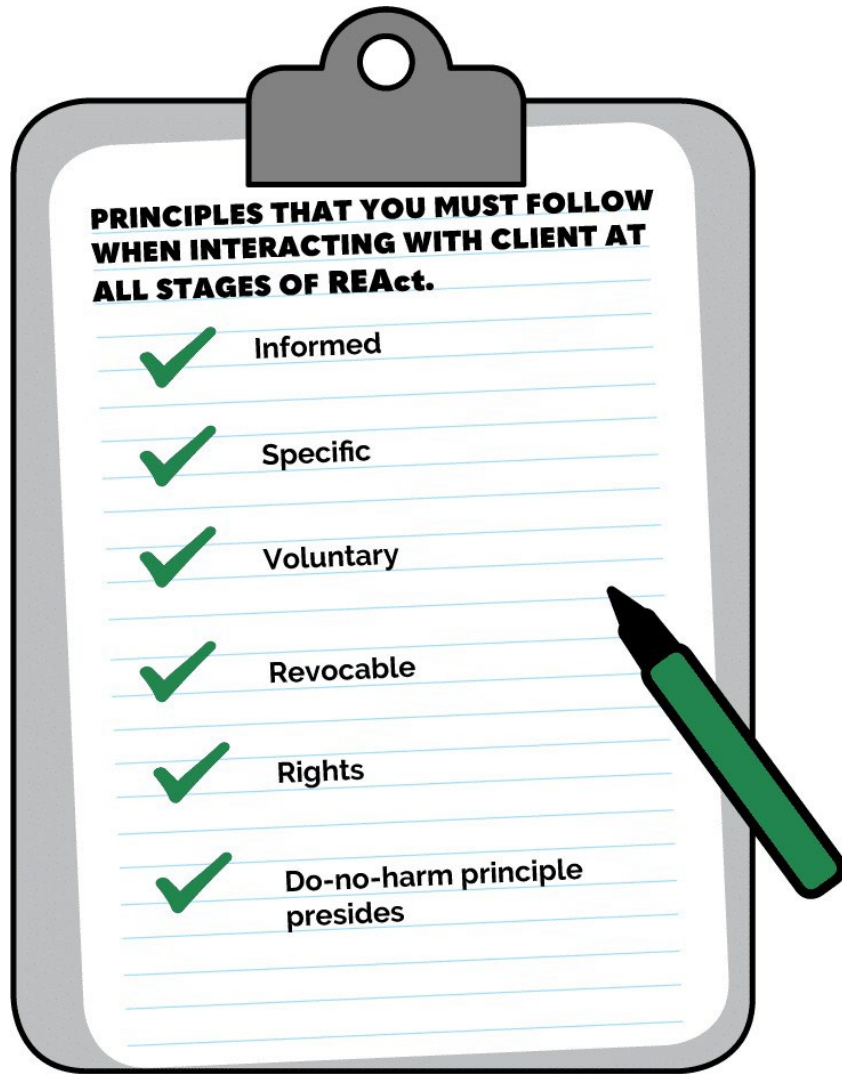
Complétez le contenu ci-dessus avant de continuer.

5.3 Avoir tout ce dont vous avez besoin

Il est important d'être préparé et de vous assurer d'avoir tout ce dont vous avez besoin pour mener un entretien. Vous trouverez ci-dessous une liste de tout ce que l'équipe de REAct recommande d'avoir avec vous:



Stylo et papier/enregistreur/téléphone/ordinateur portable - Vous avez besoin d'une forme d'enregistrement du client. Différentes approches présentent différents avantages et inconvénients. Un enregistreur numérique permet d'obtenir toute l'histoire tout en vous permettant de vous concentrer sur le client et d'être plus empathique. Cependant, vous devez ensuite annoter ou transcrire l'enregistrement. De plus, certains clients peuvent trouver l'utilisation d'un enregistreur intimidante ou ne souhaitent pas que leur voix soit enregistrée. Taper sur un ordinateur portable vos notes sous une forme que vous pouvez rapidement télécharger sur un système de gestion de l'information, mais vous devez être capable de taper sur du texte et vous ou le client pourriez trouver le son de la frappe désagréable. Le stylo et le papier sont les moins gênants, mais vous devrez taper vos notes écrites. Vous devez trouver un moyen qui vous convient. Cependant, laissez toujours le client choisir comment il souhaite être enregistré et demandez-lui la permission avant d'allumer un enregistreur ou de commencer à taper ou à écrire.



[Texte pour l'illustration:

Principes que vous devez suivre lorsque vous interagissez avec le client et à toutes les étapes de REAct.

Informé

Spécifique

Volontaire

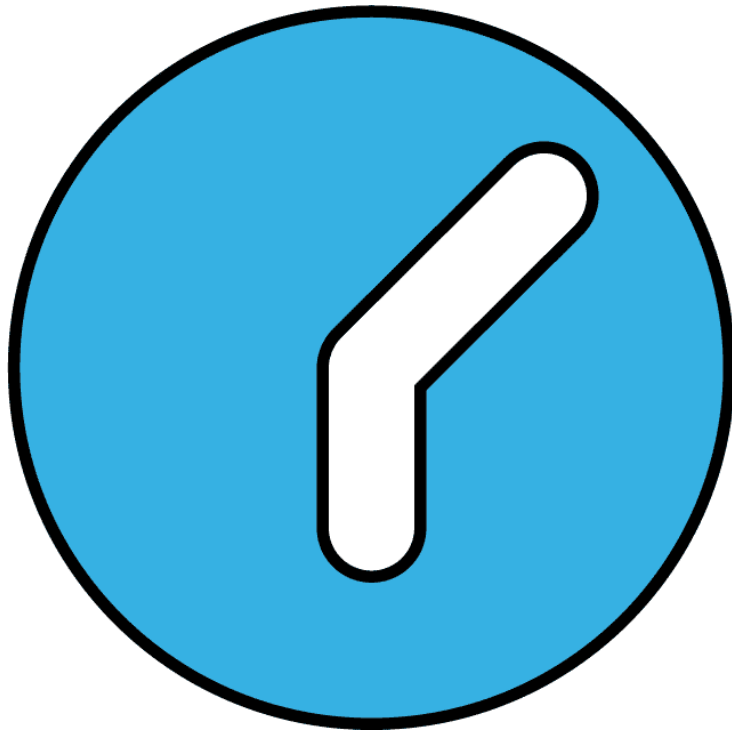
Révocable

Droits

Le principe de l'innocuité préside]

Formulaire d'information et de consentement - Vous aurez abordé ce point dans le module 4.

Cependant, ayez toujours des copies de rechange à portée de main au cas où le client voudrait les revoir ou en demander plusieurs, et soyez toujours prêt à parcourir la procédure et le formulaire de consentement si le client le demande.



Temps - Idéalement, vous devriez prévoir environ une heure pour mener l'entretien, mais soyez prêt à y consacrer plus de temps. Vous ne pouvez pas presser le client. Si vous n'avez pas assez de temps ou si vous en manquez, demandez à votre client s'il est d'accord pour que vous preniez ses coordonnées afin de pouvoir le relancer plus tard.



Plan de sûreté et de sécurité – Il vous incombe de faire tout ce qui est en votre pouvoir non seulement pour que le client se sente en sécurité, mais aussi pour que votre interaction avec lui ne le mette pas en danger. Votre propre sécurité est également importante, c'est pourquoi il est important de mettre en place un protocole de sécurité.

Activité 5.2 Principes de sécurité

Comptez environ 10 minutes

Avant de vous rendre à votre premier entretien de REAct, lisez le [guide sur la sûreté et la sécurité](#).

1. Thinking about your own context and the clients you work with, in the box below write down 2–3 things you will do to keep yourself safe when interacting with clients.

type your text here

Next

(Voir l'activité accessible [5.2 PDF](#))



Complétez le contenu ci-dessus avant de continuer.

5.4 Mener l'entretien

Dans cette section, nous aborderons l'entretien lui-même, la manière d'établir un rapport avec le client et de poser les bonnes questions.

- ☐ Les deux activités suivantes vous aideront à préparer votre devoir du module 5, qui porte sur la pratique des techniques d'entretien.

CONTINUER

Activité 5.3 Établir la confiance

Comptez environ 10 minutes

Ecoutez l'audio suivant (3 minutes) où Kanu commence un entretien avec David.



03:19

Audio 5.2 Kanu commence un entretien avec David

Transcription: Kanu commence un entretien avec David

[BRUIT DE LA RUE]

KANU: Bonjour, David. Je m'appelle Kanu et je travaille pour les Communautés d'organisations de défense des droits de l'homme. Comment vous sentez-vous aujourd'hui?

DAVID: Je vais bien, un peu fatigué, mais ça va.

KANU: Tu es bien arrivé ici?

DAVID: Oui, un de mes amis m'a parlé de l'organisation Communities for Human Rights (Communautés pour les droits de l'homme). Il m'a dit que vous l'aviez orienté vers une clinique accueillante pour les homosexuels et qu'il avait obtenu les soins de santé qu'il avait du mal à obtenir ailleurs. Il m'a dit comment venir ici.

KANU: C'est bien. David, nous sommes ici aujourd'hui pour que tu me racontes ce qui t'est arrivé. Ce que j'aimerais faire aujourd'hui, c'est obtenir le plus de détails possible sur votre histoire. Cela me permettra de vous aider et j'espère aussi pouvoir vous expliquer comment votre histoire peut aider d'autres personnes. Avant de commencer, voulez-vous boire de l'eau, du thé, du café?

DAVID: Oui, je voudrais de l'eau, s'il vous plaît. Il fait très chaud dehors.

KANU: Il fait chaud, n'est-ce pas? Voilà, c'est fait.

DAVID: Merci.

KANU: Je sais que vous avez traversé beaucoup d'épreuves. C'est pourquoi il est difficile de parler de certaines choses. J'ai entendu l'histoire de beaucoup de gens et certaines de ces histoires sont douloureuses. Il faut que tu saches que je ne suis pas là pour te juger et que tu peux prendre ton temps pour me dire ce que tu veux. Si vous avez besoin d'une pause, dites-le-moi. Nous avons entre 45 minutes et une heure pour parler, alors ne vous pressez pas. Je suis de votre côté et les Communautés pour les droits de l'homme sont là pour vous. Nous ferons tout notre possible pour vous apporter l'aide dont vous avez besoin.

DAVID: Merci. Je me sens bien de vous parler. Merci de m'avoir rassuré.

KANU: Bien. Juste pour vous rassurer, cette pièce est à nous aussi longtemps que nous le voulons. C'est un espace sûr pour vous. Nous ne pouvons pas être entendus et nous ne devons pas être interrompus. Si quelqu'un frappe à la porte, j'éteindrai l'enregistreur. Je me lèverai et j'irai ouvrir la porte. Je ne laisserai personne entrer tant que nous n'aurons pas fini notre entretien. Qu'en pensez-vous?

DAVID: Oui, c'est bien.

KANU: Mhm.

DAVID: J'ai beaucoup souffert. J'ai besoin de le dire à quelqu'un. J'apprécie vraiment votre aide.

KANU: Très bien, commençons.

Dans les zones de texte prévues à cet effet, notez vos réponses aux questions suivantes.

1. Comment Kanu fait-il pour que David se sente en sécurité et à l'aise ?

Tapez votre texte ici

1. How does Kanu make David feel safe and comfortable?

type your text here

Next

(Voir l'activité accessible [5.3 PDF](#))

Qui, quoi, quand, où, comment et pourquoi?



[Texte pour l'illustration:

Qui?
Quoi?
Quand?
Où?
Comment?
Pourquoi?]

L'un des meilleurs moyens d'obtenir des informations factuelles détaillées est de poser des questions du type "qui, quoi, quand, où, comment et pourquoi". En posant ces questions, vous invitez le client à vous raconter son histoire avec ses propres mots, tout en vous assurant d'obtenir les informations détaillées dont vous avez besoin. En posant des questions de cette manière, vous minimisez également la possibilité d'amener votre client à dire ce qu'il pense que vous voulez entendre. Considérez la différence entre le fait de dire à un client "Vous avez dû vous sentir mal à propos de cela" et le fait de lui demander "Comment vous êtes-vous senti à propos de cela? La première affirmation exprime ce que vous pensez que le client aurait dû ressentir. La seconde question invite le client à vous dire ce qu'il a réellement ressenti.

Nous pouvons distinguer ces questions ouvertes (questions qui demandent qui, quoi, quand, où et pourquoi) des questions fermées. Les questions fermées invitent généralement à répondre « oui » ou « non ». Un exemple de question fermée pourrait être « La police vous a-t-elle dit vos droits? ». Une question fermée est aussi généralement une question sur quelque chose de particulier ou de concret. Par exemple, « Combien de policiers étaient dans la pièce? ».

Activité 5.4 Qui, quoi, quand, où, comment et pourquoi?

Comptez environ 10 minutes

2. Écoutez le clip suivant où Kanu continue d'interviewer David. Écoutez-le une première fois jusqu'au bout pour vous faire une idée de l'ensemble de l'entretien. Puis écoutez-le une seconde fois. Cette fois, notez certaines des questions que Kanu pose à David, puis décidez s'il s'agit d'une question fermée ou ouverte.



04:27

Audio 5.3 L'expérience de David au poste de police

Transcription: L'expérience de David au poste de police —

KANU: Les policiers vous ont-ils lu vos droits avant de vous arrêter?

DAVID: Non, ils ne l'ont pas fait. Ils ont juste dit qu'ils m'arrêtaient parce que j'étais gay.

KANU: Est-ce qu'ils t'ont dit pourquoi ils t'arrêtaient?

DAVID: Non, ils m'ont juste poussé à l'arrière d'une voiture de police. Je ne savais pas où j'allais avant d'arriver au poste de police.

KANU: Que s'est-il passé quand vous êtes arrivé au poste de police?

DAVID: Ils m'ont pris tous mes biens et m'ont mis dans une cellule de détention.

KANU: Je veux juste vérifier. Est-ce qu'ils ont écrit une liste de vos biens pendant qu'ils vous les prenaient?

DAVID: Oui, ils l'ont fait.

KANU: Et avez-vous récupéré tous vos biens lorsque vous avez quitté le poste de police?

DAVID: Oui.

KANU: Bien. Comment les policiers se sont-ils comportés avec vous?

DAVID: Ils n'étaient pas polis. Ils étaient très impolis.

KANU: En quoi étaient-ils impolis?

DAVID: Ils m'ont dit des choses sales et m'ont dit que j'étais sale.

KANU: Peux-tu me raconter certaines des choses qui t'ont été dites?

DAVID: D'abord, ils m'ont crié dessus en disant que je représentais une menace pour leurs enfants. Puis ils sont devenus très menaçants.

KANU: Je suis vraiment désolé de ce qui t'est arrivé, David. Comment vous sentiez-vous à ce moment-là?

DAVID: J'ai eu très peur. Vraiment effrayé et honteux. Il y avait beaucoup de monde dans la salle d'attente, et ils pouvaient entendre ce que les officiers me disaient.

KANU: Combien d'officiers de police vous disaient ces choses?

DAVID: Ils étaient trois. Les deux qui m'ont emmené au poste et celui qui emportait mes affaires. Ils parlaient à haute voix pour que tout le monde puisse les entendre.

KANU: Je suis vraiment désolé. Je vois que vous êtes bouleversée. Veux-tu faire une pause?

DAVID: Non, non, ça va.

KANU: D'ACCORD. Si tu veux faire une pause à n'importe quel moment, fais-le moi savoir, d'accord? Vous avez dit qu'ils étaient devenus menaçants. Pouvez-vous m'en dire un peu plus?

DAVID: C'était quand j'étais dans la cellule. Au bout d'un moment, l'un des officiers est venu me voir avec mon téléphone et m'a dit de l'ouvrir pour lui.

KANU: L'officier vous a demandé d'ouvrir votre téléphone?

DAVID: Non, il ne me l'a pas demandé. Il me l'a dit.

KANU: Comment s'est-il comporté avec vous lorsqu'il vous a demandé d'ouvrir votre téléphone?

DAVID: Il était très agressif. J'étais assis et il se tenait au-dessus de moi, il me criait dessus, me traitait de tous les noms et mettait son visage dans le mien.

KANU: Je suis désolé de te demander cela, David, mais peux-tu te souvenir des noms qu'il te donnait et de ce qu'il te disait?

DAVID: Il a dit que j'étais un sale pédé et que si je n'ouvrais pas mon téléphone, il m'obligerait à le faire.

KANU: Qu'est-ce que tu penses qu'il voulait dire par là?

DAVID: Il a dit qu'il me battrait jusqu'à ce que je l'ouvre pour lui.

KANU: Je veux juste vérifier maintenant, est-ce que vous avez senti à ce moment-là que vous aviez le choix d'ouvrir ou non votre téléphone?

DAVID: Je ne pensais pas avoir le choix. C'était soit ouvrir le téléphone, soit être battu.

KANU: Et est-ce que l'un des officiers de police vous a parlé de votre droit à voir un avocat à ce moment-là?

DAVID: Non, jamais.

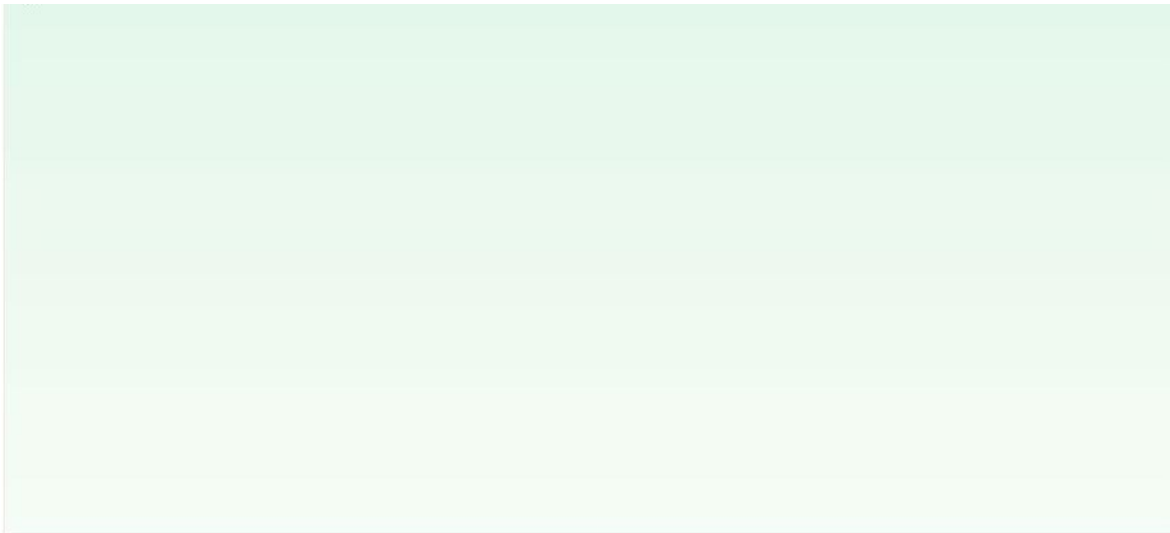
KANU: OK. Est-ce que quelqu'un a dit cela à un moment ou à un autre de votre séjour au poste de police?

DAVID: Non, ils n'en ont pas parlé.

KANU: OK, que s'est-il passé ensuite?

DAVID: Je lui ai donné le mot de passe de mon téléphone et il est reparti.

KANU: D'ACCORD.



Reveal

Reveler

(Voir l'activité accessible [5.4 Partie 1 PDF](#))

3. Maintenant, écoutez le deuxième clip de la même interview où David raconte à Kanu son expérience d'essayer d'accéder à des médicaments antirétroviraux (ARV) quand il a été détenu. Pendant que vous écoutez, notez vos pensées sur les deux questions dans l'encadré ci-dessous.



03:13

Audio 5.4 L'expérience de David en essayant d'accéder aux médicaments antirétroviraux

Transcription: L'expérience de David en essayant d'accéder aux médicaments antirétroviraux

KANU: Parlez-moi de la fois où vous avez dit à la police que vous deviez prendre vos ARV.

DAVID: J'ai appelé l'un d'entre eux dans la cellule où je me trouvais. J'ai demandé à parler à quelqu'un en privé pour une affaire personnelle.

KANU: OK.

DAVID: Il y avait deux autres hommes dans la cellule avec moi, et je ne voulais pas qu'ils m'entendent. Le policier m'a ignoré et quand j'ai insisté, il m'a crié dessus.

KANU: Qu'a-t-il dit?

DAVID: Il a dit que je le dérangeais. Il a dit que je n'allais pas être libéré de sitôt et que je devais m'asseoir et me taire.

KANU: Que s'est-il passé ensuite?

DAVID: J'ai continué à le supplier de me parler. J'ai essayé pendant des heures. À la fin, j'étais désespéré, alors je l'ai dit à haute voix. Tout le monde pouvait m'entendre. J'ai dit que j'avais besoin qu'ils m'aident à obtenir mes ARV.

KANU: Qu'a-t-il fait?

DAVID: Cela a attiré son attention. Il s'est approché de moi, mais au lieu d'essayer de m'aider, il a recommencé à me crier dessus. Il a dit que j'avais le VIH parce que je faisais des choses immorales. Il a dit que je serais puni par Dieu.

KANU: Je suis vraiment désolé de ce qui t'est arrivé. Donc, juste pour clarifier, la police ne vous a pas aidé à obtenir vos ARV lorsque vous avez été détenu?

DAVID: C'est exact. Et après que ce policier ait quitté son travail, j'ai essayé avec le policier qui l'avait remplacé, mais lui non plus n'a rien fait.

KANU: OK, alors quand as-tu repris tes ARV?

DAVID: Après avoir déménagé à la prison, je suis allé au poste des infirmières de la prison et ils se sont organisés pour me procurer des médicaments.

KANU: Combien de temps s'est écoulé entre la dernière fois que vous avez pris vos ARV et le moment où la prison vous en a fourni?

DAVID: Environ deux semaines.

KANU: Deux semaines? D'ACCORD. Vous ont-ils proposé d'autres services de santé, ou peut-être leur en avez-vous demandé?

DAVID: Non. Ils ne m'ont proposé aucun autre service de santé. En fait, j'ai dû leur demander de faire un test de CD4 ou un test de charge virale pour vérifier que depuis que je n'avais plus pris de médicaments, ma santé ne s'était pas détériorée. Mais ils ont refusé.

KANU: Pourquoi refusent-ils?

DAVID: Ils ont dit que ces tests étaient chers et que je les avais faits récemment. Ils ont dit que je devais attendre quelques mois avant de les refaire.

KANU: Pourquoi vouliez-vous faire ces tests?

DAVID: Parce que je connaissais les risques de ne pas prendre mes ARV. Je savais que cela pouvait faire chuter le nombre de mes cellules CD4 et augmenter la charge virale dans mon système.

Je savais que cela pouvait empêcher mes médicaments d'agir.

KANU: Oui, tu as tout à fait raison. C'est ce qui t'est arrivé?

DAVID: Non, non, non. J'ai fait des tests et mon taux de cellules CD4 n'a pas baissé, heureusement. Mais j'étais très inquiet à l'époque.



(Voir l'activité accessible [5.4 Partie 2 PDF](#))



Complétez le contenu ci-dessus avant de continuer.

5.5 Garantir la sécurité des informations

Une fois l'entretien terminé, vous êtes désormais en possession de quelque chose de très précieux: les informations sur le client. Vous devrez réfléchir à la manière de conserver ces informations en toute sécurité à tout moment. Les deux principales considérations que vous devez prendre en compte ici sont: comment allez-vous transporter puis stocker les informations à long terme?



Transport des informations du client

Aucune procédure de sécurité des données n'est parfaite et personne ne peut garantir que les données ne seront pas volées ou perdues, quelle que soit la sécurité de leur stockage. C'est pourquoi nous devons toujours réfléchir à la manière de gérer les risques. La période qui s'écoule entre le moment où le client vous fournit les informations et celui où vous les stockez en toute sécurité est particulièrement risquée. Il est essentiel d'évaluer et de minimiser le risque de vol ou de perte de ces données chaque fois que vous organisez un entretien. Pensez à l'avance jusqu'au moment où vous dites au revoir au client:

- **Sous quelle forme ces informations se présentent-elles?** Sont-elles sur votre ordinateur portable ou votre téléphone? Dans un carnet de notes? Certaines parties de l'histoire sont-elles encore dans votre tête?
- **Où êtes-vous?** Êtes-vous dans votre bureau ou chez vous? Êtes-vous devant votre ordinateur? Êtes-vous à l'extérieur? Combien de temps vous faudra-t-il pour vous rendre à un endroit où vous pourrez déposer les informations en toute sécurité?
- **Que ferez-vous après l'entretien?** Avez-vous d'autres entretiens prévus?
- **Êtes-vous en sécurité?** Quelle est la probabilité que votre ordinateur portable ou votre téléphone soit volé pendant que vous êtes en transit? Y a-t-il un risque que vous soyez intercepté par la police ou d'autres autorités qui pourraient confisquer de vos biens?

Vous devez tenir compte de toutes ces circonstances lorsque vous planifiez votre entretien et prendre vos décisions en conséquence.

- Dans certains cas, vous pouvez décider de ne pas mener l'entretien parce que vous ne pensez pas pouvoir assurer la sécurité des données du client.
- Vous pouvez décider de ne pas enregistrer le nom ou les coordonnées du client, même s'il a donné son accord pour que vous le fassiez, parce qu'il serait dangereux pour le client que vous soyez intercepté.
- Vous pouvez décider de laisser des espaces entre les entretiens où vous pourrez taper vos notes écrites juste après la fin de l'entretien.
- Vous pouvez décider de ne pas organiser un entretien à une certaine heure parce que cela pourrait impliquer de voyager avec les données du client pendant la nuit.
- Quel est le niveau de sécurité de votre ordinateur portable? Quels sont les logiciels de cryptage des données et de protection par mot de passe dont il est équipé?

CONTINUER

5.6 Stockage des informations



La manière dont vous stockez les informations une fois qu'elles ont été collectées est également un élément essentiel de la sécurité des données. Les gens ont des opinions et des sentiments différents sur le stockage des informations sensibles. Certaines personnes se sentent plus en sécurité lorsqu'elles ont en leur possession une copie d'un document important. Elles ont l'impression de savoir où il se trouve et de pouvoir le garder sous clé. D'autres se sentent plus en sécurité lorsque les informations sont stockées sous forme numérique sur un disque dur sécurisé ou sur le cloud: elles peuvent être gérées et partagées plus facilement. Qu'en pensez-vous? Quelle méthode de stockage des données vous convient le mieux?

Activité 5.5 Stockage des informations du client: papier ou cloud?

Comptez environ 10 minutes

Comme pour beaucoup de choses dans la vie, il y a des avantages et des inconvénients à stocker des informations sensibles de différentes manières. Dans les tableaux ci-dessous, énumérez les avantages et les inconvénients de la collecte de données de suivi sur papier ou dans des documents Word ou Excel. Cliquez ensuite sur le bouton "révéler" pour voir les avantages et les inconvénients auxquels l'équipe du cours a pensé.



(Voir l'activité accessible [5.5 PDF](#))

CONTINUER

5.7 Wanda

Comme vous pouvez le constater, tous les types de systèmes de stockage de données présentent des avantages et des inconvénients. Frontline AIDS dispose de son propre système de gestion des données, appelé Wanda, qui est une adaptation de DHIS 2, une plateforme de gestion des données sanitaires utilisée par de nombreux gouvernements et organisations internationales. Wanda a été développé spécifiquement pour suivre et documenter les expériences individuelles de violations des droits de l'homme dans le cadre du programme de REACT, et bien que ce cours ne vous forme pas à l'utilisation de Wanda, il est utile de le connaître et de savoir comment il fonctionne. Prenez quelques minutes pour lire l'encadré "Ce que vous devez savoir sur Wanda".

Wanda Fox

Qui était Wanda Fox? Wanda Fox était une militante colombienne, une défenseuse des droits humains LGBT, une femme trans et une professionnelle du sexe. Wanda était intransigeante dans sa lutte pour les droits des LGBT et a malheureusement été assassinée en 2019. Frontline AIDS a pour tradition de célébrer les activistes en commémorant leurs noms dans leur travail quotidien. Le système de gestion des données Wanda porte le nom de Wanda Fox.

Ce qu'il faut savoir sur Wanda.

Contrôle de la sécurité et du partage des données:

Wanda est un système basé sur le cloud accessible via votre navigateur Internet. Les informations sont sur un serveur cloud et ne sont pas stockées sur votre ordinateur portable ou votre téléphone. Ainsi, si votre ordinateur portable est perdu, volé ou confisqué, les données seront en sécurité.

- Wanda dispose d'excellentes fonctionnalités de sécurité des données, ce qui est important lorsqu'il s'agit de données très sensibles. Les données sont cryptées à chaque étape.
- Différents rôles d'utilisateur peuvent être configurés avec différents accès et fonctionnalités.

Accès et convivialité:

- Si vous n'êtes pas en ligne, vous pouvez toujours accéder à Wanda et l'utiliser via une application mobile. Cela signifie que si vous vous trouvez quelque part sans accès à l'internet, vous pouvez toujours saisir des données sur l'application Wanda et l'information est ensuite automatiquement téléchargée vers le nuage une fois que vous êtes de nouveau en ligne.
- En ce qui concerne l'application mobile, Wanda n'est pour l'instant accessible que sur les appareils Android.
- Le modèle de REAct (que vous avez utilisé dans le module 3) est entièrement personnalisable et peut être écrit en plusieurs langues et scripts sur Wanda.

Gestion de cas:

- Wanda est centré sur la personne. Il vous permet de recueillir des données sur la personne plutôt que sur le cas d'abus ou de violation des droits. Cela signifie que vous pouvez compiler des informations sur plusieurs violations subies par la même personne. Wanda vous permet également de suivre les références, les recommandations et l'aide que vous et d'autres personnes avez offertes à la victime et d'enregistrer si elles ont été reçues ou suivies.
- Les cas peuvent être suivis de manière anonyme (à l'aide des UIC).
- Des pièces jointes peuvent être ajoutées (par exemple, des photos, des témoignages ou des preuves de cas).

Analyse et rapport:

- Wanda dispose de différentes fonctions d'analyse des données pour aider à identifier les tendances et les lacunes et à transformer les données en preuves. Par exemple, si vous souhaitez connaître le nombre et la nature des cas de violation des droits pour une population clé particulière ou dans une région spécifique, Wanda peut vous aider à identifier les tendances et les lacunes.
- Il fournit des informations en temps réel permettant de prendre des décisions opportunes et éclairées.

Wanda Fox

- Il existe de nombreux types de visualisations de données et de tableaux de bord pour faciliter les aperçus/analyses rapides des données dans le système.

Nous aborderons davantage d'utilisations de Wanda et des systèmes de stockage basés sur le cloud ou numériques dans le Module 6. Cependant, si vous avez encore des questions ou des préoccupations concernant le stockage de données, vous pouvez en discuter avec l'équipe de REAct lors de votre dernière séance en ligne.

CONTINUER

C'est la fin du module 5.

Il y a des devoirs à faire avant votre prochaine séance avec l'équipe de formation de REAct.

Allez au [questionnaire du module 5](#), puis allez au [forum du cours](#).



Retourner à la page [Contenu du cours](#) pour continuer le cours.