

Activité 4.3

Diapositive 1

1. Coordonnées personnelles - pourquoi devriez-vous collecter ces informations?

Choisissez-en un

- Vous ne devez collecter ces informations que si vous avez besoin de recontacter le client. Il peut s'agir de vérifier les services qu'il a utilisés ou d'obtenir des informations actualisées sur son dossier.
- Vous devez collecter ces coordonnées personnelles parce que vous lui avez demandé de vous les donner et qu'il a accepté, mais que vous n'avez pas l'intention de rester en contact avec lui.
- Vous devez collecter ces informations pour analyser différents aspects de l'affaire, comme le lieu de l'incident et les personnes impliquées.
- Vous devez collecter ces informations à des fins de programmation (par exemple, pour contrôler les types de services utilisés par les clients).

Soumettre

Réessayez de répondre: Ce n'est pas correct. Veuillez réessayer.

Commentaires incorrects: Vous ne devez noter les coordonnées d'une personne que si vous et votre client avez convenu que vous la recontacterez dans un but convenu. Ne collectez pas plus de coordonnées que nécessaire pour être en contact, comme un numéro de téléphone.

N'oubliez pas qu'ils peuvent toujours vous contacter s'ils en ont besoin. Continuerr.

Commentaires corrects: Vous ne devez noter les coordonnées d'une personne que si vous et votre client avez convenu que vous la recontacterez dans un but convenu. Ne collectez pas plus de coordonnées que nécessaire pour être en contact, comme un numéro de téléphone.

N'oubliez pas qu'ils peuvent toujours vous contacter s'ils en ont besoin. Continuerr

Réponses

- Vous ne devez collecter ces informations que si vous avez besoin de recontacter le client. Il peut s'agir de vérifier les services qu'il a utilisés ou d'obtenir des informations actualisées sur son cas.

Diapositive 2

2. Informations démographiques - pourquoi devriez-vous collecter ces informations?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

- Vous devriez collecter ces informations pour comprendre les tendances dans les types de clients qui signalent des cas (âge, sexe, orientation sexuelle, groupe de population clé).
- Vous devriez collecter ces informations pour comprendre les types de violations des droits de l'homme qui se produisent dans votre communauté.
- Vous devez collecter ces informations pour comprendre les types de personnes qui commettent des violations des droits de l'homme.
- Vous ne devez recueillir que certaines de ces informations, mais pas toutes, car elles révèlent l'identité du client.

Soumettre

Réessayez: C'est incorrect. Veuillez réessayer. *Indice: sélectionnez trois - Réessayez*

Commentaires incorrects: Il est important de collecter des informations sur les tendances en matière de violations des droits humains pour les utiliser ultérieurement à des fins de plaider. C'est tout l'intérêt! Ainsi, contrairement aux coordonnées personnelles, la collecte de ces données ne révélera pas qui est le client. Vous pouvez donc collecter des informations démographiques aussi détaillées que votre client vous le permet.

Commentaires corrects: C'est exact! Il est important de collecter des informations sur les tendances en matière de violations des droits humains afin de les utiliser ultérieurement à des fins de plaider. C'est tout l'intérêt! Ainsi, contrairement aux coordonnées personnelles, la collecte de ces données ne révélera pas qui est le client. Vous pouvez donc collecter des informations démographiques aussi détaillées que votre client vous le permet.

Réponse

- Vous devriez collecter ces informations pour comprendre les tendances dans les types de clients qui signalent des cas (âge, sexe, orientation sexuelle, groupe de population clé).
- Vous devriez collecter ces informations pour comprendre les types de violations des droits de l'homme qui se produisent dans votre communauté.
- Vous devriez recueillir ces informations pour comprendre les types de personnes qui commettent des violations des droits de l'homme.

Diapositive 3

3. **Informations sur les références/services** - pourquoi devriez-vous collecter ces informations? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent
 - Vous devez collecter ces informations afin de pouvoir suivre les services fournis ou les références faites pour vos propres besoins de programmation.
 - Vous devez collecter ces informations afin de pouvoir analyser ultérieurement ces données pour dégager des tendances dans les services demandés par les clients qui signalent des violations des droits de l'homme.
 - Vous devez collecter ces informations pour vous rappeler les services et les références que vous avez fournis à un client afin de pouvoir le suivre ultérieurement.
 - Vous devez collecter ces informations parce que votre responsable vous a demandé de le faire.

Soumettre

Réessayez: Incorrect: C'est incorrect. Veuillez réessayer. *Indice: sélectionnez trois.*
Réessayez

Commentaires incorrects: les informations sur les références/services sont collectées afin que vous et votre organisation puissiez suivre les services que vous avez fournis ou vers lesquels vous avez référé votre client. Si vous reprenez ensuite contact avec votre client, vous souhaitez savoir où vous vous êtes arrêté. Vous pouvez également analyser ces informations pour comprendre quels types de services et d'assistance les clients souhaitent, ce qui éclaire votre programmation et votre plaidoyer. Continuerr.

Commentaires corrects: Correct. Les informations sur les références/services sont collectées afin que vous et votre organisation puissiez suivre les services que vous avez fournis ou vers lesquels vous avez référé votre client. Si vous reprenez ensuite contact avec votre client, vous souhaitez savoir où vous vous êtes arrêté. Vous pouvez également analyser ces informations pour comprendre quels types de services et d'assistance les clients souhaitent, ce qui éclaire votre programmation et votre plaidoyer. Continuerr.

Réponse

- Vous devez collecter ces informations afin de pouvoir suivre les services fournis ou les références faites pour vos propres besoins de programmation.
- Vous devez collecter ces informations afin de pouvoir analyser ultérieurement ces données pour dégager des tendances dans les services demandés par les clients qui signalent des violations des droits de l'homme.
- Vous devez collecter ces informations pour vous rappeler les services et les références que vous avez fournis à un client, afin de pouvoir assurer un suivi ultérieur avec ce dernier.

Diapositive 4

4. Le récit du client sur la violation des droits (description de l'affaire) - pourquoi devriez-vous collecter ces informations?

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

- Vous devez collecter ces informations afin d'obtenir un compte-rendu complet et détaillé de ce qui est arrivé au client.
- Vous devez collecter ces informations afin de pouvoir utiliser ce récit comme étude de cas ultérieurement (si le client y a consenti).
- Vous devez recueillir ces informations pour permettre au client de parler avec ses propres mots de ce qui lui est arrivé / pour qu'il se sente écouté.
- Vous devez recueillir ces informations afin de pouvoir rendre compte du cas à vos collègues et à votre supérieur hiérarchique dans vos propres mots.

Soumettre

Réessayez: Incorrect: C'est incorrect. Veuillez réessayer. *Indice: sélectionnez trois.*
Réessayez

Commentaires incorrects: le compte rendu détaillé que vous collectez ici vous permettra de comprendre pleinement ce qui est arrivé au client d'une manière que les données des cases à cocher ne pourraient jamais permettre. Cela vous sera également utile pour déterminer à quels services vous référer. Cependant, n'oubliez pas que vous avez besoin du consentement exprès du client pour utiliser ces données comme étude de cas.

Continuerr.

Commentaires corrects: le compte rendu détaillé que vous collectez ici vous permettra de comprendre pleinement ce qui est arrivé au client d'une manière que les données des cases à cocher ne pourraient jamais permettre. Cela vous sera également utile pour déterminer à quels services vous référer. Cependant, n'oubliez pas que vous avez besoin du consentement exprès du client pour utiliser ces données comme étude de cas.

Continuerr.

Réponse

- Vous devez collecter ces informations afin d'obtenir un compte-rendu complet et détaillé de ce qui est arrivé au client.
- Vous devez collecter ces informations afin de pouvoir utiliser ce récit comme étude de cas ultérieurement (si le client y a consenti).
- Vous devez recueillir ces informations pour permettre au client de parler avec ses propres mots de ce qui lui est arrivé / pour qu'il se sente écouté.

Diapositive 5

Nous ne recueillons des informations personnelles que si nous avons l'intention de recontacter le client. Pour de nombreux clients, c'est important car ils souhaitent que leur dossier soit suivi et ils apprécieront votre soutien continu. Toutefois, de nombreux clients craignent fortement que des informations personnelles les concernant soient enregistrées. Dans ce cas, vous devez vous assurer que le client comprend les conséquences de l'absence d'enregistrement de ses données personnelles: vous ne pourrez pas le recontacter ou retrouver son dossier s'il vous recontacte. Vous pouvez explorer les craintes du client avec lui et essayer de le rassurer sur le fait que ces informations ne seront partagées avec personne d'autre que les personnes décrites (par exemple, d'autres REActeurs ou des responsables de programme).

Enfin, veillez à lui répéter que ses informations seront conservées et gérées en toute sécurité.

Suivant

Diapositive 6

Les informations démographiques et relatives aux services sont moins susceptibles de permettre de remonter à des individus spécifiques et sont donc moins préoccupantes pour les clients que les coordonnées personnelles. Cependant, vous rencontrerez des clients qui ne souhaiteront pas du tout que des informations soient enregistrées. Vous pouvez toujours écouter le client, lui apporter un soutien personnel et de l'empathie et lui donner des informations sur les références, mais dans ce cas, vous ne pourrez pas enregistrer l'engagement, que ce soit à des fins de contrôle, de recherche ou de plaidoyer, et vous ne pourrez pas assurer le suivi.

Si cela se produit fréquemment, il est important que vous en parliez dans votre organisation et que vous trouviez des moyens d'aider les clients à se sentir à l'aise pour participer.

Suivant

Diapositive 7

Enfin, votre client pourrait être disposé à ce que son cas soit mis en évidence à des fins de plaidoyer. Dans ce cas, les noms seront automatiquement rendus anonymes, mais le client peut demander que d'autres aspects soient modifiés, tels que le lieu où l'incident s'est produit ou d'autres détails qui, selon lui, pourraient permettre de le retracer.

Il est important de décrire certains des publics qui pourraient lire le cas, mais il faut savoir qu'une fois qu'une histoire est partagée, il est difficile de contrôler qui la lira. Dans ce cas, vous devez obtenir un consentement spécifique et l'enregistrer, s'il a été donné, ainsi que les limites de ce consentement - par exemple, que vous ne pouvez l'utiliser que si vous changez d'emplacement.

De nombreux clients ne se sentiraient pas à l'aise avec le fait que les détails de leur expérience soient utilisés publiquement, même sous forme anonyme. Vous devrez être clair sur l'aspect de l'étude de cas et sur la différence entre la description détaillée de leur expérience et l'utilisation des détails de leur cas - par exemple, le type d'auteur ou le type de violation - combinés avec les informations d'autres personnes à des fins de programmation et de plaidoyer.

Vous avez maintenant terminé l'activité 4.3.