

## AMBIENCES SECURISEES



[www.caritas.ma](http://www.caritas.ma)



+212 5 37 72 79 98



[caritas.rabat@caritas.ma](mailto:caritas.rabat@caritas.ma)



Caritas Diocésaine de Rabat  
13, avenue Al Alouiyine,  
Quartier Hassan - B.P. 413  
R.P. 10001 - Rabat - Maroc

Les ambiances sécurisées sont des environnements où les personnes sont et se savent à l'abri de la violence et des mauvais comportements ; ce sont des espaces où le bon traitement est la manière de se comporter les uns avec les autres, en respectant les différences et en promouvant le développement des personnes.

Dans la perspective chrétienne de Caritas, un des piliers de l'action sociale de l'Eglise Catholique, l'importance de créer des ambiances sécurisées découle de l'appel à aimer son prochain comme soi-même et à œuvrer pour la justice et la paix, particulièrement pour servir, accompagner et défendre les personnes le plus vulnérables. Il ne s'agit pas seulement de prévenir les dommages physiques ou émotionnels, mais aussi de garantir l'égalité des chances, le respect de la diversité et l'inclusion de tous dans la communauté.

Caritas, en tant qu'organisation inspirée par les principes chrétiens et en étroite collaboration avec des personnes avec d'autres convictions religieuses, promeut activement la création des ambiances sécurisées par le biais de diverses actions, telles que la réflexion, la sensibilisation et la formation. Il est important de noter que la création de ces ambiances sécurisées relève de la responsabilité de toutes les personnes impliquées (intervenants et bénéficiaires) dans l'action de solidarité.

#### Dans la Caritas de l'archidiocèse de Rabat,

Nous voulons générer des ambiances sécurisées dans nos Points d'intervention et **la responsabilité de cette création revient à nous tous**, y compris aux bénéficiaires.

Nous voulons des **endroits** simples et accueillants ; des **espaces** sains et transparents où les personnes puissent se sentir en sécurité, protégées et libres.

Nous désirons des **attitudes** (écoute, accueil...) bienveillantes et respectueuses des personnes (*avec son histoire et ses rêves, sa démarche personnelle*) qui s'approchent de nous dans les Points d'interventions.

Nous cherchons à proposer des **activités** et des **services** qui puissent aider les personnes à se remettre debout pour continuer à être les protagonistes de leurs propres vies.

Nous désirons que les **relations** que nous établissons avec les salariés, les volontaires et les bénévoles, avec les personnes qui s'approchent de Caritas soient justes et qu'elles soient basées sur le respect mutuel et la reconnaissance de la dignité de la personne.

#### Comment créer ces ambiances sécurisées dans nos Points d'intervention ?

A la Caritas Diocésaine de Rabat, nous proposons trois éléments fondamentaux pour la création de ces ambiances sécurisées. Le premier élément est la prévention ; le second est la mise à disposition de moyens de signalisation des comportements déplacés par les intervenants ; et le troisième élément est la réflexion partagée au sein de l'équipe de Caritas dans les différents Points d'intervention.

## Comment créer ces ambiances sécurisées dans nos Points d'intervention ?

A la Caritas Diocésaine de Rabat, nous proposons trois éléments fondamentaux pour la création de ces ambiances sécurisées. Le premier élément est la prévention ; le second est la réflexion partagée au sein de l'équipe de Caritas dans les différents Points d'intervention; et le troisième élément est la mise à disposition de moyens de signalisation des comportements déplacés par les intervenants de Caritas.

### PRÉVENTION

La prévention est primordiale pour créer des ambiances sécurisées et est essentielle pour éviter la violence à l'encontre des personnes vulnérables. La prévention passe par trois éléments importants : la sélection, la formation et la sensibilisation.

#### La sélection

- Lors du premier entretien avec les bénévoles potentiels nous leur faisons connaître par la lecture à haute voix, notre politique de protection des mineurs et adultes vulnérables, notre politique de prévention du harcèlement et des discriminations et le code de conduite à adopter avec les enfants (0-18 ans) pour les agents de la Caritas Diocésaine de Rabat.
- Nous vérifions que les personnes qui souhaitent collaborer dans nos Points d'intervention sont aptes à travailler avec des mineurs et des adultes vulnérables.
- Nous créons un dossier pour chaque personne intervenante, en particulier les volontaires et les bénévoles, avec des informations de base sur la personne (nom, prénom, adresse, expérience, éventuelle affaire judiciaire).

#### La formation

- Nous créons des espaces pour que les personnes qui collaborent dans nos Points d'intervention entrent dans un processus d'apprentissage continu qui leur permet de changer leur regard et de réajuster leurs idées et leurs attitudes afin de mieux prendre soin les uns des autres, et en particulier des personnes en situation de vulnérabilité.

#### La sensibilisation

- Nous encourageons la réflexion au sein de l'équipe locale, y compris avec la participation des bénéficiaires, pour discerner la meilleure façon de prendre soin de nous-mêmes.
- Nous faisons connaître au public en général et aux bénéficiaires en particulier, l'environnement que nous voulons créer.

### RÉFLEXIONS PARTAGÉES

Nous encourageons les différents points d'intervention à approfondir leur réflexion sur les environnements sûrs, sachant que la création de ces espaces sûrs relève de la responsabilité de chacun. Il serait également important de créer des espaces où les bénéficiaires peuvent apporter leur point de vue et leur expérience sur cette question. Caritas diocèse de Rabat est disponible pour apporter son soutien à ces espaces de réflexion avec les bénéficiaires.

## MOYENS DE SIGNALEMENT

Depuis octobre 2023, pour garantir la protection des bénéficiaires et des bénévoles, la Caritas Diocésaine de Rabat a mis en place : un numéro d'écoute, un mail et une boîte de réclamation en cas de problèmes de fonctionnement ou de comportement déplacés dans nos Points d'intervention.

En plus de ces moyens, nous espérons que dans chaque Point d'intervention il y ait une Personne Référente (PR) et deux Personnes Référentes dans les endroits où sont hébergées des personnes.

Le rôle de la Personne Référente est d'accueillir la personne plaignante, recueillir la plainte et transmettre la plainte à la RTP et au Directeur de Caritas Rabat. Son rôle n'est pas d'apporter des solutions.

En résumé,

- a) En cas de réclamation par rapport au fonctionnement de l'aide,
- b) En cas de plainte en raison de comportements déplacés ou inappropriés,

Je fais ma réclamation :

- En prévenant la personne référente.
- En téléphonant au numéro **06 11 79 02 62**,
- En envoyant un mail à l'adresse : [ecoute@caritas.ma](mailto:ecoute@caritas.ma),
- En déposant ma plainte écrite dans la boîte à réclamation.

Tous les signalements seront traités avec sérieux, discrétion, rapidité et compétence.

**Il faut tenir en compte que la Caritas Diocésaine de Rabat ne remplace pas les autorités marocaines qui sont les plus compétentes en cas de délit ou de crime contraire à la loi.**