CANAUX DE RÉCLAMATION DE CARITAS DIOCÉSAINE RABAT

- En cas de réclamation par rapport au fonctionnement de l'aide,
- En cas de plainte dans le cas de comportements déplacés ou inappropriés,

TOUTE PERSONNE PEUT FAIRE SA RÉCLAMATION :

1. En prévenant la personne référente
2. En téléphonant au numéro : **06 11 79 02 62**
3. En envoyant un mail à l'adresse : **ecoute@caritas.ma**
4. En déposant une plainte écrite dans la boîte à réclamation

Caritas Archidiocèse de Rabat

Caritas Diocésaine de Rabat
13, avenue Al Alaouiyine,
quartier Hassan - B.P. 413
R.P. 10001 - Rabat - Maroc
+212 5 37 72 79 98
caritas.rabat@caritas.ma
www.caritas.ma

Avec le soutien de :

CONFERENZA EPISCOPALE ITALIANA



Caritas Archidiocèse de Rabat

PETITE CHARTE POUR LA PROTECTION DES MINEURS ET DES ADULTES VULNÉRABLES

«Je vous le dis en vérité, tout ce que vous avez fait à l'un de ces plus petits de mes frères, c'est à moi que vous l'avez fait» (Mt. 25 :40).

UNE PERSONNE EN RESPONSABILITÉ AUPRÈS DE MINEURS ET/OU DES ADULTES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ PROMEUT, RENFORCE ET CULTIVE, EN TRAVAILLANT EN ÉQUIPE DANS SON POINT D'INTERVENTION, CES VALEURS :

RESPECT

Respect des droits de chaque personne, de ses besoins élémentaires, de son intimité et de sa vie privée ; respect de la « juste distance » dans la relation.

ÉCOUTE

Écoute attentive et respectueuse de chaque personne qui crée une atmosphère où les personnes puissent se savoir libres et protégées pour partager ce qu'elles ont à dire.

ACCUEIL

Accueil de chaque personne dans sa singularité en offrant un environnement chaleureux, inclusif et sûr.

DÉLICATESSE

Faire preuve de sensibilité quand nous nous trouvons avec des mineurs (au niveau du langage, des conversations, des gestes).

TRANSPARENCE

Être transparent dans nos actions et dans notre localisation quand nous sommes en service.

PRÉCAUTION

Avoir au moins un autre adulte présent quand nous sommes avec un mineur, car nous devons faire preuve de prudence, y compris pour les déplacements en voiture.

PRÉVENTION

S'assurer que le contact avec les mineurs et les personnes vulnérables est supervisé, accompagné ou du moins qu'il se fait au vu et su d'autres adultes.

AMBIANCES SÉCURISÉES

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.

UNE PERSONNE EN RESPONSABILITÉ AUPRÈS DE MINEURS ET/OU DES ADULTES VULNÉRABLES VEILLE À :

1. Ne jamais manipuler.
2. Ne jamais surprotéger.
3. Ne jamais favoriser.
4. Ne jamais rejeter.
5. Ne jamais maltraiter.
6. Ne jamais exercer de violence physique ou émotionnelle.
7. Ne jamais harceler ou inciter à la débauche.
8. Ne jamais exploiter un autre être humain.
9. Ne jamais perdre le contrôle à cause de la colère, de l'alcool ou de la drogue.
10. Ne jamais avoir de rendez-vous ou communications privées (téléphone, messageries et réseaux sociaux) avec un mineur ou une personne vulnérable au-delà d'horaires raisonnables.

UNE PERSONNE EN RESPONSABILITÉ AUPRÈS DE MINEURS ET/OU DES ADULTES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ DOIT :

1. Continuer à se former sur les questions de protection et à la sauvegarde.
2. Sensibiliser les autres sur la question de la protection des mineurs et des personnes vulnérables ; faire connaitre à la communauté chrétienne et aux bénéficiaires cette vision de la protection.
3. Connaitre et respecter les règles de sécurité du Point d'intervention où elle collabore.
4. Agir face à toute situation de violence dont elle est témoin y compris entre mineurs.
5. Partager un malaise ou un doute devant un comportement ou une situation qui l'inquiète.
6. Signaler tout fait de maltraitance ou violence dont elle a connaissance.