



Institut d'activités et de pratiques sociales
1, rue Victor Grigorovich, ét.1, appt 1, 1606
Sofia ; Téléphone/Télécopieur: +359/ 2 8524713
sapi@sapibg.org www.sapibg.org

Ce document a été mis au point dans le cadre du Projet
*« La justice se lie d'amitié avec l'enfant – formation de praticiens
pour une meilleure coopération »*
Contrat № JUST/2014/JACC/AG/VICT/7465



Cofinancé par le programme «Justice » de l'Union
européenne

COMPÉTENCES

DES PRATICIENS TRAVAILLANT

AVEC LES VICTIMES D'ACTES DE

VIOLENCE OU D'ACTES CRIMINELS

Sofia, 2017



Cofinancé
Par le programme « Justice »
De l'Union européenne

Le document est mis au point dans le cadre du projet « *La justice se lie d'amitié avec l'enfant – formation de praticiens pour une meilleure coopération* », contrat № JUST/2014/JACC/AG/ VICT/7465, avec le soutien financier du programme « Justice » de l'Union européenne.

L'Institut d'activités et de pratiques sociales assume l'entière responsabilité du contenu, mais il n'engage en aucune façon la position officielle de la Commission européenne.

Partenaires associés au projet :



Équipe d'auteurs :
Prof. Dr. Neli PETROVA,
Dr. Nadya STOYKOVA,
Darinka Yankova



ISBN 978-954-2956-27-3

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	4
L'exigence d'une formation spécialisée	4
Qu'est-ce que une formation spécialisée ?.....	4
Une approche basée sur les compétences ?.....	6
PROFIL DES COMPÉTENCES	8
PROFIL DES COMPÉTENCES DU PROFESSEIONNEL TRAVAILLANT AVEC UNE PERSONNE VICTIME D'ACTE DE VIOLENCE ET /OU DE CRIME	8
ANNEXE N°1	8
Compétence N° 1. Le professionnel informe la victime sur ses droits.....	8
Compétence N° 2. Le professionnel examine l'état émotionnel et psychique, ainsi que la situation sociale de la victime.	9
Compétence N° 3. Le professionnel identifie les indices et les symptômes du traumatisme vécu par la victime de la criminalité.	10
Compétence N° 4. Le professionnel met au point et partage l'évaluation personnalisée	10
Compétence N° 5. Le professionnel facilite l'audition de la personne victime ou témoin de la criminalité, par la réalisation de l'écoute adaptée (interview)	11
Compétence N° 6. Le professionnel travaille en partenariat avec des représentants d'autres institutions, en vue de garantir les droits et les intérêts de l'enfant.	12
Compétence N° 7. Le professionnel doit faire preuve de professionnalisme.....	12
Compétence N° 8. Le professionnel respecte les normes éthiques et les règles de comportement dans son travail avec la victime de la criminalité.	13
PROFIL DES COMPÉTENCES DU PROFESSIONNEL PARTICIPANT À DES ACTIVITÉS AVEC UN ENFANT VICTIME D'ACTE DE VIOLENCE ET /OU DE CRIME.....	14
ANNEXE N° 2	14
Compétence N° 1. Il connaît et comprend le développement de l'enfant, les caractéristiques cognitives, émotionnelles et sociales typiques pour les différents groupes d'âge. Il identifie les indices et les symptômes de l'acte de violence vécu par la victime de la criminalité.....	14
Compétence N° 2. Il utilise la communication verbale et non verbale de manière adaptée à l'enfant	15
Compétence N° 3. Il connaît et utilise les ressources et le cadre réglementaire des droits des enfants et de leur protection, de la justice pénale et d'autres actes réglementaires au nom de l'intérêt supérieur de l'enfant.....	16
Compétence N° 4. Il travaille en partenariat avec des représentants d'autres institutions pour coordonner les efforts visant à obtenir justice et prévenir la victimisation de l'enfant	16
Compétence N° 5. Il respecte les règles d'éthique et de conduite vis-à-vis des victimes de la criminalité	18

INTRODUCTION

L'exigence d'une formation spécialisée

Les normes internationales en matière de protection de l'enfant¹ et des personnes vulnérables mettent en relief le besoin d'une formation spécialisée des professionnels, garantissant le respect de leurs droits, y compris de ceux liés à l'approche individuelle, la prise en considération des particularités et des besoins de l'individu. Ces exigences ont un impact direct dans notre pays ; certaines d'entre elles² sont incorporées dans notre législation nationale. Il convient de noter que les exigences du Code de procédure pénale ne concernent que les cas d'auteurs de crimes mineurs, qu'elles ne se rapportent pas à la participation des enfants victimes de la criminalité dans les procédures judiciaires, en leur qualité de témoins. On estime probablement que leur protection est garantie par l'engagement obligatoire d'un psychologue ou d'un pédagogue pour travailler avec les témoins mineurs jusqu'à 16 ans, ainsi que leur engagement professionnel, si jugé nécessaire par l'autorité chargée de l'enquête, dans les cas des mineurs de 16 – 18 ans.

Qu'est-ce que une formation spécialisée ?

C'est une question qui n'a pas encore trouvé ses réponses claires. La profession du psychologue et celle du pédagogue sont trop "ouvertes", ce qui pose un problème sérieux en termes d'attentes pour une formation spécialisée.

En ce qui concerne la profession du psychologue, il n'y a pas de norme claire. Bref, tous les gens ayant obtenu leur licence dans les sciences dites humaines et sociales, ont accès au programme de maîtrise en psychologie. Sauf à l'Université de Sofia « Kliment Ohridski », où si l'on n'as pas de licence de psychologie, on a accès

¹ Convention internationale relative aux droits de l'enfant, Lignes directrices du Comité des Ministres du Conseil de l'Europe pour une justice adaptée aux enfants, Directive 2012/29/UE et autres.

² Code de procédure pénale, **art. 385**. Dans les cas de crimes commis par des mineurs, l'enquête préliminaire est prise en charge par une autorité chargée de l'enquête ayant suivi une formation spécialisée.

uniquement au programme de maîtrise dans la spécialité « Psychologie de l'enfant et de l'adolescent ».

Quant à la définition de la profession de pédagogue, la situation est similaire, mais aussi différente. Dans notre pays, pour ce qui concerne les professions liées aux enfants, celle de l'enseignant est la seule à être liée à une norme existante : elle est définie comme le droit à l'exercice de la profession d'enseignant³, qui est considérée comme une profession pédagogique et dans ce sens, tout enseignant spécialiste, qu'il soit mathématicien, chimiste ou historien, est considéré comme étant un pédagogue. L'acquisition du droit à l'exercice de la profession d'enseignant implique seulement un horaire de 120 heures de cours de pédagogie et de psychologie (d'habitude, ce sont des cours de psychologie générale et de psychologie pédagogique). Le reste de la formation appropriée consiste dans l'apprentissage de la méthode d'enseignement de la matière concrète.

Il existe une pratique de formation des policiers spécialisés dans le travail avec les enfants ou les inspecteurs du service de Prévention de la délinquance juvénile : elle porte sur l'interrogation ou l'audition des enfants témoins d'actes de violence ou d'actes criminels. Il y a lieu de noter que leur formation à l'Académie du Ministère de l'Intérieur dure un an et porte également sur le travail avec des enfants auteurs de crimes.

Cette situation comporte de nombreuses difficultés et un risque élevé de manque de connaissances, de compétences et d'attitudes pour comprendre les besoins de l'enfant en matière de communication, partage, révélation d'information, les spécificités de son développement, les modalités d'adaptation des procédures judiciaires, pour que l'enfant soit entendu comme il se doit et pour que ses témoignages aient une valeur probante devant le juge. En réalité, les qualifications énumérées ci-dessus, sur lesquelles est basée la formation spécialisée, ne garantissent nullement l'acquisition de ce genre de compétences.

³ ORDONNANCE sur les exigences d'État pour acquérir la qualification professionnelle d'enseignant, publiée dans le J.O. n° 89 du 11 novembre 2016, en vigueur à partir de l'année scolaire 2017/2018 година, Ordonnance du Conseil des ministres n° 289 du 07 novembre 2016.

Une approche basée sur les compétences ?

L'approche basée sur les compétences signifie que les plans et cursus scolaires, visant une formation déterminée dans les universités ou autres établissements d'études, regroupent un ensemble clair de compétences, d'aptitudes et d'attitudes répondant aux besoins de la pratique. Aujourd'hui, en Bulgarie, les organisations de formation n'ont pas toujours un statut clair, elles définissent elles-mêmes le contenu, les formes et les méthodes d'apprentissage, elles font accréditer les programmes par leurs propres représentants, elles évaluent elles-mêmes les résultats obtenus à la fin de la formation. L'approche basée sur les compétences est une alternative de l'approche qui fonctionne soit disant « par défaut ». Ceci est particulièrement valable pour les spécialités à large profil dans les sciences humaines et sociales, formant des spécialistes pour les professions non réglementées⁴. Cette approche implique l'existence de normes pour les différentes professions, notamment les formations professionnelles respectives (ensemble de compétences à acquérir).

Dans la littérature scientifique en bulgare, on utilise souvent deux mots presque pareils pour exprimer la compétence. Ils sont presque identiques (*competentnost* et *competentsia*) et sont deux variantes de traduction du terme de compétence. En fait, il s'agit de la même notion utilisée dans deux contextes différents. Selon certains spécialistes, « *competentsia* est un ensemble potentiel de comportements (affectifs, cognitifs, psychomoteurs) permettant à l'individu d'accomplir de manière efficace une activité, considérée généralement comme étant complexe. »⁵ *Competentsia* est le lien entre les possibilités de l'individu et les exigences de son travail.

D'une part, nous estimons qu'un individu est compétent lorsqu'il est capable de mobiliser ses connaissances dans l'exercice de son activité professionnelle.

⁴ Ce sont, par exemple, la profession de l'éducateur, celle du travailleur social et celle du pédagogue, car les exigences pour occuper un tel poste sont trop ouvertes. Les professions réglementées au plus haut degré sont celles des ingénieurs et des médecins.

⁵ Pour plus de détails, voir Petrova-Dimitrova, N. **La formation des pédagogues sociaux : compétences, normes, perspectives.** // *Pédagogie*, n° 1, 2011.

Autrement dit, sous le terme de compétences on entend un ensemble de connaissances, d'aptitudes et d'attitudes permettant d'exercer une activité à un niveau déterminé. Dans ce sens, la compétence est aussi une norme pour l'exercice d'une activité donnée. **D'autre part, la compétence est une norme de valeur :**

- le spécialiste est compétent aussi dans le sens où il a le droit d'exercer une activité déterminée et on dit que «ceci relève de ses compétences » ;
- le spécialiste peut appliquer ses capacités uniquement dans le cadre des activités pour lesquelles il est formé, il possède un diplôme, une licence, un certificat, etc.

Dans cet ordre d'idées, il est important que les structures travaillant avec des enfants et les organisations de formation mettent au point au moins deux profils de compétences, nécessaires pour travailler avec des enfants victimes d'actes de violence ou d'actes criminels. La proposition de normes, mises au point dans le cadre de ce projet, est basée sur des années et des années de travail avec des enfants, sur notre riche expérience dans la coopération institutionnelle et le développement de profils de compétences. Nous estimons qu'il faut absolument avoir des compétences claires pour avoir le droit de travailler sur ce genre de cas.

PROFIL DES COMPÉTENCES

Les profils des compétences des praticiens travaillant avec des enfants victimes ou témoins de la criminalité, présentés dans ce document, sont mis au point dans le cadre du projet « *La justice se lie d'amitié avec l'enfant – formation de praticiens pour une meilleure coopération* » Contrat N° JUST/2014/JACC/AG/VICT/7465. Ils ont fait l'objet de consultation avec des experts du système de protection de l'enfance, de la police et de la justice, dans le cadre de groupes de travail, ils ont été soumis à une discussion professionnelle à la Conférence finale en Novembre 2017. Le premier profil (Annexe N° 1) implique un ensemble de compétences à acquérir par tous les professionnels en contact avec la victime, quelle que soient leurs professions. Il s'agit donc d'une **norme minimale de formation spécialisée** destinée aux policiers enquêteurs, médecins, procureurs, juges, aux personnels pour l'exécution des sanctions, etc. Le deuxième profil (Annexe N° 2) implique des connaissances, des aptitudes et des attitudes que doivent posséder les travailleurs sociaux, les psychologues et les pédagogues travaillant dans le domaine des services intégrés⁶ pour les enfants victimes de la criminalité.

PROFIL DES COMPÉTENCES DU PROFESSEIONNEL TRAVAILLANT AVEC UNE PERSONNE VICTIME D'ACTE DE VIOLENCE ET /OU DE CRIME

ANNEXE N°1

Compétence N° 1. Le professionnel informe la victime sur ses droits

Il peut :

- informer la personne et sa famille sur les droits de la personne en tant que victime de la criminalité ; il informe la victime sur son droit à la participation et à l'écoute ;

⁶ Centres d'intercession et de soutien aux enfants *Zone de protection* avec des « pièces bleues », centres de crise, et autres.

- soumettre l'information de manière adaptée et compréhensible à la victime et ses proches. Il utilise plusieurs formes de présentation : documents vidéo, brochures spéciales, techniques interactives ;
- agir conformément à la réglementation juridique en vigueur ;
- utiliser la réglementation juridique dans l'intérêt du travail et de la personne, il défend les droits et les intérêts de la victime de la criminalité ;
- utiliser le référentiel normatif spécifique concernant la personne ;
- informer la personne sur son droit à l'évaluation personnalisée, sur le sens et les objectifs de cette évaluation, les étapes et le contenu de son déroulement ;
- consulter la personne et ses proches sur les mesures et activités en vue de garantir les droits de la personne ;
- accompagner la personne au cours de tout le processus de prestation du service.

Compétence № 2. Le professionnel examine l'état émotionnel et psychique, ainsi que la situation sociale de la victime.

Il peut :

- communiquer, construire un contact basé sur la confiance, utiliser différentes techniques d'entrevue ;
- mener l'interview psychosociale ;
- procéder à l'observation clinique,
- identifier et prendre en compte les étapes du développement émotionnel, cognitif, psychosocial et comportemental de la personne à travers différentes théories du développement humain ;
- identifier et prendre en compte les manifestations du fonctionnement psychique et social, ainsi que de la souffrance sociale des gens ;
- identifier et prendre en compte les manifestations des relations et interactions familiales sur le fonctionnement psychique de l'individu : la place et le rôle de la personne dans la famille, les limites, les rôles, le style éducatif et les types de relations entre conjoints, parents ; mythes et tabous;
- appliquer les connaissances théoriques appropriées pour étudier le fonctionnement psychique et social de la personne.

Compétence № 3. Le professionnel identifie les indices et les symptômes du traumatisme vécu par la victime de la criminalité.

Il peut :

- identifier les symptômes des différents types de violence, la typologie de la violence dans la famille et hors d'elle ;
- identifier les symptômes de la violence, ainsi que les caractéristiques spécifiques de ces symptômes suivant l'âge de la victime ;
- identifier les conséquences du traumatisme vécu, identifier les symptômes/manifestations de la souffrance dans la communication et les réactions comportementales de la personne ;
- identifier les particularités dans la manière de raconter la violence sexuelle vécue ;
- identifier la loyauté de la personne envers l'auteur de l'acte de violence ;
- identifier les symptômes de la négligence, l'intimidation, le rejet, la discrimination.

Compétence № 4. Le professionnel met au point et partage l'évaluation personnalisée

Il peut :

- comprendre les différents types de communication (verbale et non verbale), comprendre le sens de l'information, analyser le contenu du discours ;
- prendre conscience du lien entre la personne, le problème et la situation, identifier les problèmes et les difficultés ;
- formuler des hypothèses et des conclusions sur l'importance des données/renseignements et des liens existants en les faisant valoir à travers des connaissances identifiables ;
- identifier les besoins, notamment les besoins spécifiques découlant de la situation concrète, en fonction de l'âge, du développement, de la situation sociale, etc., de la victime;
- centrer ses efforts sur l'identification des ressources formelles et informelles ;
- identifier les besoins de la personne, notamment son droit à être entendu ;

- identifier les risques de victimisation répétée ou secondaire ;
- partager l'évaluation dans un langage accessible et compréhensible à la personne et à sa famille ;
- déterminer et contractualiser les objectifs du travail conjoint ;
- discuter avec l'équipe ses idées et hypothèses sur le cas, formuler des avis et prendre position ;
- en cas de besoin, coordonner et travailler avec les partenaires pour la mise au point d'un plan intégrée des interventions, y compris l'accès à d'autres institutions et services ;
- garantir l'accès aux services universels, sociaux et de réadaptation fonctionnelle ;
- garantir l'accès aux soins médicaux, à l'aide juridique, à l'aide et au soutien psychologiques, en cas de besoins ;
- tenir la documentation/le dossier sur le cas.

Compétence № 5. Le professionnel facilite l'audition de la personne victime ou témoin de la criminalité, par la réalisation de l'écoute adaptée (interview)

Il peut :

- Il prépare les conditions et l'ambiance pour la tenue de l'audition ;
- Il accueille l'accompagnateur ;
- Il prépare la victime pour l'audition : il lui explique la situation, les objectifs de l'audition ; il construit son contact avec la victime à la base sur la confiance et la prédispose ; il étudie le langage de la victime ; il donne des instructions à la victime au sujet de la tenue de l'audition, en prenant en considération son développement ;
- Il applique des techniques spécifiques d'entrevue, centrées sur les données et les faits recherchés : des questions ouvertes, la stimulation du récit libre, soutien à la clarification des détails, la chronologie des événements, la différence entre le réel et le fantasme, les techniques d'expression non verbale ;

- Il reformule des questions d'autres participants à l'audition, afin de les rendre compréhensibles pour la victime, tout en restant fidèle et précis quant au contenu de leurs questions ;
- Il fait preuve de confiance, il ne se confronte pas, il n'ironise, il ne menace pas et il ne discute pas avec la victime ;
- Il connaît et il applique les bonnes pratiques (puisées dans l'expérience internationale) en matière d'auditions d'enfants victimes.

Compétence № 6. Le professionnel travaille en partenariat avec des représentants d'autres institutions, en vue de garantir les droits et les intérêts de l'enfant.

Il peut :

- Il prépare des informations écrites, des rapports, des avis, des dossiers ;
- Il échange de l'information avec ses partenaires ;
- Il organise/participe de manière professionnelle aux réunions multidisciplinaires et interinstitutionnelles ;
- Il comprend l'importance du travail en équipe, pour augmenter l'efficacité dans la solution des cas et y prend part ;
- Il agit dans le cadre de ses compétences, tout en respectant l'opinion des membres de l'équipe ;
- Il contractualise les responsabilités ;
- Il assure un feedback constructif et efficace ;
- Il distingue sa position personnelle de celle de l'institution qu'il représente.

Compétence № 7. Le professionnel doit faire preuve de professionnalisme

Il peut :

- Il réfléchit à ses pratiques, il comprend leur importance pour le travail ;
- Il discute son travail avec les collègues ;
- Il participe à des formes de développement professionnel et de soutien, telles la formation, l'intervision, la supervision et autres...

- Il peut chercher une aide ou un soutien professionnels ;
- Il aspire à se perfectionner et à se développer ;
- Il a un esprit innovant ;
- Il fait preuve d'engagement et de responsabilité.

Compétence № 8. Le professionnel respecte les normes éthiques et les règles de comportement dans son travail avec la victime de la criminalité.

Il peut :

- Il est correct, tolérant et bienveillant à l'égard de chaque victime de la criminalité ;
- Il utilise ses compétences professionnelles et ceux du service qu'il représente dans l'intérêt des victimes ;
- Il ne permet pas l'abus de pouvoirs et de compétences du service au détriment des droits et intérêts des victimes ;
- Il ne porte pas atteinte à la dignité humaine, il respecte la dignité humaine ;
- Il gère ses propres sentiments et émotions dans ses relations avec les victimes ;
- Il fait preuve d'empathie et de soutien ;
- Il est authentique, capable de réaliser de vrais contacts humains, sans aucune fausseté ;
- Il ne fait pas de commentaires portant atteinte à la dignité humaine ;
- Il respecte le secret professionnel, c'est-à-dire qu'il utilise l'information acquise uniquement à des fins professionnelles ;
- Il accepte l'autre tel qu'il est ;
- Il est sensible aux besoins de la victime ;
- Il est impartial, neutre, ses limites professionnelles sont claires ;
- Il est patient et prend en considération le comportement et le rythme de la victime ;
- Il accepte et respecte la différence ; il fait preuve d'attitudes discriminatoires ;
- Il fait preuve de flexibilité et d'attention dans l'application de la loi dans l'intérêt des victimes.

Dans les rapports avec ses partenaires dans l'application de l'approche multidisciplinaire :

- Il agit dans le cadre de ses compétences ;
- Il respecte la dignité personnelle et professionnelle de ses partenaires ;
- Il est loyal et respecte les principes et objectifs généralement acceptés ;
- Il est tolérant et coopératif avec ses partenaires ;
- Il est intransigeant à l'égard de comportements ou de manifestations discriminatoires, humiliantes, intimidantes de la part de représentants de sa propre institution/son service et de ceux de ses partenaires ;
- Il ne permet pas de contradictions entre les objectifs officiellement déclarés et les objectifs réels dans le travail ;
- Il ne permet pas l'application de doubles normes dans les différents services ou institutions.

Attitudes et qualités :

- Il est tolérant et coopératif avec ses partenaires.

***PROFIL DES COMPÉTENCES DU PROFESSIONNEL
PARTICIPANT À DES ACTIVITÉS AVEC UN ENFANT VICTIME
D'ACTE DE VIOLENCE ET /OU DE CRIME***

ANNEXE N° 2

Compétence N° 1. Il connaît et comprend le développement de l'enfant, les caractéristiques cognitives, émotionnelles et sociales typiques pour les différents groupes d'âge. Il identifie les indices et les symptômes de l'acte de violence vécu par la victime de la criminalité.

Il peut :

- Identifier et prendre en considération les étapes dans le développement émotionnel, cognitif, psychosocial et comportemental de l'enfant.
- Identifier et prendre en considération les manifestations du fonctionnement psychique et social et de la souffrance psychique chez l'enfant.

- Identifier et prendre en considération les manifestations de l'impact des relations et interactions familiales sur le fonctionnement psychique de l'individu : la place de l'individu dans la famille, la loyauté, les relations, etc.
- Identifier les symptômes des différents types de violence, tout comme ceux symptômes de la violence concrète.
- Identifier les conséquences de l'acte de violence vécu, les indices/manifestations de la souffrance dans la communication et les réactions comportementales de l'enfant.
- Identifier les particularités dans le partage de la violence sexuelle vécue.
- Identifier la loyauté de la victime envers l'auteur/les auteurs de l'acte de violence.
- Identifier les symptômes de la négligence, l'intimidation, le rejet et discrimination.
- Connaître les avantages des approches modernes appliquées dans l'interrogation/l'audition des enfants, tel le Protocole international sur les entrevues avec des enfants, et préconiser leur utilisation dans l'intérêt de la justice et dans l'intérêt de l'enfant.

Compétence № 2. Il utilise la communication verbale et non verbale de manière adaptée à l'enfant

Il peut :

- Communiquer, établir un bon contact, utiliser un langage compréhensible pour l'enfant.
- Déchiffrer les signaux non verbaux et le langage du corps de l'enfant, comprendre l'état émotionnel de l'enfant.
- Utiliser différentes formes de présentation de l'information : documents audiovisuels, brochures spécialisées, techniques interactives.
- Informer l'enfant et sa famille sur ses droits en tant que victime de la criminalité ; informer la victime sur son droit à la participation et à l'écoute/l'audition.
- Présenter l'information de manière compréhensible à la victime et à ses proches.

- Informer la victime sur son droit de bénéficier d'une évaluation personnalisée, le sens et les objectifs de cette évaluation, ainsi que sur son contenu et les étapes dans son déroulement.

Compétence № 3. Il connaît et utilise les ressources et le cadre réglementaire des droits des enfants et de leur protection, de la justice pénale et d'autres actes réglementaires au nom de l'intérêt supérieur de l'enfant

Il peut :

- Connaître et appliquer/soutenir l'application du cadre réglementaire des droits de l'enfant/l'individu, pour la garantie des droits de l'homme, pour la protection des enfants à risque.
- Connaître et appliquer/soutenir l'application des dispositions de la procédure pénale, notamment celles concernant la participation des enfants/victimes de la criminalité aux procédures judiciaires.
- Connaître et appliquer/soutenir l'application du système juridique d'accès des personnes à risque aux services sociaux.
- Utiliser les dispositions réglementaires dans l'intérêt du travail et dans l'intérêt de la personne, défendre les droits et les intérêts de la victime de la criminalité.
- Utiliser la réglementation complémentaire, référentielle, spécifique et les documents réglementaires appropriés pour la victime.
- Connaître, soutenir l'utilisation et utiliser les normes/protocoles pour l'écoute/l'audition de l'enfant.

Compétence № 4. Il travaille en partenariat avec des représentants d'autres institutions pour coordonner les efforts visant à obtenir justice et prévenir la victimisation de l'enfant

Il peut :

- Concerter des objectifs, des actions, des procédures avec les autres parties concernées par le crime : l'enfant, les parents, la police, les services sociaux et autres, dans le cadre du Mécanisme de coordination :

- En cas de suspicion manifeste d'abus sur un enfant, il aide à l'entreprise d'actions appropriées pour la protection de l'enfant, ainsi que de mesures de protection dès le moment initial de la rencontre de l'enfant avec les forces de l'ordre et le système de protection des droits de l'homme.
- Lors de signalement de cas d'un enfant victime, il réagit immédiatement en prenant des mesures adéquates, écoute/interroge l'enfant victime et ses proches dans les plus brefs délais.
- Organiser/participer en sa qualité de professionnel dans une réunion multidisciplinaire et interinstitutionnelle avec les objectifs suivants :
 - la discussion et la concertation des actions à entreprendre en justice et de celles relatives à la protection de l'enfant victime de la criminalité ;
 - l'amélioration de la coordination et la réduction des risques de victimisation répétée et de victimisation secondaire, l'amélioration de la prévention de l'intimidation et des représailles.
- Échanger de l'information avec les partenaires :
 - Partager de l'information professionnelle dans l'intérêt du travail, dans le cadre de ses compétences, avec les organes engagés dans le travail sur cas.
 - En cas d'obtention d'information complémentaire sur le cas, être actif et partager cette information avec les institutions concernées travaillant sur le cas, dans le cadre du bon partenariat et de la solution rapide et efficace du problème.
- Aider à la mise en place de règles de coordination répondant aux besoins de la communauté/commune concrète.
- Comprendre l'importance et participer au travail de l'équipe pour améliorer l'efficacité et la performance.
- Agir dans le cadre de ses compétences et respecter l'opinion des membres de l'équipe.
- Distinguer sa position personnelle de celle de l'institution qu'il représente.
- Entreprendre des actions pour la garantie des droits de l'enfant victime et sa protection devant toutes les institutions, en respectant la législation nationale et le droit international.

Compétence № 5. Il respecte les règles d'éthique et de conduite vis-à-vis des victimes de la criminalité

Il peut :

- Etre correct, faire preuve de tolérance et de bienveillance à l'égard de toutes les victimes de la criminalité ;
- Se référer à ses compétences professionnelles et à celles du service qu'il représente dans l'intérêt de la victime ;
- Parer tout abus de droits et compétences du service au détriment des droits et intérêts de la victime ;
- S'abstenir de juger le comportement de la victime et respecter sa dignité humaine ;
- Gérer ses propres sentiments et émotions dans les relations avec la victime ;
- S'abstenir de faire des commentaires humiliant la dignité de la victime ;
- Observer le secret professionnel, c'est-à-dire utiliser l'information seulement à des fins professionnelles ;
- Faire preuve d'impartialité, de neutralité, avec des limites professionnelles claires ;
- Faire preuve de patience et de délicatesse dans son comportement et dans l'expression du visage ;
- Accepter et respecter les différences, sans aucune manifestation de discrimination ;
- Faire preuve de flexibilité et d'attention, lors de l'application de la loi dans l'intérêt de la victime ;
- Signaler à l'institution spécialisée concernée les manifestations de comportement s'écartant des règles de conduite actuelles de la part de professionnels travaillant avec des enfants victimes de la criminalité.

Dans le cadre du partenariat dans l'approche multidisciplinaire :

- Agir dans le cadre de ses compétences ;
- Respecter la dignité humaine et professionnelle des partenaires ;
- Faire preuve de loyauté vis-à-vis des principes et objectifs communs ;
- Etre tolérant et coopératif à l'égard des partenaires ;

- Faire preuve d'intransigeance vis-à-vis de comportements et propos jugeant, discriminatoires, humiliant la victime de la part de représentants de son institution/service ou de représentants des institutions/services des partenaires;
- Parer toute contradiction entre les objectifs officiellement déclarés et les objectifs réels du travail ;
- Prévenir l'existence de doubles normes pour les différents institutions et services.