|  |
| --- |
| **Outil 2 :** Atelier sur l'engagement communautaire - rôles et responsabilités des VC dans la gestion des cas. |

**Définition :** l’outil intitulé « Atelier sur l'engagement communautaire - rôles et responsabilités des volontaires communautaires dans la gestion des cas. **»** permet d'animer une session d'une demi-journée ou une journée avec des volontaires communautaires déjà engagés dans un programme/projet par une organisation de protection de l’enfant (PE).

**Objectif de l'outil : L’objectif de cet outil est d’**apprendre des volontaires sur la manière dont ils comprennent leurs rôles et leurs responsabilités, comment ils perçoivent l'impact de leur travail sur leur vie, et enfin comment ils se perçoivent eux en tant que membre d’une équipe de PE.

**Quand utiliser cet outil :** l'outil est destiné aux organisations qui engagent déjà des volontaires communautaires dans leur programme. Sur la base des résultats de cet atelier, qui fait partie de la phase d'évaluation et d'analyse (étape 1), l'équipe devra se préparer à passer à l'étape suivante de la boîte à outils, "Décider" (étape 2).

**Orientation** : l'atelier peut être mené par un consultant externe, un responsable de la PE ou un conseiller de l'organisation de PE. *Comme de nombreux sujets soulevés dans l'atelier sont sensibles, il est essentiel que l'animateur soit familier avec les méthodes participatives et puisse établir un environnement sûr et de confiance avec les participants.*

Il est important de souligner que l'atelier n'est pas une évaluation du programme, mais plutôt un moyen d'apprendre des volontaires.

L'animateur doit revoir, ajouter, supprimer et adapter les questions du guide pour s'assurer qu'il obtient les informations nécessaires. L'atelier doit être mené avec un maximum de **10 volontaires communautaires** dans un espace privé et confidentiel. Les participants doivent se voir offrir des rafraîchissements et au moins une pause.

**Enregistrer et documenter ce qui a été appris au cours de l'atelier**

Un téléphone portable peut être utilisé pour enregistrer les discussions afin d'aider l'animateur à documenter ce que les participants ont appris. Si tel est le cas, l'animateur DOIT demander l’autorisation aux participants avant d'utiliser l'enregistreur. Un preneur de notes peut également être présent. Il doit s'agir d'une personne capable de prendre des notes rapidement et d'écouter attentivement.

Donnez un titre à chaque activité et écrivez ce que les volontaires de la communauté ont dit pendant cette activité. Essayez de retranscrire les réponses telles que formulées par les participants si vous les avez enregistrées (c'est là qu'un enregistrement est utile).

**Préparation**

* Papier pour le dessin
* Des crayons de couleur et/ou des marqueurs
* Argile
* 3 Figures à découper pour les activités 5-8

**Ordre du jour suggéré**

*Des rafraîchissements et des sessions énergisantes doivent être prévues car l'atelier peut durer toute une journée.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Atelier d'évaluation participative avec les volontaires communautaires de la PE**  **(3 heures 30 minutes)** | |
| Activité d'introduction | 10 minutes |
| Activité 1 : Que faites-vous en tant que volontaire ? | 40 minutes |
| Activité 2 : Racontez-moi l'histoire d'un jour où vous vous êtes senti heureux en tant que volontaire. | 20 minutes |
| Activité 3 : Racontez-moi l'histoire d’un jour où vous vous êtes sentie inquiet en tant que volontaire. | 20 minutes |
| Activité 4 : Être volontaire | 30 minutes |
| Activité 5 : Conseiller Johanna sur le volontariat | 20 minutes |
| Activité 6 : Conseiller Mae sur le métier de manager | 20 minutes |
| Activité 7 : Explorer les enjeux de pouvoir | 20 minutes |
| Activité 8 : Rabia est une volontaire | 20 minutes |
| Activité 9 : Réflexion sur la gestion des cas | 45 minutes |
| Activité de clôture | 10 minutes |

**Ouverture de l'atelier**

Accueillez chaleureusement les participants. Expliquez qui vous êtes et pourquoi l'atelier est organisé. Remerciez les volontaires de leur participation.

Animer une activité « brise-glace » pour créer un sentiment de confiance et de détente parmi les participants.

**Brise-glace**

Consultez cette ressource <https://www.ndi.org/sites/default/files/Energisers.pdf> et trouvez deux ou trois jeux qui permettront aux participants d'apprendre à se connaître et à vous connaître.

**Introduction**

Dites : *Nous vous avons tous réunis ici aujourd'hui car vous êtes un élément important de l’équipe de la protection de l'enfance . Nous voulons*  *essayer de mieux comprendre votre travail mais aussi votre vie en tant que volontaires afin que nous puissions trouver des moyens d'améliorer le travail que nous faisons avec les enfants de votre communauté. Cet atelier n'est pas un test pour vérifier la qualité de votre travail. L’objectif est que vous partagiez avec nous ce que vous faites, comment vous le faites et ce que vous ressentez en tant que volontaire communautaire.*

Dites : *Nous aimerions que vous partagiez avec nous, et entre vous, vos réflexions, de manière honnête et franche, autant sur les bonnes choses que sur les difficultés et les défis. Si vous avez besoin d'une pause, n'hésitez pas à quitter le groupe. Veuillez à tout moment me faire savoir si mes questions ou mes instructions ne sont pas claires.*

*Nous espérons que cette conversation nous permettra de mieux comprendre quels sont les défis et les possibilités d'améliorer notre travail avec vous. Nous espérons également pouvoir vous inclure dans la prise de décision sur ce que nous pourrons faire ensemble dans les semaines à venir.*

**Expliquer le preneur de notes**

Dites : *"Voici xxx. Ils vont prendre des notes pendant que vous parlez car nous voulons nous souvenir de ce que vous nous dites. Nous utiliserons ces notes pour alimenter une discussion avec l'équipe de protection de l'enfance afin de l'aider à bien comprendre comment vous travaillez, ce qui est bon et ce qui est difficile. Nous n'utiliserons pas les noms des personnes lorsque nous rédigerons les notes. XX (le preneur de notes et l'interprète si vous en avez un) ne prendra pas le nom de la personne qui parle. En ce qui vous concerne également, nous appliquerons la règle du "pas de noms" ; ce qui signifie que vous pouvez parler des autres membres de l'équipe, mais sans les nommer. Nous vous demandons également de garder privé ce qui est partagé au sein de notre groupe et de ne pas le partager avec des personnes extérieures.*

**Déroulement des activités de l'atelier :**

**Activité 1 : Que faites-vous en tant que volontaire ?**

Objectif : découvrir le travail des volontaires, le temps qu'ils y consacrent et le niveau de responsabilité qu'ils assument.

Matériaux : Papier et crayons de couleur ou marqueurs.

1. Distribuez du papier et des crayons de couleur.

Expliquez que le dessin est utile car il nous aide à exprimer d’une autre manière ce que nous faisons. Encouragez les volontaires, et expliquez qu'il n'est pas nécessaire que le dessin soit parfait. Si une personne n'a jamais tenu un crayon ou si elle est timide, elle peut demander à quelqu'un d'autre de dessiner pour elle.

Voici l'exemple d'un dessin réalisé par un volontaire en Afrique du Sud qui visite les maisons d'enfants orphelins et une photo montrant des volontaires au Mozambique réalisant un dessin à l'aide de feuilles et de pierres pour montrer le travail qu'ils accomplissent en tant que volontaires.

Ils vous donneront une idée de ce à quoi ils pourraient ressembler.





**Instructions pour le dessin**

**Dites :** *Veuillez dessiner ou faire une image de votre travail de volontaire à xxxx (nom de la région). Il n'est pas nécessaire que ce soit un beau dessin. Commencez par dessiner votre maison et montrez-moi votre famille, puis montrez le travail que vous faites dans la communauté.*

Lorsqu'ils ont fini leur dessin, ils le partagent avec le groupe. En tant que facilitateur, posez des questions pour mieux comprendre les détails. Par exemple, s'ils mentionnent qu'ils se rendent au bureau chaque semaine pour une réunion, demandez-leur de quoi ils discutent lors de cette réunion.

**En savoir plus sur :**

* Comment les membres de la communauté vous appellent-ils dans votre rôle de volontaire ?
* Combien de temps passez-vous à travailler chaque jour ? C'est trop ou ce n’est pas assez ? ou c’est suffisant ?
* Combien d'enfants/familles voyez-vous chaque jour ? Est-ce trop ou pas assez ? ou c’est suffisant ?
* Les situations dans lesquelles vous aidez les enfants sont-elles difficiles ?
* Quelqu'un vous aide-t-il en général ? Et pour les situations difficiles ?
* Avez-vous un superviseur qui vous soutient ? D'autres volontaires ?
* Vous retrouvez-vous avec les autres volontaires ? Quand et que faites-vous ?

**Activité 2 et 3 : Racontez-moi l'histoire d'un jour où vous vous êtes senti heureux ou inquiet en tant que volontaire.**

Commencez par rappeler aux volontaires de ne pas mentionner de noms.

1. Demandez à un volontaire de raconter l’histoire d’un jour où il s’est senti heureux en tant que volontaires.
2. Demandez à un autre volontaire de raconter l’histoire ou il s’est senti inquiet en tant que volontaire (Pour lui-même)
3. Voici quelques questions pour comprendre les histoires :

* Que faites-vous en tant que volontaire ?
* Que pensez-vous du travail que vous faites en tant que volontaire ?
* Quels sont les aspects positifs de votre rôle de volontaire ?
* Quelles sont les choses difficiles sur votre rôle de volontaire?

**Activité 4 : Être volontaire**

Demandez aux volontaires de créer des images avec de l'argile ou un dessin :

"Faites deux images/objets à partir de l'argile. L'un me dira :

* Comment j'étais avant de devenir volontaire

L'autre me dira

* Comment je suis maintenant que Je suis un volontaire"

L'image ci-dessous montre un exemple du Mozambique.



"Avant, je n'étais qu'un âne inutile, mais maintenant, je suis un bateau. Je suis utile, je peux aider les gens à traverser la rivière."

**Activité 5 : Conseiller Johanna sur le volontariat**

Afin d'explorer les sentiments des volontaires sur leur rôle, une petite figurine est utilisée dans cette activité. En extériorisant le rôle, ils peuvent être critiques et honnêtes.

Découpez une petite figure comme celle de la photo.



"Voici Johanna (utilisez un nom local). Elle envisage de faire du bénévolat avec (nom de l'organisation).

* Qu'est-ce que sa famille lui dit à propos de cette idée de devenir volontaire ?
* Que disent ses voisins ?
* Que fera l'organisation pour elle lorsqu'elle sera volontaire ?
* Aura-t-elle des problèmes ou le rôle sera-t-il facile ?
* Quels problèmes aura-t-elle avec l'organisation ? Les superviseurs/le directeur/les autres volontaires ?
* Quel conseil lui donneriez-vous ?
* Sera-t-elle payée ? Cela pose-t-il un problème ? Pourquoi ?

**Activité 6 : Conseiller Mae sur le métier de manager**

Découpez un autre personnage.

Dites : *C'est Mae, elle est employée par (nom de l'organisation) pour gérer les volontaires*.

* Quel conseil lui donneriez-vous ?
* Comment doit-elle communiquer et travailler avec les volontaires ?
* Comment doit-elle aider les volontaires de son organisation ?
* Qu'est-ce qu'il est très important qu'elle fasse ?
* Qu’est-ce qu’il est très important qu’elle ne fasse pas ?
* Quel type de formation doit-elle offrir aux volontaires ?

**Activité 7 : Explorer les dynamiques de pouvoir**

* Découpez une plus grande figure de Mae - elle doit être plus grande que celle de Johanna.
* Il se peut que vous deviez introduire les figures en disant "Vous savez, parfois les gens pensent qu'ils sont plus grands que nous, meilleurs que nous...".. Vous pouvez le faire en imitant quelqu’un qui a des airs de supériorité.
* "Dites-moi, Mae est-elle comme ça (montrez la GRANDE silhouette) quand elle travaille avec Johanna ou comme ça (montrez celle qui est de la même taille) ?"
* Cela vous permet d'explorer les dynamiques de pouvoir.

**Activité 8 : Rabia est une volontaire**

Utilisez une troisième figure découpée.

Voici Rabia. C'est un volontaire dévoué qui fait partie de l'organisation depuis longtemps - il essaie toujours de faire ce qui est juste. Cependant, il lui est arrivé de ne pas signaler un cas à l'assistante sociale.

* Pourquoi pensez-vous que cela ait pu arriver ?
* Savez-vous si une telle chose est déjà arrivée ?
* Auriez-vous parfois des doutes quant à la nécessité de signaler un cas ?

**Activité 9 : Réflexion sur la gestion des cas**

Lisez le scénario et discutez des questions

*Vous apprenez par un voisin qu'une jeune fille de 15 ans nommée Mary a disparu de chez elle depuis deux jours. Selon certaines rumeurs, elle aurait fait l'objet d'un trafic et selon d'autres, elle serait partie avec son petit ami. Vous vous rendez à son domicile pour vérifier. L'oncle de Mary vous dit que Mary est revenue hier soir. Il mentionne également que son père est très en colère et qu'il ne lui permet pas de sortir ou de rencontrer quelqu'un. L'oncle dit également que Marie n'a parlé à personne depuis son retour à la maison, mais qu'elle a des bleus et des blessures.*

Questions de discussion :

* Comment comprenez-vous cette histoire ? *(Donnez 5 minutes et assurez-vous que tous les participants comprennent le scénario)*
* Imaginons que vous êtes une personne puissante dans la communauté et que vous pouvez faire tout ce que vous voulez dans la communauté. Que vas-tu faire pour Marie ? *(Cela nous aidera à comprendre leur motivation, leur attitude, leur point de vue sur les bénéficiaires, les rumeurs et leur sentiment général sur la façon dont ils veulent aider les enfants).*
* Maintenant, pensons à vous en tant que volontaire de xxx (Insérer le nom de l'organisation ici) . - Dans cette situation, que pouvez-vous faire en tant que volontaire, et que ne pouvez-vous pas faire ? Comment savez-vous ce que vous pouvez faire et ce que vous ne pouvez pas faire ?
* *Avez-vous la possibilité à ce stade de communiquer directement avec Mary et la famille ? Si oui, veuillez partager vos expériences dans ce sens.*
* *Comment votre superviseur pourrait être impliqué dans cette situation ? Quel type de soutien pourriez-vous recevoir de lui/elle ? Et vous, quel appui pourriez-vous lui donner*  *?*
* Dans le cas ou Marie est enregistrée par le superviseur et va faire l’objet d’une gestion de cas, à quelle étape allez-vous participer et comment ?
* Concernant spécifiquement la phase du plan d’action à mettre en œuvre pour Mary, (par exemple, l'organisation avec laquelle vous travaillez a orienté Mary vers les services de santé, elle lui a fourni des services de soutien psychologique, etc.) : Que faites-vous à ce stade, que ce soit avec l'enfant, la famille, la communauté ou votre superviseur ?
* Disons que maintenant, Mary est heureuse et qu'elle est déjà retournée à l'école. Il n'y a plus d'abus ni de violence de la part de sa famille non plus. Votre superviseur pense donc que ce cas peut être clôturé mais il veut le réexaminer pour s'en assurer. Avez-vous déjà eu à participer à cette étape de la clôture de cas ? Si oui, veuillez nous donner quelques exemples.
* Vous souvenez-vous des différents thèmes qui ont été enseignés lors de votre formation sur la gestion de cas ? Parmi ces thèmes, quelles sont ceux que vous utilisez le plus lorsque vous faites de la gestion de cas et ceux que vous utilisez le moins ?
* En général, quels sont les principaux défis que vous rencontrez lorsque vous aidez les enfants à accéder aux services de protection ?
* Que voudriez-vous proposer pour améliorer votre rôle dans la gestion des cas et aider davantage les enfants ?

**Clôture de l'atelier**

Remerciez les participants et informez-les de l'utilisation qui sera faite de leurs réponses ou de leurs productions (dessins, poteries). Rappelez-leur que leurs noms ne seront pas communiqués, ni utilisés dans aucun rapport. Demandez-leur s'ils ont des questions ou des informations supplémentaires qu'ils souhaitent partager.