|  |
| --- |
| **Outil 3 :** Guide pour l’analyse de l’engagement communautaire dans la gestion des cas. |

**Définition :** L’outil intitulé « Guide pour l’analyse de l’engagement communautaire dans la gestion des cas **»** soutient l’analyse des résultats de trois ateliers pour les volontaires communautaires et les membres du personnel d'une organisation de protection de l'enfance (PE) afin de leur permettre de réfléchir aux actions qu'il leur est possible d'entreprendre.

**Objectif : L'**objectif de cet outil est d'examiner les résultats de l'évaluation avec les volontaires et les membres du personnel de l'organisation de PE afin de déterminer ce qui fonctionne bien, ce qui devrait être amélioré, et quels sont les défis, les opportunités et les possibilités.

**Quand utiliser cet outil :** L'outil du guide d'analyse est destiné aux organisations qui engagent déjà des volontaires communautaires et ont terminé la phase d'évaluation. Sur la base des résultats de l'évaluation, l'ensemble de l'équipe de PE (volontaires et employés) devrait être préparé pour utiliser cet outil.

**Orientation :** Les sessions peuvent être menées par un consultant externe ou par un collègue senior de l'organisation de PE. Comme de nombreux sujets sont sensibles, il est essentiel que le facilitateur soit familier avec les méthodes participatives et puisse établir un environnement sûr et de confiance pour les participants.

En outre, en raison des dynamiques de pouvoir entre les deux groupes, il est important d'organiser des sessions séparées pour les volontaires et les membres du personnel de PE, avant qu'ils ne se réunissent lors de la restitution finale.

***Il est essentiel que le facilitateur soit correctement préparé pour cette étape du processus, avec un résumé de ce qui a été appris pendant la phase d'évaluation et des conclusions clés de l'évaluation.***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sessions** | **Objectifs** | **Qui y participe ?[[1]](#footnote-1)** |
| 1. Volontaires : qu'avons-nous appris ?   (2 heures) | Résumer les résultats de l'évaluation, faire un brainstorming sur ce que les volontaires peuvent faire. | Environ 20 volontaires par session (essayez d'assurer une représentation géographique, ainsi qu'un équilibre entre l'âge et le sexe). |
| 1. Personnel : qu'avons-nous appris ?   (2 heures) | Résumer les résultats de l'évaluation, faire un brainstorming sur ce que l'équipe de PE peut faire. | Les membres du personnel de PE (travailleurs sociaux, superviseurs et le responsable ; le cas échéant, les collègues des ressources humaines (RH) ou de l'élaboration des propositions peuvent également participer) |
| 1. L'équipe de PE (volontaires et employés) : que pouvons-nous faire ensemble ?   (3 heures) | Présenter les actions proposées et élaborer un plan commun, en équipe. | Si possible, tous les volontaires et membres du personnel participants forment une équipe PE collective. |

**Préparation**

* Organisez ces séances dans des espaces confortables et confidentiels.
* Fournir des rafraîchissements aux participants.
* Organiser des pauses.

**Matériaux**

* Tableau à feuilles mobiles
* Papier pour le dessin
* Crayons et/ou marqueurs

**Guide d'analyse sur l'engagement des volontaires communautaires dans la gestion des cas**

**Session 1 : Volontaires, qu'avons-nous appris ?**

**Ouverture de la réunion**

Accueillez chaleureusement les participants et remerciez-les d'avoir participé à la session. Rappelez-leur :

* Qui êtes-vous ?
* Pourquoi la réunion a lieu.

**Introduction**

Dites : *"Récemment, nous avons organisé des discussions et des ateliers avec les membres de l'équipe de protection de l'enfance, notamment les responsables, les superviseurs, les travailleurs sociaux et les volontaires comme vous. Notre objectif était d'essayer de mieux comprendre le travail et la vie des volontaires, afin de savoir ce qui va bien et comment nous pouvons améliorer le travail que nous faisons pour les enfants de votre communauté.*

*" Aujourd'hui, nous allons partager avec vous ce que nous avons appris de ces conversations, afin que nous puissions commencer à réfléchir ensemble aux actions à mener. »*

**Attentes et règles de base**

Dites : "*Vous avez été choisis pour représenter les volontaires de l'équipe de protection de l'enfance.*   *Il est important que vous fassiez un compte rendu à vos collègues volontaires qui ne sont pas présents de ce dont nous avons discuté et du résultat de la réunion. Cependant, dans vos conversations en dehors de cette réunion, il est important que nous nous mettions d'accord pour ne pas utiliser les noms des personnes. Nous appliquerons la règle du "pas de noms" lorsque nous parlerons avec des personnes à l'extérieur. "*

**Activités :**

**1. Présenter les résultats de l'évaluation**

Présentez oralement les résultats de l'évaluation (sans PowerPoint), en utilisant le résumé des résultats et en **vous concentrant sur les résultats positifs et critiques**. Au fur et à mesure de la présentation des résultats, demandez à quelqu'un de dresser la liste des mots clés sur un tableau de papier pour représenter les principaux résultats.

Demandez aux volontaires s'ils veulent faire des commentaires sur ce qui, selon eux, a bien fonctionné et sur ce qui peut être amélioré. Prévoyez une **brève** discussion, afin que les participants puissent assimiler les résultats. N'ajoutez pas de conclusions à ce stade, car le groupe doit se concentrer sur ce qui a été découvert pendant l'évaluation.

**2. Gérer les attentes**

Pour éviter de susciter des attentes chez les volontaires, il sera important de noter que la résolution de certains des défis énumérés dans les conclusions pourrait prendre du temps, et que plusieurs défis pourraient ne pas être résolus du tout par l'organisation de PE. Cependant, il faut ajouter que le personnel et les volontaires seront capables de travailler en équipe pour résoudre divers défis. Et c'est à ceux-là qu'il faut penser.

**3. Qu'est-ce qui doit continuer ? /Qu'est-ce qui doit changer ?**

* Les participants doivent être répartis en groupes de trois ou quatre personnes. Chaque groupe doit choisir deux questions clés parmi celles que vous pensez que le personnel et les volontaires *pourraient* aborder en équipe.
* Pour chaque question choisie par un groupe, les participants doivent commencer par réfléchir :
  + - En tant que volontaires*,* pouvons-nous y faire quelque chose ?
    - Le personnel de l’organisation pourrait-il faire quelque chose à ce sujet ?
    - Y a-t-il d'*autres* personnes/autorités dans la communauté avec lesquelles nous pourrions tous travailler sur cette question ?
* Pour chaque question, les groupes doivent représenter leurs idées par un dessin/affiche et une phrase. Expliquez aux groupes que vous leur demandez d'utiliser des dessins/affiches car ils leur permettront de communiquer plus facilement leurs idées au personnel. Dites-leur également que le dessin sera très utile car il leur permettra de penser différemment, d'être créatifs*.*
* Une fois que les groupes ont réalisé les dessins/affiches, placez-les dans la salle et laissez les membres de chaque groupe expliquer très brièvement leurs idées.

**Conclusion**

Expliquez les points suivants aux participants :

* En tant qu'animateur, vous organiserez une session similaire avec le personnel de l’organisation de PE, et vous partagerez les dessins/affiches des volontaires eux.
* Vous demanderez ensuite aux volontaires de se réunir avec le personnel de l’organisation de PE lors d'une troisième session afin d'examiner les idées d'actions qui pourront être entreprises prochainement.
* Une fois encore, dites que certains problèmes *ne seront* peut-être *pas* faciles à résoudre en peu de temps. Dites-le pour éviter d'accroître les attentes des volontaires.

Rappelez aux représentants volontaires de raconter à leurs collègues ce qui s'est passé au cours de cette session, mais sans mentionner de noms.

Célébrez le travail des participants en tant que volontaires par une chanson de félicitations ou un rituel de clôture.

**Session 2 : Personnel de l’organisation de PE, qu'avons-nous appris ?**

**Ouverture de la réunion**

Accueillez chaleureusement les participants et remerciez-les d'avoir participé à la session. Rappelez-leur :

* Qui êtes-vous ?
* Pourquoi la réunion a lieu.

**Introduction**

Dites : "*Récemment, nous avons organisé des discussions et des ateliers avec les membres de l'équipe de protection de l'enfance, notamment les responsables, les superviseurs, les travailleurs sociaux et les volontaires. Notre objectif était d'essayer de mieux comprendre le travail et la vie des volontaires, afin de savoir ce qui va bien et comment nous pouvons améliorer le travail que nous faisons pour les enfants dans les communautés que nous soutenons.*

*" Aujourd'hui, nous allons partager avec vous ce que nous avons appris de ces conversations afin que nous puissions commencer à réfléchir ensemble aux actions à mener.*

Expliquez comment l'évaluation a été menée, et dites aux participants que vous avez déjà organisé un atelier très similaire avec les volontaires, qui a également examiné les résultats de l'évaluation. Expliquez pourquoi vous travaillez d'abord séparément avec les volontaires et le personnel de PE, afin d'encourager l'ouverture et la confiance au fil du temps. Choisissez des questions clés basées sur les résultats de l'évaluation pour les participants du personnel, en utilisant la même liste que celle utilisée avec les volontaires.

**Attentes et règles de base**

Dites : "*Il y a eu des résultats positifs sont essentielles pour nous, car nous avons besoin de savoir ce qui va bien*. *En revanche, certaines conclusions de l'évaluation peuvent comporter des critiques constructives et être un peu difficiles à entendre. Essayez de garder l'esprit ouvert et n'oubliez pas que les volontaires ont une perspective différente. Les défis relevés par les volontaires peuvent parfois concerner des problèmes qui échappent à notre contrôle, comme le manque de ressources, ou des problèmes systémiques plus importants au sein de l'organisation ou de la réponse humanitaire. Néanmoins, nous sommes ici aujourd'hui pour réfléchir aux moyens de mieux travailler ensemble, en équipe."*

**Activités :**

**1. Les résultats de l'évaluation**

Présentez oralement les résultats de l'évaluation (sans PowerPoint), en utilisant le résumé des résultats et en **vous concentrant sur les résultats positifs et critiques**. Au fur et à mesure de la présentation des résultats, demandez à quelqu'un de dresser la liste des mots clés sur un tableau de papier pour représenter les principaux résultats.

Demandez aux participants du personnel s'ils veulent partager ce qu’ils qui fonctionne bien, et ce qui peut être amélioré. Prévoyez une **courte** discussion, afin que les participants puissent intérioriser les résultats. N'ajoutez pas de conclusions à ce stade, car le groupe doit se concentrer sur ce qui a été découvert pendant l'évaluation.

**2. Gérer les attentes**

Pour éviter de susciter des attentes, il sera important de souligner que les solutions à certains défis énumérés dans les conclusions pourraient demander beaucoup de temps. Il existe cependant d'autres problèmes que le personnel et les volontaires pourraient aborder en équipe.

**3. Qu'est-ce qui doit continuer ? /Qu'est-ce qui doit changer ? /Qu'avons-nous le pouvoir de changer ?**

Sur une série de feuilles de tableau de papier, préparez un tableau comme celui qui suit avec la liste des conclusions tirées du tableau de papier récapitulatif (vous pouvez le faire pendant une pause-café). Demandez ensuite à l'équipe de discuter du tableau.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Constatations (ex.)** | **Nous pouvons faire quelque chose** | **Nous devons demander à quelqu'un d'autre dans notre organisation** | **On ne peut rien faire maintenant.** |
| De longues heures de travail |  |  |  |
| Le personnel de PE n'a pas assez de temps pour assurer une supervision adéquate. |  |  |  |
| Menaces sur les volontaires dans la communauté |  |  |  |

À la fin de cette discussion, demandez aux participants de dresser une liste des questions pour lesquelles ils pensent pouvoir agir.

**3. Propositions d’action des volontaires**

Expliquez aux participants que vous avez fait le même exercice avec les volontaires et qu'ils ont également proposé des idées pour agir. Affichez-les dessins/affiches des volontaires dans la salle et laissez les participants les regarder. Donnez des explications si nécessaire.

**4. Représentation de quelques actions possibles**

Demandez aux participants de réaliser ensemble des dessins/affiches représentant deux ou trois des actions qu'ils pensent *pouvoir* aborder. Pour chaque question, ils doivent consigner leurs idées à l'aide d'un dessin/affiche et d'une phrase. Expliquez-leur que les dessins/affiches leur permettront de communiquer plus facilement leurs idées. Dites-leur également que le dessin leur sera très utile car il leur permettra de penser différemment, d'être créatifs*.*

Une fois que les participants ont réalisé les dessins/affiches, expliquez leurs qu'ils seront utilisés avec ceux des volontaires lors du prochain atelier.

**Conclusion**

Expliquez les deux points suivants :

* Il y aura une réunion finale de restitution des travaux avec le personnel de PE et les volontaires, et le personnel pourra partager ses dessins/affiches avec les volontaires.
* Une fois de plus, dites aux participants que certains problèmes ne peuvent être résolus rapidement et facilement, et qu'ils doivent donc être réalistes dans leurs attentes.

Remerciez à nouveau le personnel pour sa participation à la session.

**Session 3 : L'équipe de PE (volontaires communautaires plus personnel de l’organisation de PE): que pouvons-nous faire ensemble ?**

Notes importantes :

Veillez à ce que la salle soit aménagée de manière informelle et encouragez l'interaction entre le personnel de l’organisation et les volontaires. Par exemple, vous pouvez les faire asseoir en cercle. Veillez à ce que l'espace soit aménagé de manière à *ne pas* renforcer les hiérarchies de pouvoir ! Affichez tous les dessins/affiches (des volontaires et du personnel) dans la pièce, en mélangeant les idées des deux groupes

Le cas échéant, veillez à disposer d'interprètes pour que chacun puisse comprendre ce qui se passe.

**Ouverture de la réunion**

Accueillir chaleureusement les participants. Remerciez toute l'équipe de s'être réunie pour cette importante rencontre.

Trouvez un moyen amusant pour les participants de se présenter, car tous les membres de l'équipe ne se connaissent peut-être pas bien.

**Séance de brise-glace**

Afin d'instaurer un sentiment de confiance et d'égalité entre les volontaires et le personnel, introduisez un jeu actif qui permettra à chacun de mieux se connaître et qui les obligera à travailler en équipe dans une situation où ils ont un pouvoir égal. L'un de ces jeux consiste à gonfler trois ou quatre ballons, à demander aux participants de se placer en cercle et de se passer les ballons, en leur disant que les ballons *ne doivent pas* toucher le sol. Les participants devront travailler ensemble pour empêcher les ballons de tomber.

**1. Introduction**

Dites : "*Tout comme nous avons dû travailler en équipe pour maintenir les ballons en l'air, c'est exactement comme cela que nous devons travailler ensemble pour les enfants de Xxxxx [nom de la communauté] - c'est-à-dire en équipe*.

Expliquez que les volontaires et le personnel ont examiné les résultats de l'évaluation et ont proposé des idées sur ce qu'il faut continuer à faire et ce qu'il faut améliorer.

Dites : "*Dans cet atelier, vous vous êtes réunis pour choisir une, voire deux actions que vous pouvez commencer à planifier tous ensemble. "*

***Rappelez à tous les participants qu'ils forment une seule et même équipe et qu'ils travaillent pour le bien-être et la sécurité des enfants.***

**2. Examiner leurs idées d'action**

Faites une promenade autour des dessins/affiches. Laissez les volontaires et le personnel s'expliquer mutuellement ce que leurs dessins/affiches montrent. Vous devez encourager une atmosphère amicale, afin qu'il y ait des bavardages et des rires légers sur les dessins/affiches.

**3. Lister les idées**

Une fois que les participants sont à nouveau assis en cercle, laissez-les lire à haute voix leurs idées d'action et les lister sur le flipchart. Laissez un espace sous chaque action de la liste pour pouvoir ajouter du texte.

Passez en revue la liste d'actions une par une, et demandez :

* Qui pourrait être responsable de la réalisation de cette action ?
  + Des volontaires seuls ?
  + Le personnel seul ?
  + Les volontaires et le personnel ensemble ?
  + Un acteur externe (tel qu'un donateur, le gouvernement, une autre organisation, etc.)
* Est-ce que c'est quelque chose qui peut être fait :
  + Dans les trois prochains mois ?
  + Dans six mois ?
  + A long terme ?

Regardez les flipchart. Avec le groupe, choisissez les actions qu’ils *pourraient* mettre en œuvre, selon qu’ils soient volontaires ou personnel de PE dans les trois à six mois à venir. Inscrivez-les sur un nouveau tableau de papier.

**4. Planification des actions**

Donnez à chaque groupe un modèle de plan d'action comme le suivant :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Constat : Les volontaires se sentent seuls et manquent de soutien. | | | |
| Action : | | | |
| Quoi  Augmenter la fréquence du coaching | Qui  Le superviseur de l’organisation de PE | Quand  Une fois /trim. | Notes  Réviser le budget avec l’accord du responsable du programme. |

Dites-leur de le remplir, mais expliquez-leur qu'il ne s'agit que d'un début et que ce n'est pas grave s'ils n'ont pas toutes les informations.

Lorsque chaque groupe a rempli tout ou partie de son modèle, affichez les modèles de plan d'action au mur et laissez tout le monde y jeter un œil. Indiquez le nom et le numéro de téléphone d'une personne que vous pourrez contacter ultérieurement en tant qu'animateur au sujet de ces idées.

**5. Prendre des mesures**

Proposer qu'un groupe de quatre personnes - deux membres du personnel et deux volontaires - forment un groupe de travail en charge de faire le suivi des points d’action.

Discutez brièvement de ce que fera ce groupe de travail. Les premières étapes recommandées seraient :

* Finaliser le plan de travail conjoint ;
* Commencez à mettre en œuvre une ou deux des actions ;
* Décidez comment régulièrement partager les mises à jour sur l'avancement de leurs actions avec les autres volontaires et les membres du personnel ;
* Décider de la date de la prochaine réunion du groupe en plénière, avec les volontaires et le personnel.

Terminez par un jeu ou une chanson de célébration.

1. Ces chiffres sont des suggestions. Les présences doivent toujours être déterminées en fonction de la réglementation locale actuelle du COVID. [↑](#footnote-ref-1)