|  |
| --- |
| Outil 1 : Guide d'entretien sur l’engagement communautaire |

**Définition :** L’outil intitulé **«**Guide d'entretien sur l’engagement communautaire » résume les questions clés à prendre en compte pour les programmes qui font actuellement appel à des volontaires de la communauté pour la gestion des cas. Cet outil doit être utilisé par la personne qui dirige le processus d'évaluation qui peut être un responsable de la protection de l'enfance, un conseiller ou un consultant.

**Objectif de l'outil :** comprendre engagement actuel des volontaires communautaires dans la gestion des cas, identifier les défis, les bonnes pratiques et les opportunités.

**Quand utiliser cet outil :** l'outil « guide d'entretien » est destiné aux organisations qui travaillent déjà avec des volontaires communautaires. Sur la base des résultats de cet entretien qui correspond à la phase d'évaluation et d'analyse (étape 1), l'équipe devrait être préparée pour passer à l'étape suivante de la boîte à outils "Décider" (étape 2).

**Conseils** : l'entretien cible un responsable ou un agent de la protection de l'enfance qui dirige les activités de gestion de cas dans le cadre de son programme. Il est important de souligner que l'entretien n'est pas une évaluation du programme, mais plutôt un moyen d'apprendre comment les volontaires sont impliqués dans la gestion des cas dans son programme.

L'enquêteur doit revoir, ajouter, supprimer et adapter les questions du guide pour s'assurer qu'il obtient les informations nécessaires dans ce contexte. Il n'est pas suggéré de mener un entretien pendant plus d'une heure et il est important que la conversation se déroule dans un espace privé et confidentiel.

**Guide d'entretien pour évaluer le niveau d'engagement des volontaires communautaires dans la gestion de cas.**

**Ouverture de l'entretien**

Expliquez les raisons de l'entretien et remerciez la personne interrogée de sa participation.

*"Nous aimerions avoir vos réflexions honnêtes et franches sur les bonnes pratiques et les vrais défis. Nous pouvons interrompre l'entretien à tout moment. N'hésitez pas à me faire savoir si certaines de mes questions ne sont pas claires.*

*Tout au long de cette conversation, nous* utiliserons *le terme* ***« Volontaires*** » *pour désigner les membres de la communauté qui sont*  *engagés dans la protection de l’enfant et dans la gestion de cas dans des contextes humanitaires.*

*À partir de cette conversation, et de l’analyse qui suivra, nous devrions être en mesure de décider quels sont les défis et les opportunités et la manière dont nous pouvons engager de manière éthique les volontaires communautaires dans la gestion des cas. "*

|  |  |
| --- | --- |
| Nom : |  |
| Tél et Courriel : |  |
| Quel est votre rôle au sein de l'équipe de protection de l'enfance? |  |
| Depuis combien de temps occupez-vous ce poste ? |  |

**Questions**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Contexte** | **Notes de l'enquêteur** |
| Pouvez-vous décrire le programme de protection de l'enfance? |  |
| 1. **Informations générales sur les volontaires** | **Notes de l'enquêteur** |
| Titre  Comment appelez-vous les volontaires communautaires de votre programme?  Existe-t-il différents types de volontaires communautaires?  Quel est leur appellation ?  Pourquoi cette appellation ? |  |
| Rémunération  Les volontaires reçoivent-ils une incitation financière, une allocation ou d'autres avantages (en nature ou matériels) ?  Combien ? (ou sous quelle forme)  Que pensent-ils de la rémunération ou de l'indemnisation qu'ils reçoivent ?  Y a-t-il des impacts positifs/négatifs à cette forme de soutien des volontaires ? |  |
| Motivation  Quelles sont les motivations des volontaires communautaires ? |  |
| 1. **Rôles des volontaires dans la protection de l'enfance** | **Notes de l'enquêteur** |
| Que font ces volontaires communautaires dans le domaine de la protection de l'enfance en général ?  Quelles responsabilités ont-ils en termes de soutien ou de mobilisation des structures communautaires, par exemple les comités de protection de l’enfant (CPC), les groupes d'enfants ?  Ont-ils un mandat ou une description de leur rôle ?  Est-il formalisé par un document écrit ?  Qu’est ce qui est attendu des volontaires en termes d’heures ou de jours de bénévolat ??)  Y a-t-il une différence entre ce qui est attendu et la réalité quotidienne des volontaires ? |  |
| 1. **Rôles des volontaires dans la gestion des cas** | **Notes de l'enquêteur** |
| Quels rôles jouent les volontaires dans la gestion des cas ?  À quelles étapes du processus de gestion de cas (GC) participent-ils ?  Quels sont les niveaux de risque des cas dans lesquels les volontaires sont impliqués ?  Qui décide des cas et des étapes dans la gestion des cas dans lesquels ils sont impliqués ?  Quel est le rôle attendu des volontaires en matière d'identification des enfants et à qui s'adressent-ils ?  Comment cela fonctionne-t-il dans la réalité ?  Quel est le niveau de documentation qui est attendu des volontaires ?  Combien de cas , en moyenne, chaque volontaire accompagne t’il ?  Quels sont les défis liés aux rôles que jouent les volontaires dans la gestion des cas ? |  |
| 1. **Sélection des volontaires** | **Notes de l'enquêteur** |
| Comment les volontaires sont-ils sélectionnés ?  Quelles sont les critères de sélection des volontaires ?  La communauté est-elle impliquée dans la définition de ces critères ? et dans le processus de sélection ?  Les volontaires sélectionnés font-ils l'objet d’une enquête de moralité les défis liés à la sélection des volontaires? |  |
| 1. **Rôle des volontaires dans l'équipe de PE** | **Notes de l'enquêteur** |
| Comment les volontaires et le personnel travaillent-ils ensemble ?  Y a-t-il des enjeux de pouvoir r entre les volontaires et le personnel de PE du programme?  Les volontaires sont-ils considérés comme des membres à part entière de l'équipe ? |  |
| 1. **Formation** | **Notes de l'enquêteur** |
| Comment les volontaires sont-ils formés ?  Quel est le contenu de la formation ?  Quelle est la durée de la formation ?  La formation est-elle continue ? |  |
| 1. **Supervision et coaching** | **Notes de l'enquêteur** |
| Comment les volontaires sont-ils encadrés ?  Qui les supervisent, sous quelle forme ? A quelle fréquence ?  Un superviseur encadre combien de volontaires environ? |  |
| 1. **Risques et bien-être** | **Notes de l'enquêteur** |
| Quels sont les risques sécuritaires auxquels sont confrontés les volontaires dans leur rôle de soutien à la gestion des cas ?  Quels sont les défis émotionnels que rencontrent les volontaires ?  Comment les volontaires sont-ils soutenus dans leur travail pour mitiger les risques sécuritaires ou les défis émotionnels ?  Quels sont les avantages et les défis pour les volontaires en tant que membres de la communauté engagés dans la gestion des cas ?  Comment sont-ils soutenus sur le plan personnel et émotionnel ?  Comment les volontaires s'entraident-ils ? |  |
| 1. **L'expérience vécue des volontaires** | **Notes de l'enquêteur** |
| Que disent les volontaires de leur rôle ?  Qu'est-ce qui les motive, selon eux ?  De quoi les volontaires disent-ils être fiers ?  Quels sont les défis et les doléances des volontaires ?  Que pensent-ils de leur statut dans l'organisation ? Et dans la communauté ?  Quelle différence cela a-t-il fait dans leur vie d'avoir cette fonction/ce rôle ? |  |
| 1. **Réflexion finale** | **Notes de l'enquêteur** |
| Si vous pouviez changer quelque chose dans la façon dont votre organisation travaille avec les volontaires, que changeriez-vous ?  Avez-vous une dernière remarque sur les volontaires communautaires dont nous devrions discuter ? |  |

**Clôture de l'entretien**

Remerciez la personne interrogée de sa participation à l'entretien et informez-la de l'utilisation qui sera faite de ses réponses. Demandez-lui si elle a des questions ou des informations supplémentaires à partager.

Le cas échéant, demandez des documents qui pourraient être utiles et qui ont été discutés pendant l'entretien et faites savoir à la personne interrogée comment elle peut vous contacter à l'avenir.