

BUREAUX D'INFORMATION ET D'ORIENTATION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE



GUIDE MÉTHODOLOGIQUE

ASSOCIATION ESSOR

BIOSP



Le contenu (textes, graphiques, illustrations, méthodologie...) de cet ouvrage, et notamment la méthode qui y est présentée, est le fruit d'années de travail et d'expérience de ESSOR. Tout emprunt ou toute reprise, totale ou partielle, de cet ouvrage nécessite qu'il soit fait expressément crédit à ESSOR, en sa qualité d'auteur.

BUREAUX D'INFORMATION ET D'ORIENTATION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE

Guide méthodologique



File d'attente au BIOSP de Mananga, Beira (Mozambique)

CONTENU

Abréviations	04
Introduction	06

I. Historique et mission du BIOSP 09

II. Configuration et fonctionnement d'un BIOSP 21

1 Espace physique.....	24
2 Identité visuelle d'un BIOSP.....	26
3 Le fonctionnement d'un BIOSP.....	28
4 Le parcours du/ de la bénéficiaire BIOSP.....	30
5 Les activités mises en place par le BIOSP.....	32
6 Animation et gestion des BIOSP.....	36

III. Guide méthodologique 41

VOLET 1 – INFORMATION ET ORIENTATION

A Le diagnostic initial	44
B Cartographie et recensement des services.....	48
C Formation des agents d'orientation sociale et professionnelle (AOSP)	50
D Agencement et fonctionnement de la salle d'information	54
E Agencement et fonctionnement du bureau d'entretiens individuels	58

VOLET 2 – SENSIBILISATION ET LIEN SOCIAL

A	Visites domiciliaires et accompagnement des familles	64
B	Sessions de sensibilisation thématique ouvertes / fermées	66
C	Les événements communautaires	70
D	Les Rencontres Citoyennes	72
E	La sensibilisation du grand public sur les enjeux des BIOSP	78

VOLET 3 – RELAYER LES SERVICES PUBLICS DANS LES QUARTIERS

VOLET 4 – REMONTÉE D'INFORMATIONS

DIMENSIONS TRANSVERSALES

A	Accompagnement des partenaires locaux dans la gestion des BIOSP	90
B	Implication des leaders communautaires et de la société civile des quartiers	92
C	Travail en réseau avec d'autres acteurs de la société civile	96
D	Suivi des activités par les pouvoirs publics et autorités locales	98
E	Mesure de l'impact	100
F	Mobilisation communautaire et divulgation du BIOSP	104
G	La recherche de pérennité : le coût et la viabilité d'un BIOSP	108
	Témoignages	110
	Leçons apprises - Recommandations	112
	Conclusion	118
	Annexe : « Caisse à outils »	120
	Crédits et remerciements	124

ABRÉVIATIONS

A

AI

Appui institutionnel

AOSP

Agent d'Orientation
Sociale et
Professionnelle

ANADEC

Ação Nacional para
o Desenvolvimento
Comunitário

APACC

Associação Paraense
de Apoio às
Comunidades Carentes

ASTBEF

Association Tchadienne
pour le Bien-Être Familial

B

BFE

Bureau Formation Emploi

BIOSP

Bureau d'Information et
d'Orientation Sociale et
Professionnelle

C

CAP

(enquête) Connaissances
– Attitudes – Pratiques

CIOJ

Centre d'Information et
d'Orientation de la Jeunesse

CP

Coordinateur Pays

F

FIP

Formation et Insertion
Professionnelle

G

GACC

Grupo de Apoio às
Comunidades Carentes

GACC-MA

Grupo de Apoio às
Comunidades Carentes
do Maranhão

I

IEC

Information, éducation
et communication

Info-bairro

Nom populaire du BIOSP
en Guinée-Bissau et au
Mozambique

O

OCB

Organisation
communautaire de base

ONG

Organisation non
gouvernementale

OSC

Organisation de la Société
Civile

S

SDSMAS

Service Districtal de la Santé
de la Femme et de l'Action
Sociale

SOC

Service d'Orientation aux
Cours

SWOT

Forces, Faiblesses,
Opportunités et Menaces

M

MMFCS

Ministère de la Femme, de
la Famille et de la Cohésion
Sociale (Guinée-Bissau)

P

PP

Pouvoirs publics

INTRODUCTION

Le **Bureau d'Information et d'Orientation Sociale et Professionnelle (BIOSP)** trouve son origine au **Brésil** avec un dispositif appelé Permanence Sociale ou « Plantão social », mis en place par des organisations brésiliennes en partenariat avec ESSOR, dans le cadre de projets de prévention de la violence urbaine en périphérie de plusieurs villes du Nord-Est et du Nord du Brésil.

La **permanence sociale** est un espace d'accueil et d'orientation des familles vulnérables par rapport à leurs besoins, et propose un accompagnement sanitaire et social de ces familles.

Au vu de sa pertinence révélée par les évaluations qui en ont été faites, la méthodologie s'est ensuite adaptée au contexte du **Mozambique**, avec des Permanences sociales implantées dans les quartiers défavorisés de Beira, province de Sofala.

Puis l'idée a fait son chemin en 2013 - 2014 d'élargir les compétences de ces Permanences sociales à l'information et à l'orientation des habitants sur un large éventail de sujets, notamment les services de formation professionnelle.

C'est ce qui a donné naissance au **BIOSP**, qui a été expérimenté d'abord à **Beira** au Mozambique sur les bases des Permanences sociales pré-existantes, puis :

- À **Bissau** en Guinée-Bissau,
- Étendu ensuite à la ville de **Dondo** au Mozambique, situé non loin de Beira,
- Et enfin 1 BIOSP a été implanté en 2016 à **Bongor au Tchad**, en complémentarité avec un service pré-existant mis en place par notre partenaire tchadien ASTBEF, spécialisé sur la santé de la reproduction et le planning familial : le **CIOJ** (Centre d'Information et d'Orientation de la Jeunesse).



Le présent manuel propose de **capitaliser un tronc commun méthodologique** pour les dispositifs BIOSP, tout en préservant et valorisant les spécificités de chaque contexte d'intervention.



Jeunes bénéficiaires du BIOSP à Beira

Ce manuel est composé de 3 parties :

- Le contexte et la mission du BIOSP, avec des éléments de contexte et la raison d'être des BIOSP
- La configuration et la mission d'un BIOSP, qui décrit brièvement l'organisation et le fonctionnement d'un BIOSP
- Le guide méthodologique, qui explique de manière concrète et détaillée la méthodologie et les principes d'intervention. Le Guide est complété par une boîte à outils attachée au manuel, en version numérique (CD).

**HISTORIQUE
ET MISSION DU
BIOSP**



I. HISTORIQUE ET MISSION DU BIOSP

Les **Bureaux d'Information et d'Orientation Sociale et Professionnelle** (BIOSP) sont des dispositifs mis en place par ESSOR sur la base de son expérience en Permanences Sociales au Brésil et au Mozambique, et cogérés avec des associations locales.

Le BIOSP a pour ancêtre la **Permanence Sociale**, née au **Brésil** dans le cadre de projets intégrés de prévention de la violence urbaine dans des quartiers très défavorisés, menés dès 1995 par des ONG brésiliennes en partenariat avec ESSOR :

Le GACC, créé en 1985 à Fortaleza (Etat du Ceará, région Nord-Est).

Le GACC-Ma, créé en 1987 à São Luís (Etat du Maranhão, région du Nord-Est)

L'APACC, créée en 1994 à Belém (Etat du Pará, région Nord)

C'est sur la base d'un **travail d'accompagnement familial** à domicile mené depuis plusieurs années à Fortaleza et São Luis , et en discutant avec des associations de quartier, qu'a émergé l'idée des permanences sociales, qui devaient permettre aux familles d'être plus pro-actives dans la recherche de solutions à leurs problèmes. Les premiers projets intégrés de prévention de la violence urbaine ont vu le jour dans ces 3 villes en 1995, et comprenaient différents volets interconnectés : formation et insertion professionnelle, soutien scolaire, stimulation infantile et crèches, nutrition infantile, travail avec les adolescents et accompagnement familial.

C'est dans le cadre du volet Accompagnement familial de ces projets intégrés, qu'a été mise en place la permanence ou "Plantão Social", qui est un **espace d'accueil et d'orientation de la famille par rapport à ses besoins** : accueil du public avec accompagnement des orientations, accompagnement familial, groupes et ateliers thématiques, campagnes éducatives.

Les permanences sociales donnaient la possibilité de toucher l'ensemble de la communauté, et elles étaient susceptibles d'établir plus facilement des partenariats avec des organisations et institutions locales. Le travail d'accompagnement sanitaire et social a permis de toucher la grande majorité des familles dans le besoin.

Le dispositif des permanences sociales s'est avéré pertinent dans des projets pluridisciplinaires intégrés en contexte péri-urbain, en articulation aux autres volets d'intervention tels que l'éducation et la formation professionnelle, pour identifier et accompagner les plus vulnérables dans l'amélioration de leurs conditions de vie.

La méthodologie s'est ensuite adaptée au contexte du **Mozambique**, avec des Permanences sociales implantées à partir de 2008 par ESSOR et des OSC mozambicaines dans les quartiers défavorisés de Beira, province de Sofala.

C'est à Beira en 2014 - 2015 que le BIOSP est apparu comme un dispositif plus polyvalent que les Permanences sociales, avec une mise en commun des expériences et des savoir-faire avec les Bureaux Formation et Emploi (BFE), dispositif clé de l'orientation des jeunes dans l'approche de Formation et d'Insertion Professionnelle perfectionnée par ESSOR et ses partenaires.



BIOSP de Mananga, Beira

Une mission en 4 volets

Les BIOSP sont implantés au sein des quartiers défavorisés et leur rôle peut se décliner en 4 volets et 7 dimensions transversales :

1

Informer et orienter les habitants, hommes, femmes, jeunes, vers les **services** qui peuvent répondre à leurs besoins et leur permettre d'être mieux reconnus en tant que **citoyens**, de faire valoir leurs **droits** et d'assumer leurs devoirs dans divers domaines :

- En éducation, **formation professionnelle et emploi**, soit en lien avec les activités mises en place par ESSOR et ses partenaires dans ces zones, soit auprès d'autres structures,
- En termes d'**accès aux services de base** notamment sociaux, sanitaires, juridiques ou administratifs, qu'ils soient publics, privés ou proposés par d'autres ONG.

Ce volet de la mission d'un BIOSP inclut nécessairement :

- Un **diagnostic** initial de la zone
- Une **cartographie** et recensement des services
- La **formation** des agents d'orientation sociale
- Des activités d'**accueil** et **d'information** du public
- Des entretiens individuels et **orientations** vers des services

2

Sensibiliser les communautés et le grand public sur les droits, devoirs, services et politiques publiques, et **contribuer au lien social** dans la communauté

Ce volet de la mission inclut :

- Des **visites à domicile** d'identification et d'accompagnement des familles les plus vulnérables
- Des activités de **sensibilisation thématique**
- Des **événements communautaires**
- **Des rencontres citoyennes**, où citoyens, associations, leaders communautaires et autorités locales peuvent échanger sur les enjeux sociaux du quartier et la réponse des services existants
- Une **divulgation et explication des politiques publiques** via la radio, bulletins d'info, guide social

3

Relayer des services publics dans les quartiers

Ce volet se développe progressivement au fur et à mesure que les BIOSP parviennent à gagner la confiance des autorités locales et services sociaux, qui peuvent ensuite être impliqués dans le BIOSP pour :

- **Communiquer des informations sur les conditions d'accès aux services** (le coût, les critères à remplir pour bénéficier des services),
- **S'installer au BIOSP** de façon ponctuelle ou régulière (permanences hebdomadaires, mensuelles etc.) pour y mener leur mission, **répondre directement aux demandes des usagers** (services d'enregistrement des naissances, d'identification civile etc).

4

Relever et faire remonter les besoins de la population vers les autorités locales concernées

Ce volet se développe également au fur et à mesure que les BIOSP gagnent en expérience et en audience et crédibilité auprès des autorités et plus généralement des organismes fournissant des services sociaux.

Il s'agit de **sensibiliser les pouvoirs publics sur les besoins réels** recensés dans la communauté et les difficultés rencontrées par les usagers, la demande, les dysfonctionnements des services, mais aussi de **valoriser et encourager les services efficaces !**

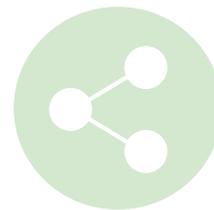
Cela passe par un contact régulier des agents d'orientation sociale avec les principaux services publics et organismes fournissant des services sociaux, pour faire remonter les informations.



Création du réseau de quartier dynamisé par le BIOSP de Cuntum Madina, Bissau



Les 7 dimensions transversales de la mission :



Accompagnement des partenaires locaux dans la gestion des BIOSP



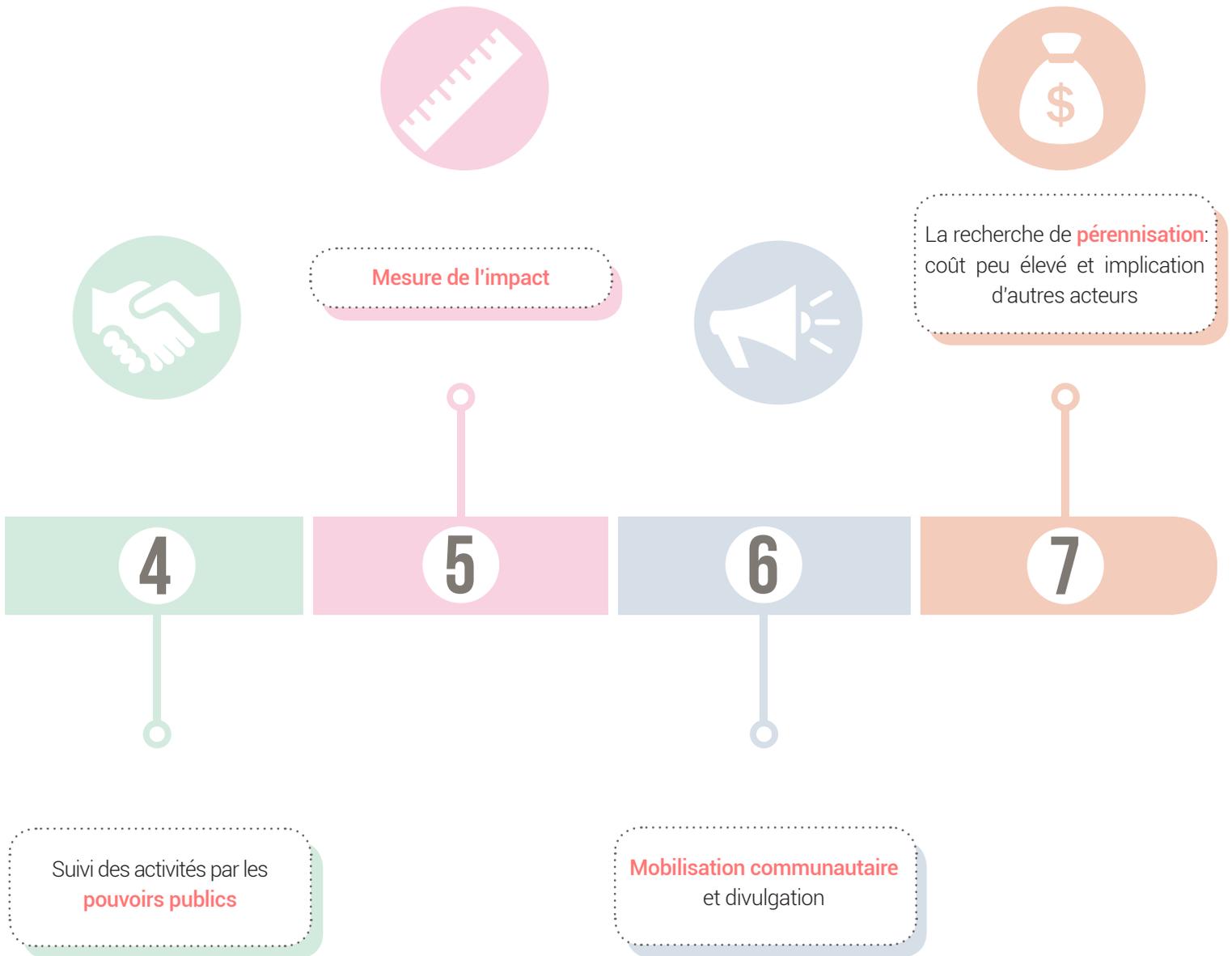
Travail en réseau avec d'autres acteurs de la **société civile**

1

2

3

Implication des leaders communautaires et société civile de base dans le quartier : le BIOSP a besoin que les informations remontent de la communauté via les chefs de quartier, sur les problèmes de la communauté auxquels le BIOSP peut tenter de mieux répondre



Pourquoi mettre en place des BIOSP ?





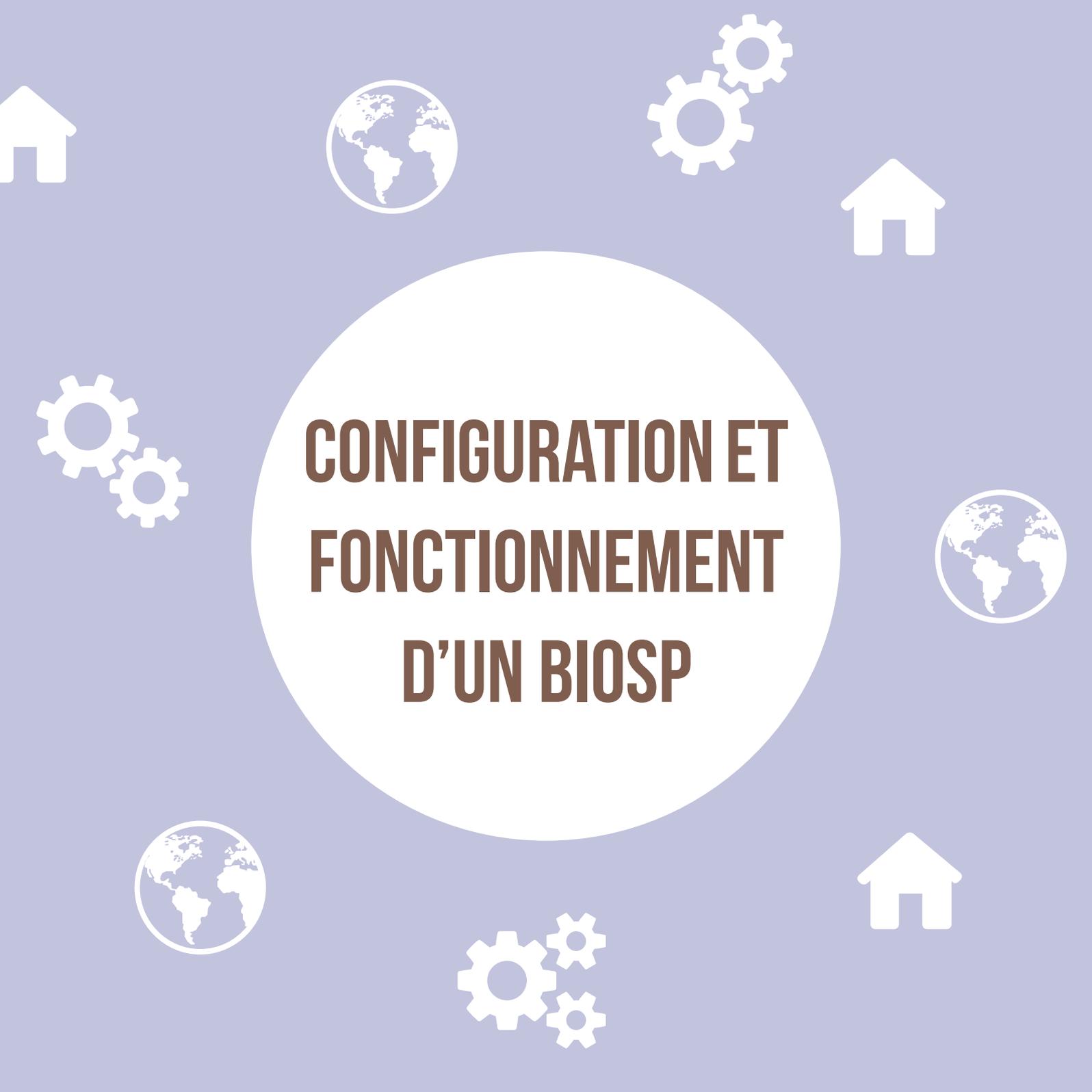
L'objectif des Bureaux d'Information et d'Orientation Sociale et Professionnelle est de :

- Favoriser l'accès à la **citoyenneté** et le **développement local** dans les quartiers, particulièrement pour les **personnes les plus vulnérables économiquement et socialement**, qui seront identifiées et encouragées à fréquenter le service et à participer aux activités qui leur seront dédiées en priorité.

- Par l'**inclusion sociale, éducative et professionnelle** des habitants,

- En vue d'améliorer leur **qualité de vie** et leur autonomie,

- Tout en contribuant à moyen et long terme à l'**amélioration des réponses sociales** existantes via une meilleure remontée de l'information auprès des décideurs locaux.



**CONFIGURATION ET
FONCTIONNEMENT
D'UN BIOSP**

II. CONFIGURATION ET FONCTIONNEMENT D'UN BIOSP

Un BIOSP est un lieu ouvert à tous les habitants du quartier, qui :

- **Identifie** les familles les plus vulnérables du quartier pour garantir :
 - Qu'elles bénéficient des services du BIOSP
 - Qu'elles restent prioritaires sur l'ensemble des activités d'ESSOR et ses partenaires

- **Informe et oriente** vers des services existants (sociaux, juridiques, administratifs, d'éducation, de formation, de santé...)

- Organise des actions de **sensibilisation** et autres événements communautaires d'échange : sessions d'information, théâtre, campagnes de sensibilisation thématique, etc.

- Donne une place à **l'expression** de chacun

- Facilite la réponse des **acteurs sociaux**, administratifs, privés (institutions, ONG...) aux besoins des habitants

- **Recense les demandes et les besoins** pour les faire remonter aux services sociaux, pour contribuer à l'amélioration des réponses sociales



Bénéficiaires des BIOSP à Beira (en haut à gauche et en bas à droite), à Bissau (en haut à droite) et à Bongor (en bas à gauche)

Chaque BIOSP est composé au minimum :



- d'une salle d'accueil du public ou **salle d'information**

Salle d'information de BIOSP à Beira (gauche) et exemple de tableau d'information à Bissau (droite)



Entretiens individuels dans les BIOSP à Bissau (gauche) et à Beira (droite)

- d'un bureau d'**entretiens individuels**



Le BIOSP doit disposer également à proximité d'un **espace plus grand pour les rencontres** de groupes, soit une salle soit un espace couvert à l'extérieur.

Sensibilisation sur l'hygiène dans un BIOSP de Beira

Le BIOSP ou "Info-bairro" a besoin d'être visible pour le public à l'extérieur du local.

Premièrement, le nom doit apparaître clairement tel qu'il est connu par la population, et le logo qui permet l'identification visuelle.



Signalisation extérieure des BIOSP à Bissau (ci-dessus), à Bongor (en bas à gauche) et à Beira (en bas à droite)

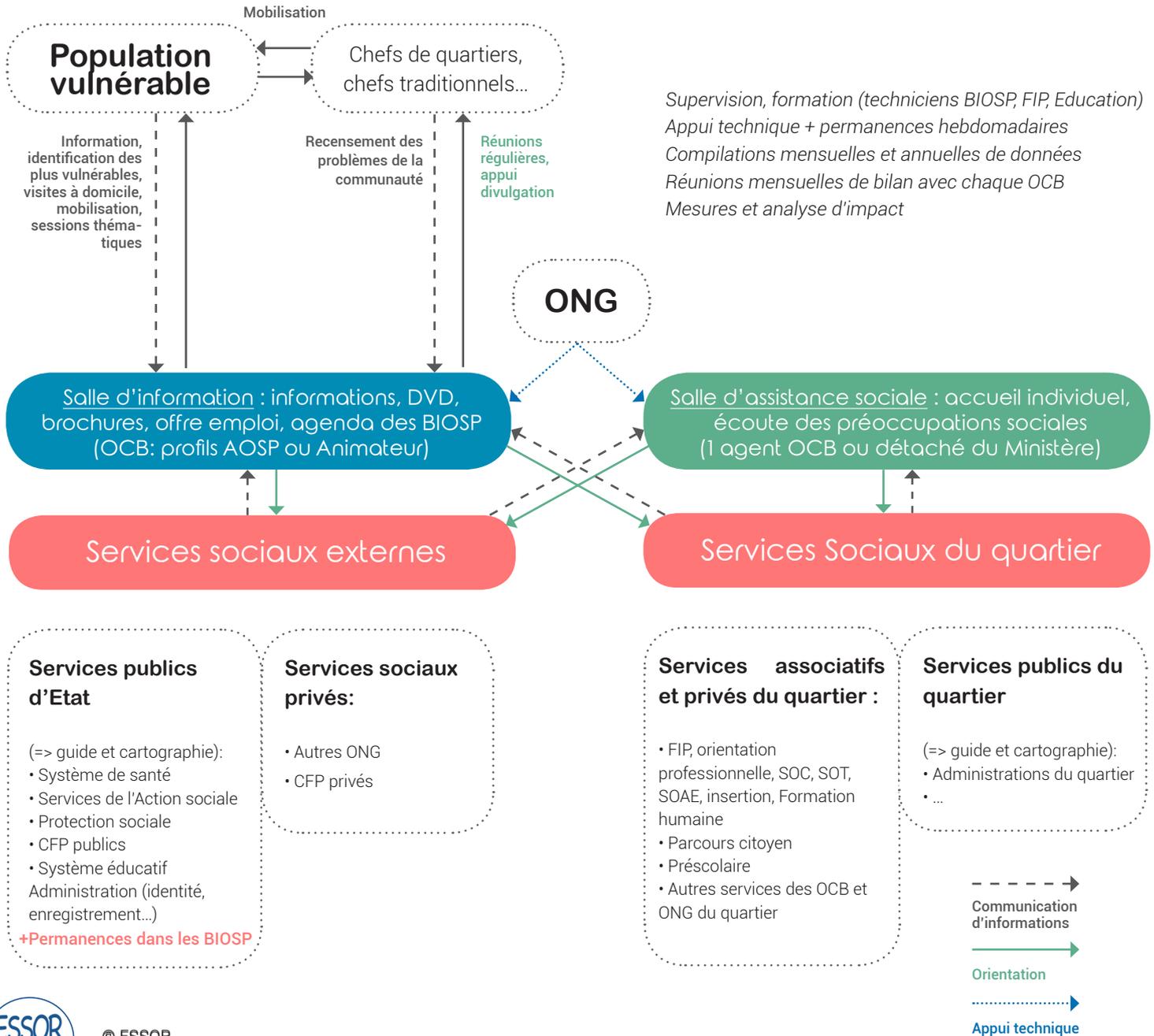


Deuxièmement, pour qu'il puisse être bien compris depuis l'extérieur quels sont les services offerts par le BIOSP, il est utile de mettre également une plaque extérieure détaillant tous les services proposés (information, orientation pour l'accès aux services sociaux, à l'éducation, à la formation, à la justice...).

Ou il est possible d'opter pour une façon à la fois artistique et informative de peindre le mur extérieur du local, comme cela a été fait au nouveau CDC qui inclut un BIOSP, à Dondo au Moçambique (photo ci-dessous).



Signalisation extérieure du BIOSP de Dondo



Le schéma ci-contre représente le fonctionnement et la nature des relations entre les deux espaces physiques du BIOSP (salle d'information et salle d'assistance sociale) et les acteurs impliqués :

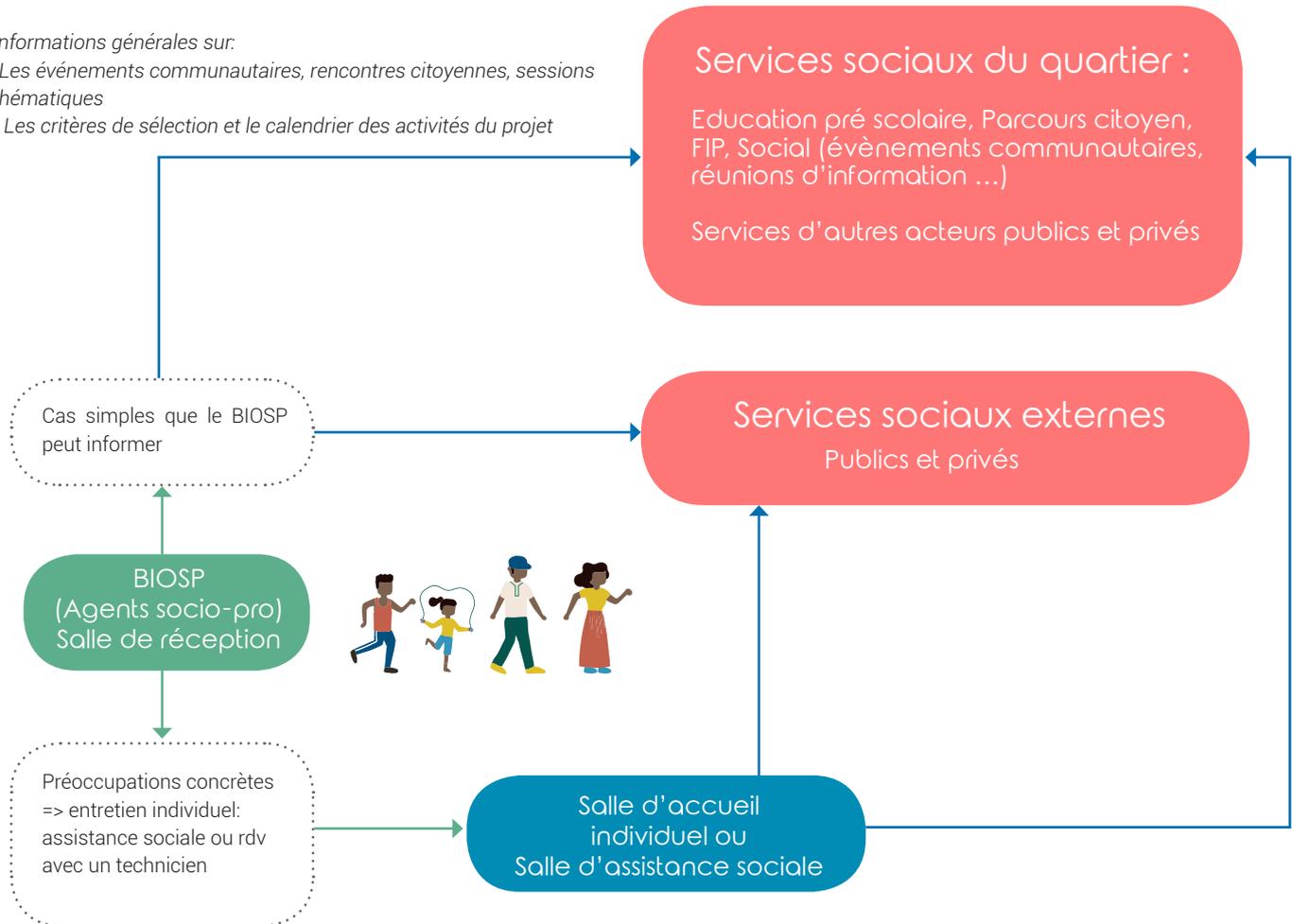
- L'**ONG** partenaire (ou ESSOR en direct),
- La **communauté**,
- Les **bénéficiaires**,
- Et les **services sociaux et professionnels** vers lesquels les bénéficiaires sont référencés, tant au niveau du quartier (y compris les services proposés par ESSOR et ses partenaires le cas échéant) qu'à l'extérieur du quartier.

Il est important que la communication avec les services sociaux et les chefs de quartier se fasse dans trois sens :

1. Le **BIOSP a besoin que les informations remontent de la communauté via les chefs de quartier**, sur les problèmes de la communauté auxquels le BIOSP peut tenter de mieux répondre
2. **L'implication des services sociaux dans le BIOSP** est fondamentale, via :
 - La communication d'informations sur les conditions d'accès aux services (le coût, les critères à remplir pour bénéficier des services,
 - La présence régulière de ces services au sein du BIOSP, par l'organisation de permanences hebdomadaires, mensuelles etc. lors desquelles ils pourront répondre directement aux demandes des usagers (services d'enregistrement des naissances, d'identification civile etc).
3. Du **BIOSP vers les services sociaux**, via un contact régulier des agents d'orientation sociale avec les principaux services pour faire remonter les besoins recensés dans la communauté

Informations générales sur:

- Les événements communautaires, rencontres citoyennes, sessions thématiques
- Les critères de sélection et le calendrier des activités du projet



La personne qui se rend au BIOSP, y est enregistrée dans un premier temps par un agent socio-professionnel dans une « **salle d'information** » ou de « réception », qui constitue un premier espace où la personne trouvera de la documentation, des publications sur des problématiques variées, éventuellement une télévision diffusant des vidéos informatives.

Ensuite s'il y a besoin d'une orientation personnalisée, la personne est reçue individuellement dans l'autre pièce appelée « **salle d'assistance sociale** » ou « d'accueil individuel » :

- Soit par un **agent d'orientation sociale** présent au BIOSP de façon permanente, qui va écouter la préoccupation de la personne et recommander un service social identifié (dans le domaine de la santé, de l'éducation, de la formation, de la justice, de l'administration, etc.) pouvant répondre à cette préoccupation,
- Soit par une **autre personne ressource** sur **rendez-vous** : un(e) technicien(ne) spécialisé(e), un(e) assistant(e) social(e), ou tout autre service effectuant des permanences au BIOSP.

C'est dans le cadre de l'entretien individuel que les personnes sont **orientées vers des instances spécialisées**, en fonction des problèmes rencontrés.

Les personnes responsables de familles sont **incitées à prendre des initiatives** dans les domaines de la santé de la famille et personnelle, de l'éducation, de l'obtention de papiers officiels, de la violence, de la résolution des conflits internes à la famille.

Les préoccupations présentées par les bénéficiaires sont prises en compte lors de la planification des thématiques à aborder dans les activités de sensibilisation, pour être au plus près des intérêts du public cible.

Les activités des 4 volets de la mission du BIOSP

Informier et orienter les personnes vers des **services** pouvant répondre à leurs besoins et leur permettant d'être mieux reconnues comme **citoyens**, de faire valoir leurs **droits**, et assumer leurs **devoirs**



Informier et orienter vers des services

Sensibiliser les communautés et le public en général sur les droits, devoirs, services et politiques publiques et **contribuer à la cohésion sociale** dans la communauté

- Visites à domicile
- Sessions thématiques ouvertes ou restreintes (groupes focaux)
- Événements communautaires
- Programmes radiophoniques, bulletins, Guide social
- Rencontres entre citoyens et pouvoirs publics



Sensibiliser et créer du lien social

Impliquer les services publics dans le BIOSP pour :

1/ Appuyer le BIOSP dans la communication d'informations sur les conditions d'accès aux services, et

2/ Utiliser les BIOSP pour continuer leur mission, répondre directement aux sollicitations des usagers



Relayer les services publics dans les quartiers



Faire remonter des informations aux services sociaux

Transmettre des **informations de la population aux autorités locales** impliquées:

- Les besoins réels identifiés dans la communauté,
- Les difficultés rencontrées par les usagers,
- La réalité de la demande,
- Les dysfonctionnements des services.

Promouvoir et encourager les autorités sur les **aspects positifs** des services et l'impact concret pour les personnes bénéficiaires.

Les activités transversales



Accompagnement
des partenaires locaux
dans la gestion des
BIOSP



La recherche de
pérennisation : coût
peu élevé et implication
d'autres acteurs



Mesure de l'impact

Le suivi des activités
par les autorités
publiques



Travail en réseau
avec d'autres acteurs
de la société civile



Mobilisation
communautaire et
divulgation

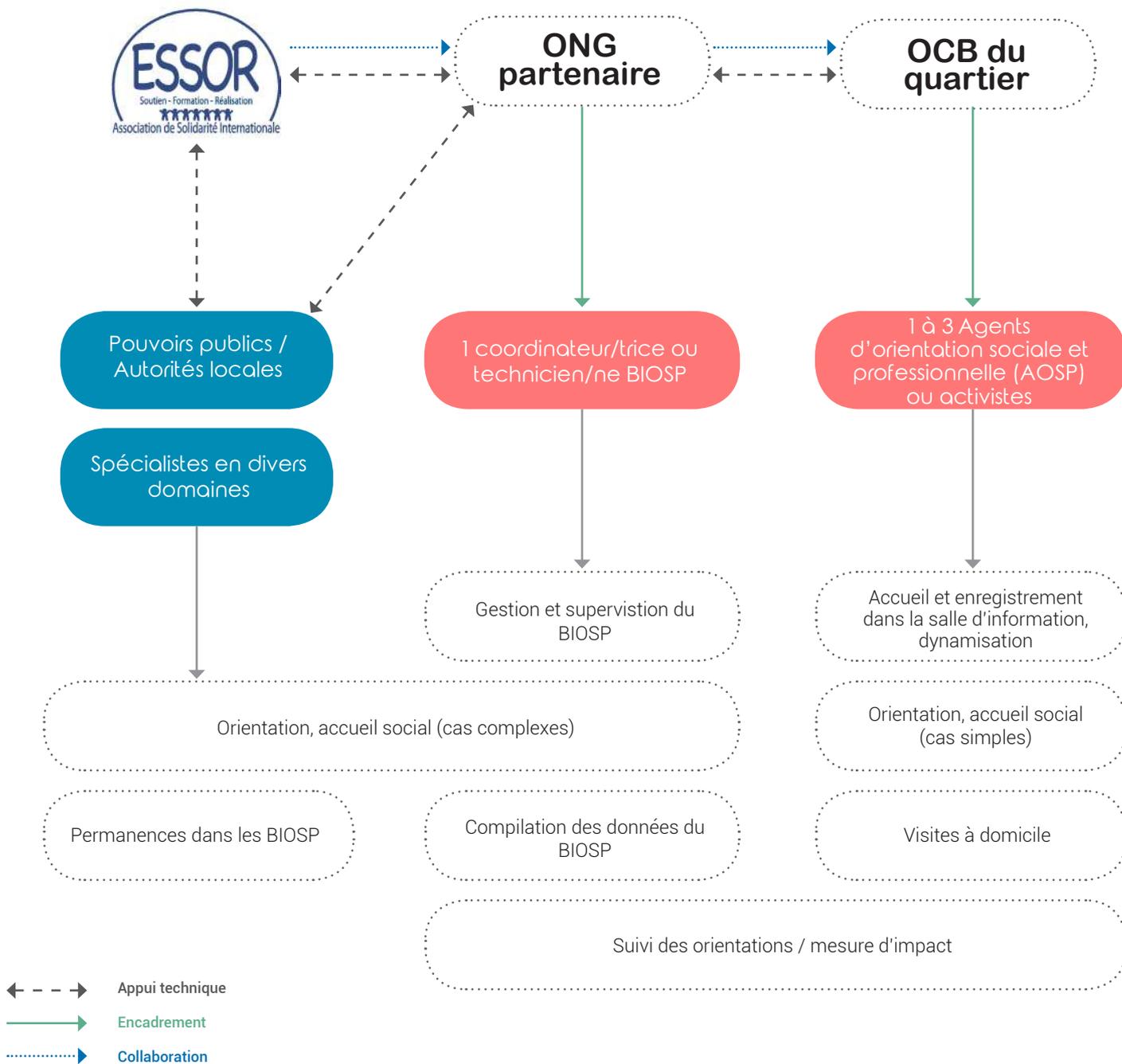


Implication des leaders
communautaires et de
la société civile de base
dans le quartier

Le BIOSP est animé ou co-animé par des agents communautaires, le plus souvent issus des **organisations communautaires de base (OCB)**, formés à l'orientation sociale et professionnelle. Le travail est supervisé par un(e) responsable technique d'une **ONG formé(e) idéalement en travail social**.

Dans tous les cas, ESSOR, ou une ONG locale coordonne la mise en place de la méthodologie BIOSP sur l'ensemble des quartiers d'implantation.

Le schéma ci-contre à droite présente un modèle de gestion et d'animation du BIOSP. La configuration peut varier d'un contexte à l'autre.



Le profil des ressources humaines pour l'orientation sociale

Les agents d'orientation sociale sont originaires de la communauté et sont préalablement formés sur la méthodologie BIOSP, l'accueil social, l'écoute, la communication.

Dans chaque BIOSP, un(e) professionnel(le), directement lié(e) à l'ONG du quartier, coordonne le travail des agents du BIOSP.

Idéalement, les BIOSP ont vocation à terme, à **mutualiser leurs ressources humaines et matérielles avec les services sociaux existants** existants et d'autres **ONG** intéressées par le dispositif. Voir les schémas ci-dessus p. 28-30.

La semaine-type d'une équipe BIOSP

Une équipe BIOSP, dont la composition varie en fonction des contextes, se relaie pour assurer une ouverture en continu dans les horaires annoncés, et les diverses activités à l'extérieur du BIOSP.

Les horaires sont variables en fonction du contexte, mais tous les BIOSP ouvrent en continu de lundi à vendredi:

- Beira: 8h-15h
- Bissau: 10h-16h
- Bongor: 8h-12h30.

Cette semaine-type est un exemple fictif, inspiré d'un mélange des différents contextes d'implantation des BIOSP (Bissau, Beira, Bongor).

Matin

Lundi

Accueil, information, entretiens individuels

Réunion mensuelle de bilan et planification avec les autres BIOSP

Ou Réunion intersectorielle avec l'équipe projet (Education, FIP)

Mardi

Accueil, information, entretiens individuels

Visite de suivi du technicien BIOSP

Mercredi

Accueil, information, entretiens individuels

Permanence hebdomadaire du technicien médico-social : 3 rendez-vous

Jeudi

Accueil, information, entretiens individuels

Visite de suivi d'un service social partenaire du BIOSP

Vendredi

Accueil, information, entretiens individuels

Vérification de l'impact des orientations (contact avec les services sociaux)

Après-midi

Accueil, information, entretiens individuels

Visites domiciliaires et divulgation du BIOSP et des activités de la semaine

Visites domiciliaires et divulgation du BIOSP et des activités de la semaine

Rencontre leaders communautaires

Visites domiciliaires et divulgation du BIOSP et des activités de la semaine

Session de sensibilisation ouverte sur le paludisme

Visites domiciliaires et divulgation du BIOSP et des activités de la semaine

Session de sensibilisation fermée avec un groupe de femmes sur l'économie familiale

Organisation des données et fiches de la semaine, classement, rangement

Rencontre citoyenne avec un représentant de la Mairie sur les services de collecte des déchets

GUIDE MÉTHODOLOGIQUE



VOLET 1

INFORMATION ET ORIENTATION

Informier et orienter les habitants, hommes, femmes, jeunes, vers les **services** qui peuvent répondre à leurs besoins et leur permettre d'être mieux reconnus en tant que **citoyens**, de faire valoir leurs **droits** et d'assumer leurs devoirs dans divers domaines :

- En éducation, formation professionnelle et emploi, soit en lien avec les activités mises en place par ESSOR et ses partenaires dans ces zones, soit auprès d'autres structures,

- En termes d'accès aux services de base notamment sociaux, sanitaires, juridiques ou administratifs, qu'ils soient publics, privés ou proposés par d'autres ONG.



Accueil individuel dans un BIOSP à Beira (gauche) et accueil de quatre jeunes filles à Bongor (droite)

Le premier rôle du BIOSP est **l'accueil** quotidien des habitants pour les **informer** et si besoin, les **orienter** vers des solutions concrètes, lors d'entretiens individuels.

Pour assurer l'insertion pertinente du BIOSP dans le contexte, un **diagnostic** de la zone est réalisé au préalable.

Les agents d'orientation sociale et professionnelle (AOSP) reçoivent une **formation** initiale et leurs compétences sont renforcées en continu en fonction des besoins.

Le BIOSP **identifie et mobilise** dans chaque quartier les **personnes vulnérables** prioritaires (Cf. fiche socio-économique en annexe) pour les encourager à se rendre au BIOSP pour y trouver des solutions à leurs préoccupations, et garantir ainsi que les plus vulnérables sont bien le public prioritaire du BIOSP. Ces familles également encouragées à participer aux activités proposées, avec l'appui des OCB du quartier.

Si certaines familles vulnérables ont besoin d'un **accompagnement** plus rapproché, le BIOSP :

- Réalise des visites à domicile auprès de ces familles² ; chaque BIOSP devrait accompagner au minimum 30 familles vulnérables de son quartier, chaque famille recevant au moins une visite par mois, ou tous les deux mois, selon les situations vécues. La visite est prévue à l'avance selon la disponibilité de la famille et de celle de l'AOSP.
- Fait intervenir une personne qualifiée en travail social.

Les familles accompagnées peuvent aussi être identifiées à travers les personnes qui viennent au BIOSP, et qui décrivent une situation socio-économique nécessitant un accompagnement familial individualisé. Leur situation est analysée par les agents sociaux, d'abord en entretien au BIOSP, puis lors d'une **visite à domicile** pour confirmer ou non le besoin d'accompagnement de la famille.

Le fait que les personnes accompagnées fassent la démarche de venir au BIOSP, assure en principe une plus grande efficacité de l'action.

² Voir en annexe la fiche visite à domicile. Par ailleurs un manuel de visite à domicile est prévu.

Plusieurs approches ont été expérimentées pour le diagnostic initial d'implantation d'un BIOSP.

A **Bissau**, le diagnostic a été réalisé sur une **approche qualitative** sous forme de focus group avec des femmes, adolescents, adolescentes, associations de quartier, dans les 4 quartiers identifiés. Il avait pour but de produire de **l'information sur les besoins et attentes des personnes vulnérables en termes de services**, et sur les conditions d'accès :



Groupe focal de jeunes lors du diagnostic du quartier Cuntum Madina em Bissau

Perception et connaissance des habitants sur **l'accessibilité** des services, à titre personnel et professionnel, et la **connaissance** qu'ils en ont

Les **besoins** en termes de services et d'information et d'orientation sur ces services, les thématiques sur lesquelles ils souhaiteraient être mieux informés

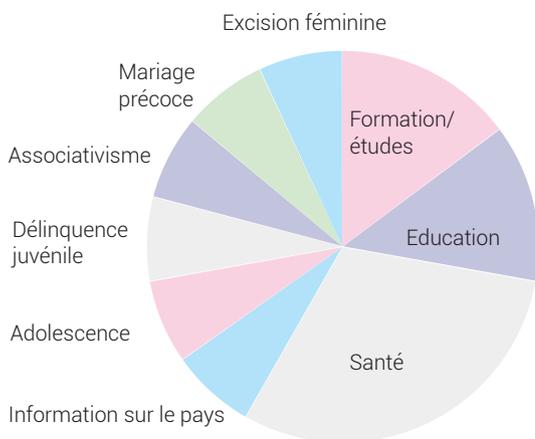
La connaissance qu'ont les habitants des **politiques publiques** qui les concernent

Les **activités citoyennes et associatives**, les liens existants et à renforcer entre les acteurs (habitants, organisations communautaires, fournisseurs de services et pouvoirs publics).

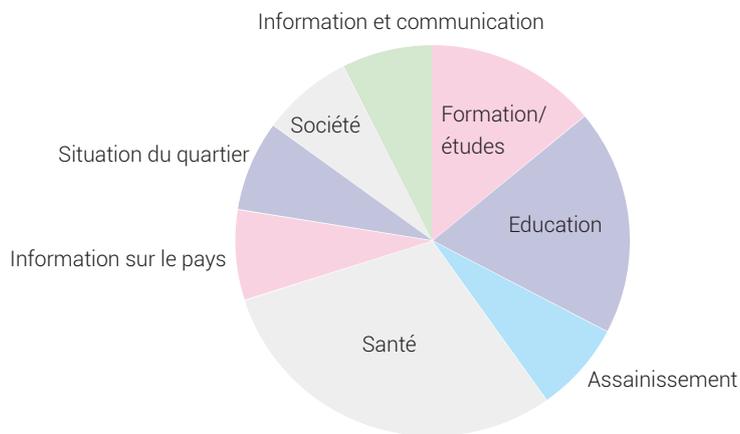
Exemples de résultats :

Pour quelles problématiques les personnes interrogées à Bissau iraient consulter un BIOSP :

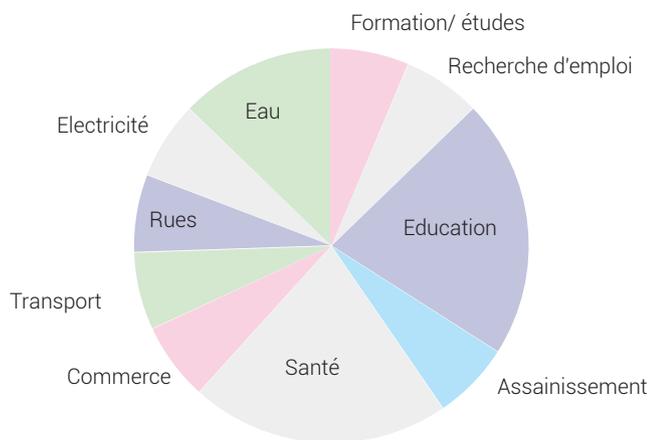
JEUNES FILLES



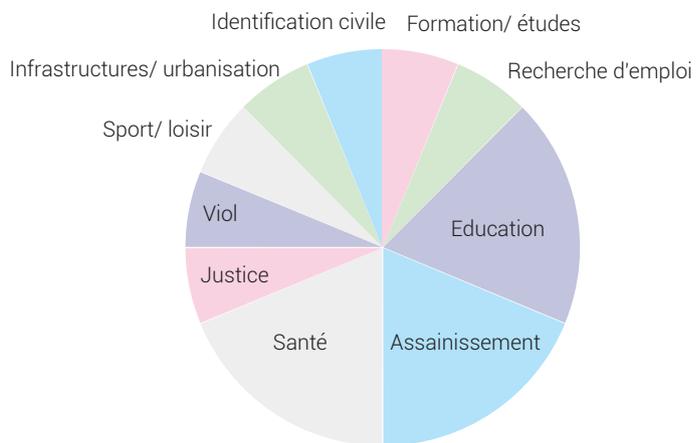
JEUNES GARÇONS



FEMMES



SOCIÉTÉ CIVILE DE BASE

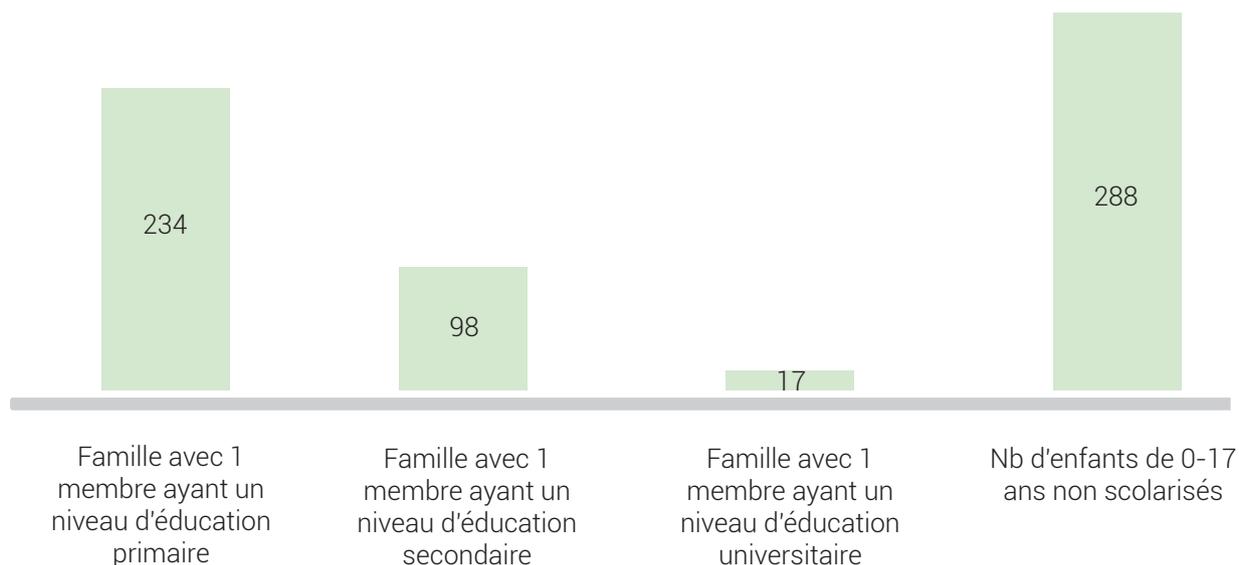


A **Beira**, pour l'ouverture d'un BIOSP dans la nouvelle zone de Dondo, c'est plus une **approche quantitative** qui a été privilégiée. Un diagnostic socio-économique a été mené dans le quartier le plus peuplé de la zone, avec des questionnaires (Cf. fiche socio-économique en annexe) auprès de 288 familles portant sur :

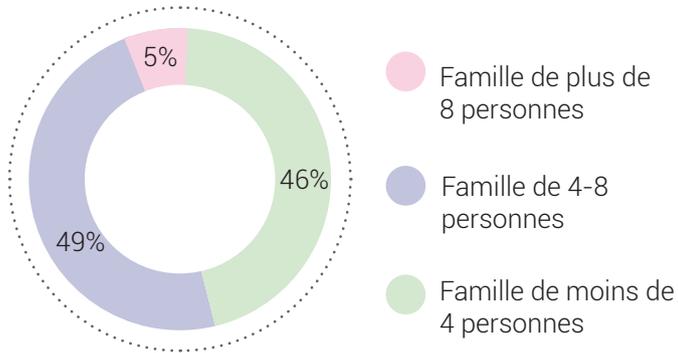
- **Composition de la famille**, nombre d'enfants, femmes enceintes, contrôles prénataux ou non, maladies chroniques, membres de la famille qui travaillent (avec / sans contrat), appui externes éventuels, revenu mensuel
- L'**éducation**, le niveau de scolarité, l'identification civile, nombre d'enfants enregistrés et ayant un carnet de santé à jour
- Les **priorités et suggestions** des familles en termes de sensibilisation dans leur communauté.

Exemples de résultats à Dondo :

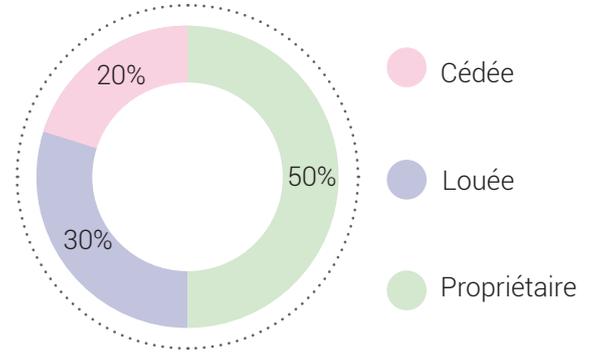
NIVEAU DE SCOLARITÉ



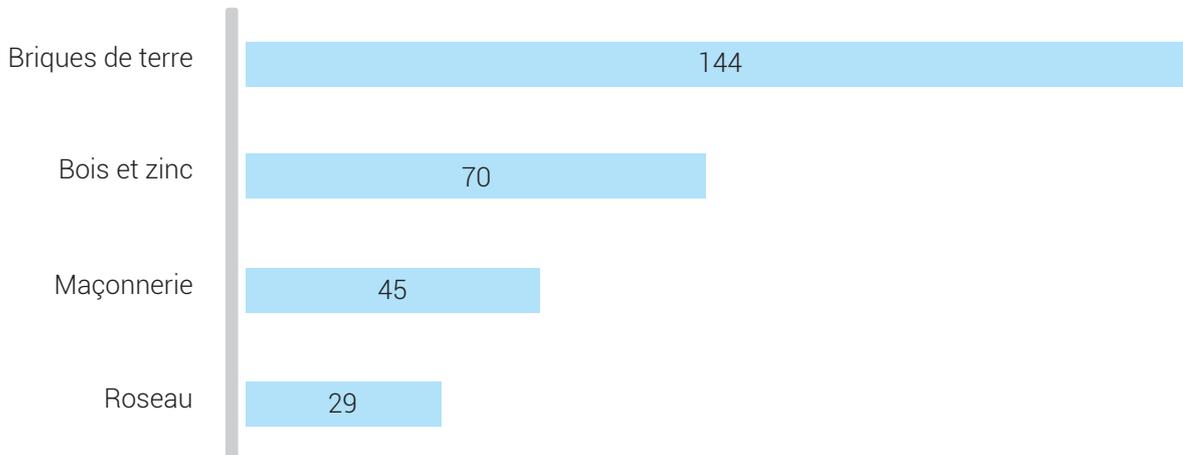
POURCENTAGE DE FAMILLES SELON LE NOMBRE DE PERSONNES QUI COMPOSENT LE MÉNAGE



POURCENTAGE DE PERSONNES VIVANT DANS UNE MAISON DONT ELLES SONT PROPRIÉTAIRES, OU DANS UNE MAISON CÉDÉE OU LOUÉE



HABITAT PAR TYPE DE CONSTRUCTION



Toutes ces informations quantitatives et/ou qualitatives recueillies sur les quartiers d'intervention, doivent servir à adapter l'offre de services des BIOSP au plus près des besoins. Résultats d'une enquête socio économique réalisée dans le quartier de Mafarinha à Dondo, Mozambique. Janvier 2016.

Un recensement des services sociaux, éducatifs et d'insertion professionnelle est mis en place dans le cadre du diagnostic initial, et donne lieu à :

- Une **base de données et cartographie des services** (publics et privés), actualisée en continu
- Un outil d'orientation à l'usage des agents sociaux des BIOSP, qui fait l'objet d'une publication appelée « **Guide social** » (aperçu de la couverture ci-dessous).



Atelier communautaire de cartographie des services à Bongor



Voir dans la caisse à outils le Guide Social de Beira, recensant essentiellement des services publics. Son contenu a été validé formellement (signature et tampon) par chaque service recensé, et en dernier lieu par et la Direction Provinciale de l'Action Sociale. Ce processus de validation par les pouvoirs publics a demandé plus d'un an et demi avant publication du guide !

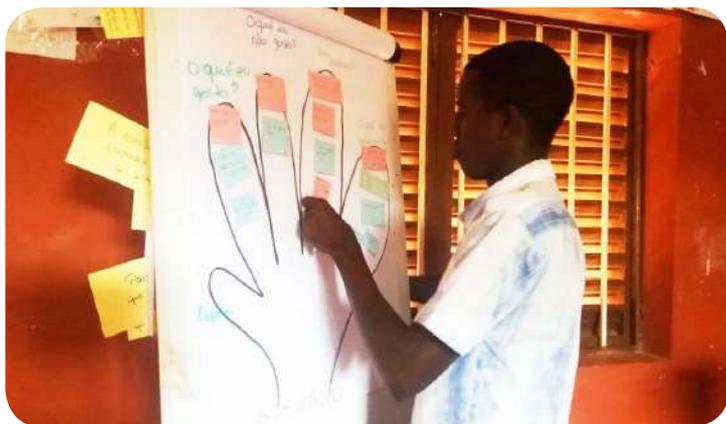
- A Beira également, un **guide d'orientation aux institutions de formation professionnelle** a été créé, résultat d'une collaboration entre les équipes techniques BIOSP et Formation et Insertion Professionnelle (aperçu de la couverture ci-contre).



Le GACCMa a élaboré un guide d'orientations sanitaires et sociales³, qui contient une quantité d'informations sur les institutions existantes et les services qu'elles fournissent, sur le traitement de petites affections, sur la santé préventive, sur les documents administratifs nécessaires pour telle ou telle démarche...

³GACC-Ma, Guia de orientação social (2002)

La formation initiale des agents d'orientation sociale et professionnelle, doit être **adaptée aux profils des personnes** : par exemple pour des personnes ayant un niveau basique d'éducation, une organisation par étapes (ex. 1 ou 2 jours/mois après une formation initiale de 4 jours) plutôt qu'un bloc de formation sera une formule plus adaptée qui permettra une meilleure assimilation des compétences.



Techniques participatives de formation des AOSP à Bissau



Thèmes de la formation initiale⁴

Bloc initial (4 jours)		Durée
Introduction	<ul style="list-style-type: none"> • Attentes des participants sur le contenu de la formation • Dynamique de présentation => Qui suis-je? Que suis-je pour moi-même? Mes valeurs • Présentation du programme et du manuel de formation • Présentations ESSOR, ONG partenaire, Projet • Présentation et discussion du Diagnostic initial réalisé 	1 jour
Méthodologie BIOSP	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation du film BIOSP • Le profil de l'AOSP • Les règles de l'accueil individuel • Simulations de cas possibles : accueil et entretien individuel • Méthodologie visites à domicile • Jeu: Carte du BIOSP et de ses activités ou jeu de l'oie sur l'accueil et l'orientation • Débat sur les activités et ses difficultés/solutions 	2 jours
Outils d'information et d'orientation	<ul style="list-style-type: none"> • Guide social • Base de données des services • Outils, fiches d'enregistrement et de suivi • Evaluation de la formation 	1 jour

La **formation continue** des AOSP est très importante également, particulièrement sur l'accueil, l'animation et la mobilisation, l'utilisation des outils.

⁴ Voir en annexe (7) le kit de formation

Modules de formation initiale complémentaires		Durée
Techniques d'animation pédagogique et de mobilisation communautaire	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontres Citoyennes • Sensibilisations Communautaires • Réunions avec les leaders communautaires • Outils et techniques de mobilisation 	2 à 3 jours
Méthodologie visite à domicile	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation du manuel méthodologique (en cours) • Présentation des outils de visite à domicile • Simulations de visite 	1 jour
Cartographie des services	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation de la technique de cartographie manuelle • Cartographie des services sociaux et professionnels des quartiers d'intervention 	1 jour
Relations Humaines et Citoyennes, développement des compétences de communication	<ul style="list-style-type: none"> • Dynamiques sur la communication et l'écoute • Jeu: Agent Social & Communication (pour explorer et développer les connaissances des AOSP sur la communication, l'empathie, la créativité, l'accueil, l'orientation) • Egalité homme-femme • Auto évaluation et évaluation de la formation 	2 jours

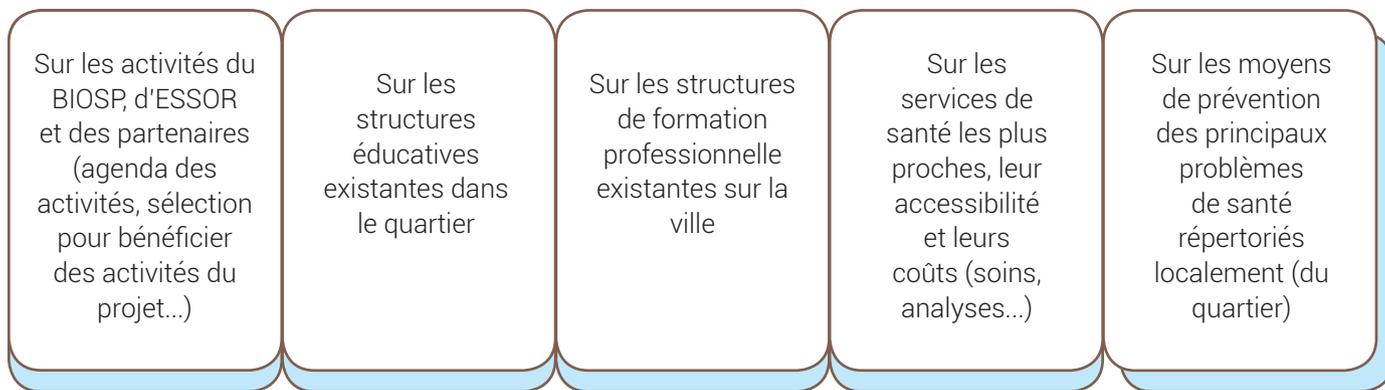
Modules de formation initiale complémentaires		Durée
Méthodologie BIOSP : rafraichissement	<ul style="list-style-type: none"> • Simulations de cas possibles • Dynamique de groupe, jeu • Débat sur les activités et ses difficultés/solutions 	1 jour
Outils d'information et d'orientation : rafraichissement	<ul style="list-style-type: none"> • Echanges d'expériences sur l'utilisation du Guide social • Actualisation de la base de données des services • Difficultés d'utilisation des fiches d'enregistrement et de suivi • Classement, saisie et compilation des données papier et digitales 	1 jour
Renforcements thématiques divers pour l'animation de sensibilisations:	<ul style="list-style-type: none"> • Santé : VIH/SIDA et MST, Tuberculose, Paludisme, Malnutrition, Excision... • Problèmes sociaux : Violence domestique, abus sur mineurs... 	1 jour chaque
Echanges d'expériences entre les BIOSP.	<ul style="list-style-type: none"> • Les AOSP nouvellement formés pour un nouveau BIOSP vont en stage dans les anciens BIOSP • Les AOSP expérimentés vont appuyer les autres BIOSP 	Selon besoins

Le BIOSP est ouvert en général tous les jours en continu du lundi au vendredi de 8h à 15h.

Cet horaire peut varier selon les pays.

La salle d'information se doit d'être accueillante en premier lieu via la personne qui accueille car **la première impression est celle qui reste** (sourire, écoute, attention à l'autre...). L'aspect logistique est aussi important (mobilier, couleurs, espace). Cette salle propose ensuite un premier niveau d'information sur différents supports possibles, celui-ci est présenté oralement par l'agent en poste :

- L'affichage d'**informations d'intérêt général**, par exemple :



- De la **documentation** fournie par d'autres acteurs dans différents domaines : santé, droits et justice...
- Une **bibliothèque** (livres, manuels scolaires...)
- Une **télévision** diffusant des films informatifs⁵



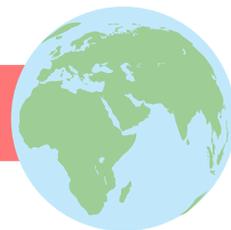
Salles d'information des BIOSP à Beira (gauche, centre) et à Bissau (droite)

L'agent communautaire assurant l'accueil du public dans la salle d'information :

- **Enregistre** chaque visiteur,
- Prépare et **divulgue l'agenda mensuel** du BIOSP (sessions thématiques etc.),
- **Informe** les visiteurs sur le fonctionnement du BIOSP et les prochaines sessions thématiques,
- Le cas échéant, il **oriente** aussi les personnes ayant une préoccupation concrète qui nécessite que la personne soit reçue dans la salle d'entretiens individuels.
- L'agent communautaire est en **interaction constante avec les acteurs du quartier.**

⁵La diffusion de films au BIOSP doit rester informative et non de divertissement, afin de ne pas perturber le bon fonctionnement du BIOSP et attirer en priorité un public cherchant à s'informer. Si les films génèrent une affluence de nature à gêner l'accueil individuel, on pourra les réserver aux groupes thématiques.

Des petits « plus » par pays :

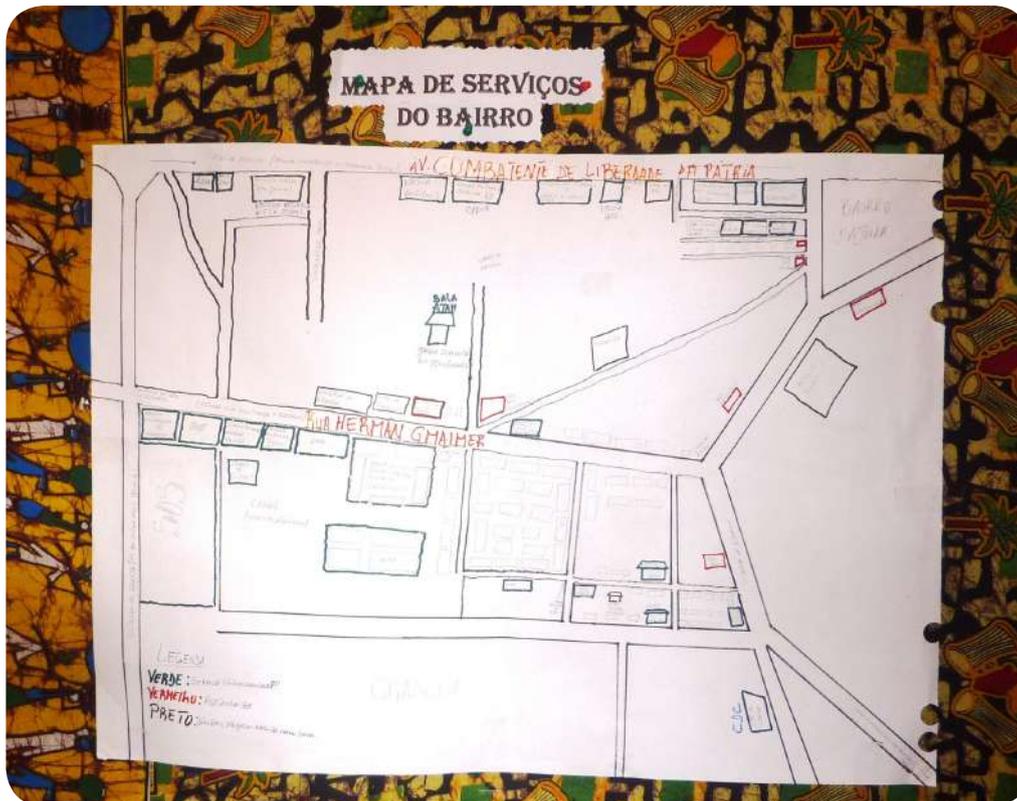


Dans la salle d'information des BIOSP de Bissau et de Beira, une urne en carton « Voz do Cidadão » (Voix du Citoyen) sert de **boîte à idées** pour recueillir des attentes et demandes des visiteurs. A Beira, elle reçoit 5 messages chaque mois en moyenne par BIOSP.



Salle d'information du BIOSP au CDC de Missira, Bissau

Des **cartes des quartiers** dessinées par les agents sociaux des OCB lors du diagnostic, sont affichées dans chaque BIOSP de Bissau pour donner aux visiteurs un aperçu spatial des services de leur quartier (éducation, santé, services sociaux, de formation professionnelle...).



Carte des services du quartier, fixé au BIOSP de Missira, Bissau

Pour assurer une ambiance conviviale à l'entretien individuel et éviter l'aspect «administratif», il est recommandé de recevoir les bénéficiaires autour d'une petite table ronde ou sur des fauteuils face à face.

Note : en Guinée-Bissau, pour les entretiens de santé, le patient ne s'assoit pas devant le médecin ou le technicien de santé, mais il s'assoit sur le côté. C'est pour éviter la contagion en l'absence d'un masque d'hygiène.



*Bureaux d'accueil individuel d'un BIOSP à Beira (gauche)
et à Bissau (droite)*

Les agents sociaux qui reçoivent les bénéficiaires en entretiens individuels dans cet espace doivent être formés aux techniques d'accueil social (voir en annexe le manuel du formateur et kit de formation des agents sociaux des BIOSP). Leur profil et les modalités d'accueil diffèrent en fonction des contextes (voir point II.6 ci-dessus « gestion et animation des BIOSP »).



Entretien individuel spécialisé avec un technicien de santé, dans un BIOSP de Bissau

Pour ce travail d'accueil individuel d'orientation sociale, les agents du BIOSP utilisent et actualisent régulièrement des outils d'orientation dans divers domaines : outre le guide social et les informations qu'il contient sur les services essentiels, les AOSP ont des informations détaillées sur l'offre de formation, les écoles, les structures de soin publiques et privées, etc.

Les AOSP disposent aussi d'outils de suivi et d'accompagnement des cas individuels, pour guider les personnes dans les démarches de résolution de leur problème. A Beira par exemple, les agents des BIOSP dits « activistes » utilisent pour cela ce qu'ils appellent un « Guide de référence et contre-référence », qui permet de dessiner le parcours du bénéficiaire avant d'arriver au service social final, avec les démarches préalables pour obtenir les pièces requises.

Des petits « plus » par pays :



Dans la salle d'entretiens individuels des BIOSP de Beira, on peut trouver un **filtre à eau** et un **coin jouets** pour les enfants.



Le coin jouets dans un BIOSP à Beira

Pour le suivi et la valorisation des activités et de la fréquentation des BIOSP, l'équipe projet Beira a fait imprimer un tableau quantitatif synthétique sur une bâche PVC, pour afficher dans le BIOSP et y inscrire les données chaque mois avec un feutre qui pourra être effacé au début de l'année suivante.

Quadro Quantitativo das Actividades

**BALCÃO DE INFORMAÇÃO E ORIENTAÇÃO
SOCIAL E PROFISSIONAL**



Indicadores	Jan		Fev		Abril		Maio		Junho		Julho	
	Nº mensal	Acumulado										
Nº de pessoas atendidas na sala de informação												
Nº de pessoas atendidas na sala de assistência social												
Nº de pessoas encaminhadas às actividades do projeto:												
<i>Sessões temáticas</i>												
<i>Educação</i>												
<i>Formação e Inserção profissional</i>												
Nº de pessoas encaminhadas aos serviços externos												
Nº de pessoas que resolveram as suas preocupações												
Nº de participantes nos eventos comunitários												
Nº de visitas domiciliárias												
Nº de pessoas que participam nas actividades de sensibilização (H/M)												
Nº de mulheres que participam nas sessões temáticas fechadas												
Nº de visitas realizadas pelas instituições governamentais												
Actividades com ONG's nacionais e/ou internacionais												
Nº de pessoas encaminhadas à Acção Social com abertura de processo												

VOLET 2

SENSIBILISATION ET LIEN SOCIAL

Sensibiliser les communautés et le grand public sur les droits, devoirs, services et politiques publiques, et **contribuer au lien social** dans la communauté.

Le BIOSP travaille avec des groupes thématiques de personnes vulnérables (particulièrement des femmes), qui bénéficieront de **sessions d'information et d'échange sur des thématiques précises (santé, pré natal...)**.



Visites à domicile à Bissau



Visites à domicile à Beira

Ces sessions thématiques peuvent être ouvertes à tou-te-s, ou « fermées », c'est-à-dire ciblées pour un groupe focal bien identifié et axées sur les besoins spécifiques de ce groupe. Il organise également des événements communautaires destinés à :

- Informer,
- Renforcer le lien social
- Obtenir un meilleur impact local sur certaines thématiques (droits de l'enfant, emploi, prévention santé, etc.)
- Divulguer l'existence et le rôle du BIOSP auprès de la communauté, pour assurer le dynamisme et la fréquence des visites

Il diffuse enfin des **informations d'intérêt général sur les services de base et politiques publiques** auxquelles la population peut avoir accès, à travers des émissions de radio, des **bulletins d'information**, un **guide social**.



Événement communautaire à Bongor



Sensibilisation sur les droits de l'enfant à Beira

La visite à domicile est un élément clé de la méthodologie d'ESSOR et de ses partenaires, tant :

- En amont des activités : pour identifier les familles les plus vulnérables qui constituent le cœur de cible de toute notre action, afin de favoriser leur participation aux activités du projet,

- Qu'en parallèle des activités : pour accompagner ces familles sur la durée, suivre l'évolution de leur situation tout au long de leur participation aux activités et s'assurer de la pertinence et de la qualité des réponses qui sont apportées à leurs besoins.

Une équipe BIOSP planifiera ces visites chaque semaine, en accord avec les familles concernées, avec un objectif défini.

ESSOR a capitalisé ses pratiques sur cet aspect précis de sa méthodologie d'intervention, et réalise actuellement un manuel de visites à domicile comprenant des détails méthodologiques et des outils concrets.

Des précisions méthodologiques et exemples d'outils sont déjà disponibles, comme la fiche de visite à domicile (en annexe).



Visites à domicile à Bissau (gauche),
et à Beira (droite, en bas)



Les organisations (ONG ou OCB) responsables des BIOSP, avec l'aide des OCB de quartier, organisent chaque semaine des **actions de sensibilisation thématique**, soit qu'elles animent elles-mêmes, soit en faisant appel à des acteurs extérieurs selon les thèmes : pouvoirs publics et autres ONG partenaires des BIOSP.

Ces sessions doivent être **participatives**, faire une large place au dialogue avec les participants, plutôt qu'une transmission unilatérale de connaissances.

Elles ont lieu chaque semaine dans chaque BIOSP et sont planifiées à chaque début de mois.

Les sujets sont choisis en fonction des **priorités identifiées auprès des bénéficiaires eux-mêmes** (motifs des visites, préoccupations récurrentes).

Les sessions peuvent être animées par les agents sociaux des BIOSP, formés aux techniques d'animation participative, mais aussi par un membre de l'équipe technique, par un membre d'une ONG partenaire ou par un intervenant extérieur si nécessaire.

Les sessions thématiques peuvent être :

- **Restreintes** à des groupes d'une vingtaine de personnes maximum, identifiées selon des critères de vulnérabilité socio-économique (groupes de femmes, groupes focaux) et les sessions sont centrées sur les besoins spécifiques de ce groupe : une session par semaine sera organisée par BIOSP sur des sujets intéressant les membres de ces groupes (traitement de l'eau, promotion de la santé, etc.).

La fréquence des sessions sera définie en accord avec la disponibilité des intéressées, afin d'assurer leur participation.

Les lieux de réalisation des sessions restreintes peuvent varier selon les groupes : elles peuvent avoir lieu dans le BIOSP, à l'extérieur de l'enceinte du BIOSP, sous un arbre, dans une salle de classe avec des élèves, ou dans tout lieu approprié proposé par le groupe lui-même ou par une organisation communautaire.



Sessions de sensibilisation restreintes avec des femmes à Beira (gauche), à Bissau (droite) et à Bongor (en bas à droite)



Sensibilisation dans une école primaire à Bissau

- **Ouvertes à tous** : il peut y en avoir plusieurs par semaine par BIOSP.

Ces sensibilisations qui attirent un public plus large peuvent être organisées dans une salle proche du BIOSP, ou à l'extérieur si les conditions le permettent, ou dans d'autres lieux (par exemple les écoles).

Le théâtre peut être utilisé pour sensibiliser les gens, la musique et la danse pour animer (instruments ou système de sonorisation), ou encore des activités culturelles et sportives, mais une vigilance est nécessaire pour que le message de sensibilisation soit entendu et compris, qu'il ne soit pas brouillé par l'aspect diversion: par exemple, la comédie peut avoir pour effet de minimiser ou de dramatiser des problèmes graves tels que la violence (le public éclate de rire quand quelqu'un frappe une autre personne).



Sensibilisations avec théâtre à Beira (gauche) et à Bongor (droite)



Sensibilisations avec théâtre à Bongor



Sensibilisations avec théâtre à Bongor



Sensibilisation ouverte à Beira

Les BIOSP organisent des **événements dans la communauté** pour inscrire le BIOSP comme un acteur facilitateur du dynamisme culturel et social du quartier, et renforcer sa notoriété dans le quartier.

Les **événements communautaires** peuvent avoir pour objectif :

- Informer
- Renforcer le lien social
- Obtenir un meilleur impact local sur certaines thématiques (droits de l'enfant, emploi, prévention santé, etc.)
- Divulguer l'existence et le rôle du BIOSP auprès de la communauté, pour assurer le dynamisme et la fréquence des visites.

Exemples d'événements communautaires des BIOSP :

- Journée « portes ouvertes »,
- Commémoration des dates marquantes,
- Activités culturelles (théâtre, danse),
- Projection de vidéos,
- Réunions thématiques,
- Fête d'anniversaire du BIOSP,
- Exposition de «talents du quartier»
- Opérations de collecte des déchets avec les OCB et habitants bénévoles, et en partenariat avec les services municipaux...

Les **leaders communautaires** peuvent être encouragés à participer une fois par trimestre à l'organisation de ces événements.



*Exposition des services du BIOSP Belém,
Bissau*



*Mobilisation communautaire impulsée par le BIOSP
pour la collecte des déchets à Cuntum Madina, Bissau*



Animation sportive organisée par le BIOSP à Bongor

Les **rencontres citoyennes** permettent une interaction directe entre les habitants et les représentants de la communauté avec les représentants des pouvoirs publics, où les citoyens, les associations, les autorités locales et les leaders communautaires peuvent discuter des questions sociales du quartier et de la réponse des services existants.

Les rencontres citoyennes sont organisées dans les quartiers où sont implantés les BIOSP et rassemblent un ou plusieurs représentants des **autorités locales** concernées, des **organisations de la société civile** représentatives et la **population** du quartier sur des questions ou problèmes particuliers auxquels les habitants de ces quartiers sont confrontés.

Ces rencontres permettent aux habitants de préciser leurs difficultés et d'en débattre, mais aussi aux OSC et AL de dire comment elles appréhendent ces problèmes, quelles actions elles ont éventuellement déjà mises en œuvre pour aider à leur résolution, quelles idées nouvelles pourraient être trouvées.

Elles sont également l'occasion pour les habitants d'accéder à des informations dont ils sont trop souvent éloignés, concernant les **politiques publiques existantes et leur mode d'accès**, la gestion de la ville, les difficultés structurelles ou conjoncturelles que rencontrent les AL ou les grandes orientations de la politique de leur ville.

Elles permettent enfin de favoriser un rapprochement, un dialogue constructif et une **meilleure compréhension entre les pouvoirs publics et la population**.



Rencontre citoyenne avec les Autorités Locales à Bongor



Les petits « plus » par pays :



A **Beira**, les BIOSP proposent en plus :

- Des petites **formations pratiques** destinées aux personnes âgées vulnérables, notamment en tressage de tapis, pour favoriser la création d'activités génératrices de revenus

- Un **BIOSP mobile**, qui déplace les services BIOSP de Beira vers les zones les plus éloignées des quartiers et des zones rurales



Lancement du BIOSP mobile de Beira en décembre 2017

A Bissau, les BIOSP s'insèrent dans une dynamique de développement social et culturel des quartiers, notamment en :

- Valorisant les « **talents du quartier** » : petits artisans, créateurs et créatrices viennent exposer leurs travaux lors des événements

- Ces « talents du quartier » animent parfois des **formations et ateliers créatifs** pour des groupes focaux identifiés parmi les bénéficiaires

- Travaillant avec des **groupes de femmes** de type tontine, pour les aider à renforcer leurs connaissances autour de leurs préoccupations prioritaires d'**économie** et de **santé familiale**



Exposition des "Talents du quartier" à Bissau



A **Bongor**, le BIOSP propose en plus:

- De compter sur des services externes comme ceux de la Délégation régionale de santé, qui met à disposition au partenaire local ASTBEF une sage-femme qui réalise des **Consultations de santé au CIOJ**
- Des « Causeries-débats » dans les quartiers sur des sujets de santé,
- Des conférences pédagogiques liées au programme scolaire, pour les écoliers
- Une petite bibliothèque en libre accès avec des journaux, magazines et manuels scolaires
- Des jeux de société et une table de ping-pong, qui permettent aux visiteurs de jouer sur une terrasse couverte.



Activités ludiques et conviviales sur la terrasse du CIOJ de Bongor

En plus de sa mission d'information et d'orientation individuelle, d'accompagnement des familles et de sensibilisation communautaire, le BIOSP peut remplir une **mission d'information plus large**, afin de **sensibiliser la population sur les politiques publiques et services publics**, et stimuler l'intérêt des citoyens pour l'amélioration des services de base auxquels ils ont droit.

Pour cet axe, les actions de visibilité et de communication des BIOSP s'inscrit à un niveau plus large pour toucher le grand public, et impliquent les pouvoirs publics :

- **Programmes radio**

A Bissau, des programmes radio sont organisés chaque mois, en partenariat avec une radio de grande écoute au niveau national.

Ils consistent alternativement en des émissions pré-enregistrées par l'équipe projet, où des politiques publiques et leurs modalités d'accès sont expliquées et commentées, et des débats en direct avec participation de représentants des pouvoirs publics et/ou d'OSC, et intervention des auditeurs (la trame d'entretien est disponible).

- **Diffusion plus large du guide social**

Le guide social, qui est d'abord un outil d'orientation à l'usage des agents des BIOSP, peut aussi être diffusé à plus large échelle, d'une part aux autres acteurs potentiellement intéressés par l'utilisation de cet outil, et auprès de divers acteurs publics et privés qui peuvent être des relais de divulgation des enjeux des BIOSP.

- **Bulletins d'information pour le public et les partenaires**

Enfin, tout « projet BIOSP » a besoin d'assurer sa visibilité auprès du public et des partenaires financiers et opérationnels par le biais de pancartes, panneaux indicateurs, dépliants (voir ci-dessous), et bulletins d'information (voir exemple ci-dessous, et en annexe).

SERVIÇOS SOCIAIS AGORA MAIS PERTO DE SI!



RESULTADOS DAS ACTIVIDADES

- PESQUISA SÓCIO ECONÓMICA NO DONDO

3º BOLETIM INFORMATIVO—Out. Nov. Dez. 2015




ESSOR

RESULTADOS DE ACTIVIDADES

Out-Nov / AKULU-AKULU

Nos últimos 3 meses do projecto, foram realizadas no Bairro de Informação e Comunicação Social e Investimentos 2022 pessoas a discutir sobre o actual processo eleitoral sendo articuladas aos diferentes serviços sociais Públicos e privados. Destes casos podem identificar-se, sobretudo, os seguintes resultados. Este resultado foi possível, em grande parte, pelo desenvolvimento de equipas locais de alguns serviços sociais públicos no local do bairro.

Em 157 actividades de sensibilização comunitária organizadas pelas autarquias dos BIOSP, em parceria de desenvolvimento comunitário, centradas na promoção do desenvolvimento 3000 pessoas.

Foram realizados 13 eventos onde participaram 130 líderes comunitários com o objectivo de divulgar os serviços sociais do BIOSP assim como de discutir sobre os problemas sociais que afectam as suas comunidades e comunitários.

MOBILIZAÇÃO COMUNITARIA PARA MANTER A ADERENCIA AOS BIOSP'S

Realizou-se uma actividade online e que teve desenvolvido o seu impacto. Em todas as zonas foram realizados rondas de sensibilização que duraram dois dias para assimilar da presença da equipa da DDC (divisão de desenvolvimento comunitário) no bairro 21. Com o propósito de garantir que os líderes locais e voluntários de outros projectos da ESDS e do bairro de informação e comunicação social possam replicar os serviços prestados. Foram dados exemplos, foram emitidas 204 cartas e 226 de 16 de cada comunidade.

Celebração dos 16 dias de activismo e o Dia Internacional do Combate ao VIH/ SIDA e realizam 2 Eventos Comunitários nos CDC's.

- Foram realizados palestras em grupos de mulheres, actividades pra ocorrer com atelier de pintura, dança e teatro, promoção de casos de formação...
- Participaram aproximadamente 400 pessoas.
- Os líderes comunitários participaram no planeamento e execução das actividades e apoiaram na mobilização da comunidade.





Boletim Informativo BO BIN SIBI - Nº 4 de JUNHO DE 2017

BIOSP: Encontro Comunitário em Belém

No dia 11 de Junho foi organizado pelo ANADDC um encontro comunitário, denominado Encontro Comunitário na sua V. sessão, no auditório da OND (Organismo, no qual foi convidada a Câmara Municipal de Beira, os directores de Desenvolvimento Urbano e Acção Social.

O evento contou com a presença de 05 participantes no nosso Bairro embelezado no projecto (Barro Belém, Mafra, Curianã, Madra e Barro Mito) e demais entidades comunitárias, como a Delegação da União Europeia na Guiné-Bissau e o Registo Civil.

Este Encontro Comunitário permitiu a divulgação do funcionamento do bairro de informação e comunicação social e a divulgação dos trabalhos realizados pela Câmara Municipal de Beira (CMB), em colaboração com o Tripartido de São Giló, comunitariamente com o Bairro de Informação e Oportunidade Social e Profissional (BIOSP).

A D.ª M.ª Mónica DREI apresentou uma síntese dos actividades do departamento de Apoio Social e Cultural e falou dos trabalhos que impactaram a realização nos vários projectos que a sua direcção quer realizar no distrito de Beira, por fora de meios financeiros. A Direcção de Desenvolvimento Urbano esteve ausente.

Depois de várias questões e opiniões dos participantes sobre o funcionamento do bairro de informação e comunicação social:

1. Que a qualidade do representante da direcção do funcionamento do bairro de informação e comunicação social acabou por causar muitas insatisfações e perguntas da comunidade sem respostas.
2. É importante a presença dos membros do Governo mesmo logo de encontro, com vista a manter o contacto directo com as comunidades.

História de Vida

1ª Aniversário do BIOSP celebrado em Missira CDC

Instituto de Informação e Orientação Social e Profissional foi 1º aniversário Junho de 2017

No dia 30 de Junho de 2017

O BIOSP celebrou o seu 1º aniversário com todo o sucesso participando equipas dos BIOSP, seus beneficiários, membros das comunidades de intervenção (Bairro de Beira, Bairro de Curianã Madra), Instituto de Serviço Comunitário, pessoal do projecto, do ANADDC, parceiros (ANADDC, ALTERNAC e NUNATIS) e outras organizações e Associações de Desenvolvimento Local.

A comemoração seguiu-se de um programa de confraternização onde participaram para celebrar o aniversário.

Page 1

“Faltou-lhe a um pouco de 22 anos de idade, que já serviu o 12º ano de escolaridade e vai com o mês mais velho no bairro de Curianã Madra.”

Este pai que não queriam o estado, tinha um dia de 300 engenho, mas não tem apoio para continuar o seu estado a seguir a Universidade.

Um dia passou no BIOSP de Curianã Madra para continuar a pedir orientação sobre a sua situação e depois a conversa com o agente de orientação social fez a saber sobre outras alternativas que existem para a resolução do seu problema.

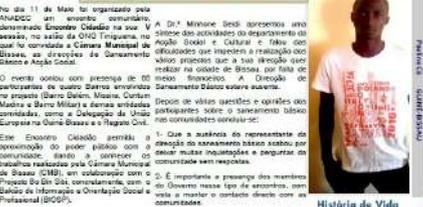
Uma das soluções é mesmo aos cursos profissionais que existem aqui para jovens beneficiários nos bairros de sua intervenção: Curianã Madra, São Paulo, Missira e Missira.

O jovem Paulo acabou a formação e voltou para casa de férias. Foi encaminhado para o Centro de Formação Profissional de SCNV, onde já tem de 3 meses.

O Paulo conta-nos o que mudou:

“Agora sou um jovem muito apoiado e preparado para fazer trabalhos de pedreiro. Acabou que vou começar a partir de agora a trabalhar e meu sonho de ir para a Universidade ficou-me na mão. Agora estou a trabalhar e a trabalhar para obter a carteira de trabalho do BIOSP da sua zona, a fim de obter orientação para a resolução dos seus problemas!”

Testemunho de um dos beneficiários do BIOSP





Extrairts des bulletins trimestriels des projets Akulu-Akulu (Beira) et Bo Bin Sibi (Bissau)

VOLET 3

RELAYER LES SERVICES PUBLICS DANS LES QUARTIERS

Ce volet se développe progressivement au fur et à mesure que les BIOSP parviennent à gagner la confiance des autorités locales et services sociaux.

L'enjeu est d'impliquer ces services dans le BIOSP pour :

1) Appuyer le BIOSP dans la communication d'informations sur les conditions d'accès aux services

- Les services publics transmettent aux BIOSP les informations nécessaires sur les coûts, les critères d'éligibilité pour bénéficier des services.
- Les services publics tiennent le BIOSP informé des actualités des services



Réunion du RP ESSOR au Centre social de Bongor



Réunion d'ESSOR Bissau et du partenaire local avec un Ministère

2) Utiliser les BIOSP pour décentraliser leurs services, répondre directement aux sollicitations des usagers

Idéalement, les BIOSP **parviennent à faire déplacer les institutions publiques jusqu'aux BIOSP**, utilisant ainsi les BIOSP pour poursuivre leur mission et répondre directement aux sollicitations des usagers.

Cela peut être fait à travers des permanences régulières (hebdomadaire, bihebdomadaire, mensuelle) ou ponctuellement, avec l'installation pour une journée ou demi-journée des agents publics dans un BIOSP afin d'opérer directement des services à la population, comme par exemple :

- Emission de cartes d'identité
- Registres de naissance
- Campagnes de vaccination
- Collecte de déchets dans le quartier...



Le Service d'Identification Civile de Beira réalise des pieces d'identité dans le BIOSP de MUAVE

Le BIOSP peut obtenir l'intervention plus fréquente de services municipaux dans le quartier, tels que la collecte des déchets, en partenariat avec les associations d'habitants et de la municipalité de Bissau.

A Beira, la collaboration avec les pouvoirs publics inclut le **partage d'outils d'identification des personnes vulnérables, et d'accès aux politiques publiques** :

- En effet, différentes institutions publiques de la province et du district fournissent aux BIOSP des **formulaires originaux** permettant de faire les démarches de documents d'identité, d'ouvrir des dossiers de demandes d'aides publiques à des groupes spécifiques (exonération de frais de scolarité, aides aux handicapés, aux personnes âgées...), etc.

- Les institutions concernées forment également les agents des BIOSP pour qu'ils soient en mesure d'assister les bénéficiaires sur le remplissage de ces outils. C'est un appui nécessaire en particulier pour les personnes analphabètes.



La Camara Municipal de Bissau en partenariat avec les BIOSP, met à disposition le camion poubelle 2 fois par mois dans chaque quartier. Les habitants volontaires se mobilisent pour réaliser la collecte et recueillir des petites contributions des habitants.

Ce volet nécessite un partenariat solide établi avec les entités publiques correspondantes, et une appropriation par les pouvoirs publics et par la population. De fait, afin de ne pas nuire à la durabilité de l'action, il est important :

- De ne pas créer d'attentes de rémunération supplémentaire des agents publics pour cela
- De maintenir les conditions "normales" d'accès pour la population: un service qui est facturé au centre ville, sera facturé du même montant le jour où les agents viendront émettre les billets d'identité au BIOSP. À moins que le service public en question décide de créer des conditions spéciales pour les bénéficiaires des BIOSP !

La mise en oeuvre des prestations de services publics concrètes au sein des BIOSP, qui a démarré et s'est consolidée à Beira à titre pilote, a permis d'augmenter la fréquence des visites de façon significative, démontrant que l'offre de services par les BIOSP répond aux attentes du public.

Cela a permis une plus grande proximité et accessibilité des services pour les populations habituellement démunies de tels services, peu informées sur les conditions d'accès et pièces à fournir, et confrontées à des coûts élevés de déplacement pour le centre ville.

Pistes à consolider : les défis des BIOSP pour cette composante sont :

- Pouvoir présenter les BIOSP aux services sociaux publics en tant qu'intermédiaires efficaces pour mener à bien leur mission
- Adapter la stratégie à la faiblesse ou à l'inefficacité des services publics pouvant affecter la fourniture de services sociaux et la disponibilité et la capacité des services à collaborer

VOLET 4

REMONTÉE D'INFORMATIONS

Ce volet peut se développer progressivement à partir du moment où les BIOSP gagnent en expérience, en audience et crédibilité auprès des autorités.

De par leur proximité avec la population des quartiers défavorisés, les BIOSP reçoivent beaucoup d'**information en temps réel sur les besoins et demandes** de ces populations en termes de services sociaux, et sur les difficultés d'y trouver des réponses adéquates dans le système existant de santé, d'éducation, de formation, de justice, de soutien aux victimes de violence ou de délinquance, ou de soutien à des groupes spécifiques telles que les personnes âgées ou celles souffrant de handicaps physiques ou mentaux.

Ils peuvent alors, de part leur proximité du terrain, jouer un rôle de sensibilisation des pouvoirs publics :

- Sur les besoins réels recensés dans la communauté
- Sur les difficultés rencontrées par les usagers,
- Sur la réalité de la demande,
- Sur les dysfonctionnements des services

Toutes ces informations, recueillies et consolidées par les BIOSP, sont **relayées sous une forme synthétique et efficace, auprès des services concernés** afin de les sensibiliser sur la nécessité d'améliorer les réponses aux besoins de la population sur des aspects prioritaires bien identifiés.

Mais les BIOSP ne soulignent pas que les points négatifs, ils s'attachent également à valoriser et encourager auprès des autorités les aspects positifs des services, et l'impact avéré pour les personnes en ayant bénéficié.

Il est important en consolidant ces données, de veiller à la **confidentialité des données individuelles**. C'est pourquoi il est préférable d'attribuer à chaque bénéficiaire un numéro, afin de ne pas faire apparaître le nom des personnes dans les fichiers informatiques. De plus, les ordinateurs BIOSP doivent être protégés par des mots de passe sécurisés et régulièrement changés.

Le BIOSP fait donc **remonter des informations de la population vers les autorités locales concernées**.

Cela passe par un contact régulier des agents d'orientation sociale avec les principaux services pour faire remonter les informations.

Cette remontée d'information peut se faire au travers de rencontres régulières avec les principaux services vers lesquels les habitants sont orientés par le BIOSP. Ces rencontres sont l'occasion d'échanger dans les 2 sens, puisque les services maintiennent aussi le BIOSP informé de l'évolution des conditions d'accès, des prestations proposées, des contraintes éventuelles...

À Bissau, des **réseaux de quartier** ont été créés, dynamisés par le BIOSP. Ces réseaux rassemblent des leaders communautaires, des représentants de la société civile du quartier, des députés locaux, des directeurs d'écoles de quartier, d'autres personnalités influentes du quartier tels que des chefs religieux et le personnel du BIOSP. Chaque réseau de quartier choisit une coordination tournante (tous les 3 mois). L'entité coordinatrice propose l'objet de la réunion. Ces réseaux se réunissent chaque mois pour échanger sur les problèmes du quartier et trouver des solutions collectives dans les domaines de la sécurité, de l'accès à la santé, etc. Cette consultation et mobilisation des habitants permet non seulement de résoudre des problèmes concrets dans le quartier mais également d'attirer l'attention des acteurs publics nationaux sur les problèmes et les besoins des quartiers vulnérables : à travers les BIOSP et les réseaux de quartier, ESSOR et ses partenaires locaux transmettent chaque trimestre les préoccupations des habitants dans le cadre de l'espace de concertation sur la citoyenneté qui rassemble des représentants des ministères, des autorités locales et des principales ONG liées à l'action sociale.



Rencontre du réseau de quartier à Belém, Bissau



Passation de la coordination rotative du réseau de quartier de Cuntum Madina, Bissau



Rencontre de l'Espace de concertation sur la Citoyenneté à Bissau

Il est également utile de transmettre ces informations synthétiques aux partenaires financiers et à d'autres ONG impliquées dans la réponse aux besoins essentiels, par exemple lors de réunions de concertations trimestrielles, afin de mettre en commun les défis de répondre aux besoins sociaux des populations vulnérables.

Plus précisément, les informations sur les besoins et les demandes des communautés peuvent intéresser tous les acteurs impliqués localement dans le domaine social :

- Les Autorités locales, pouvoirs publics et décentralisés (région, district, municipalité)
- Les Services publics: police, identification civile, enregistrement,
- Les Institutions de santé (publiques et privées) et structures spécialisées (handicap, etc.)
- Les Services éducatifs, centres de formation, universités
- Les Associations de quartier, autres ONG nationales et internationales
- Les Organisations internationales (UNICEF, PNUD ...)

À Beira, une base de données sur la situation de la protection sociale des enfants dans la province de Sofala a été lancée en 2017 dans le cadre du Groupe de Travail sur la Protection Sociale dynamisé par ESSOR. L'étude a recueilli 9000 entretiens. Parallèlement aux BIOSP, l'expérimentation pilote introduit l'innovation technologique pour systématiser la collecte et la centralisation des données collectées au quotidien : elle fonctionne via une application tablette ou smartphone dans chaque BIOSP, où l'introduction des informations de chaque bénéficiaire par les AOSP est facilitée et synchronisée quotidiennement avec une base de données générale gérée par l'équipe technique ESSOR et par l'ONG partenaire.

Pistes à consolider :

- Optimiser notre système de traitement, d'analyse et de synthèse de nos données sur les besoins, sur les réponses apportées par les services sociaux.

Lors de l'évaluation des permanences sociales au Brésil, l'évaluateur a conclu que les difficultés soulevées par le suivi familial étaient liées aux relations avec les services publics, avec lesquels ce type d'action devrait être en lien pour produire des résultats.

Car selon cet évaluateur "Il n'est pas rare que ces services, en essayant d'y accéder, ne fournissent pas la réponse attendue, ce qui compromet l'efficacité du suivi familial. Dans un contexte où la citoyenneté n'est que la prérogative de quelques-uns, il convient de **combiner le suivi familial et l'organisation de la communauté pour défendre ses droits fondamentaux.**"

Le défi est donc pour les BIOSP, comme cela a été le cas pour les Permanences sociales depuis leur création au Brésil:

- **Soutenir les OSC** impliquées pour **être en mesure d'obtenir de manière viable et régulière la participation des autorités sanitaires et sociales** (permanences, octroi de médicaments, contraceptifs, etc.)
- Et de maintenir un **niveau d'échange constructif avec les structures de référence** (centre de réhabilitation nutritionnelle, postes de santé, hôpitaux, maternités, centres d'accueil) et d'autres prestataires de services sociaux de base

DIMENSIONS TRANSVERSALES

La mission du BIOSP présente également des questions transversales qui doivent être prises en compte dans chacun des quatre volets décrits ci-dessus:

Les BIOSP sont mis en œuvre par des acteurs de la société civile locale. Il est essentiel que les parties prenantes s'approprient l'initiative et adaptent la méthodologie et la prestation des services aux réalités de la communauté qu'elles connaissent. Le soutien et le suivi des acteurs pour gérer et animer les BIOSP, en tenant compte des spécificités de chaque contexte et de chaque entité de mise en œuvre, constitue un élément clé du succès et de durabilité du dispositif.



Visite de suivi et rencontre avec un responsable d'OCB BIOSP à Beira



Atelier SWOT des BIOSP de Bissau, avec les OSC partenaires



Rencontre ESSOR avec les OSC partenaires à Beira



Visite de suivi au BIOSP de Cuntum Madina, Bissau



Rencontre avec des leaders communautaires à Bissau

L'implication des leaders communautaires et partenaires de la société civile des quartiers d'implantation est fondamentale. Le BIOSP a besoin que les informations remontent de la communauté via les chefs de quartier, sur les problèmes de la communauté auxquels le BIOSP peut tenter de mieux répondre.

Cela peut être favorisé par l'organisation de réunions régulières pour échanger avec les leaders communautaires (traditionnels, administratifs) sur la situation du quartier, ou sur des enjeux de société, de santé, d'éducation, de justice etc. qui concernent leur quartier.

A **Beira** par exemple, des réunions mensuelles sont réalisées avec l'ensemble des **leaders communautaires**⁶ pour :

- Les impliquer dans la **mobilisation**, la **divulgarion** et l'**identification des familles vulnérables**,

- Pour les **sensibiliser** et les **former** sur des sujets identifiés comme prioritaires dans leur communauté : droits des enfants, violences faites aux femmes ou aux mineurs, malaria... en invitant si possible des **intervenants extérieurs**.



Atelier de sensibilisation des leaders communautaires avec l'intervention du Bureau d'appui aux victimes de violences domestiques, à Beira (Mozambique)

⁶ Selon le découpage administratif au Mozambique, un leader communautaire est responsable de représenter l'administration auprès d'un petit groupe de maisons. Il y en a donc plusieurs par quartier, en moyenne une dizaine dans chaque quartier d'intervention d'ESSOR à Beira.

Les leaders communautaires ont été associés au choix du nom du projet « Akulu-Akulu », qui fait référence aux vieux sages, et le projet travaille à l'appropriation de ce nom par les leaders communautaires.

Ils ont reçu des T-shirts du projet, ainsi que des dépliants et autres matériels d'information à transmettre aux habitants qui viennent les voir.

A **Bissau**, un **cadre d'échange et de concertation** a été mis en place au niveau des quartiers avec les **leaders communautaires et la société civile du quartier**, pour échanger des informations sur les problèmes du quartier et faciliter le dialogue.



Réunion de concertation au BIOSP de Cuntum Madina (Bissau) avec les leaders traditionnels du quartier, les OCB, et l'équipe BIOSP



Rencontre avec les leaders traditionnels à Bongor, au Tchad

Ce travail en réseau est indispensable pour :

- Faire en sorte que les BIOSP soient en mesure d'orienter les bénéficiaires vers ces organisations,
- Valoriser le BIOSP comme relais de leur action et comme lieu de réalisation d'activités communautaires,
- Favoriser la pérennité des BIOSP par l'implication d'autres acteurs.

À l'instar des services publics et des parties prenantes du quartier, les BIOSP doivent échanger des informations, collaborer, créer des **partenariats** et, généralement, **travailler en réseau** avec d'autres entités fournisseuses ou financeuses de services sociaux, tels que :

D'autres OSCs nationales et internationales offrant des services sociaux:

- En Guinée-Bissau AGUIBEF, Gabinete de Utente, AIDA, HI...
- Au Tchad ASTBEF, APLFT, CEDIAM...
- Au Mozambique OASIS, MSF, PNDH, PSI, ...

Les Organisations internationales (UNICEF, PNUD...)

Le secteur privé:

- Les structures de santé et structures spécialisées (handicap, etc.)
- Services éducatifs, centres de formation, universités...

Cette collaboration avec d'autres acteurs de la société civile peut inclure la fourniture de services dans le BIOSP, au même titre que les services publics (volet 3 de la mission BIOSP): c'est déjà le cas, par exemple, à Bissau avec l'implication d'une ONG locale de planning familial et santé reproductive, qui se déplace dans chaque BIOSP tous les mois pour offrir au public des consultations en partenariat avec le BIOSP.

Ce travail en réseau avec les acteurs de la société civile nationale et internationale et les organisations internationales, et éventuellement le secteur privé, est indispensable dans les contextes où les autorités publiques ne répondent pas à la demande de services: dans de nombreux cas, ces acteurs jouent un rôle important dans la réponse aux besoins de la population en services essentiels, et peuvent être des partenaires incontournables des BIOSP pour répondre aux préoccupations présentées par les bénéficiaires des BIOSP. Par exemple une ONG internationale qui met en œuvre une pharmacie sociale au sein de l'hôpital national, une ONG nationale qui propose des services de soutien psychosocial qui ne sont pas proposés par le système public, etc.



A Beira, sensibilisation avec l'ONG PSI sur le traitement de l'eau potable



A Bissau, consultations par AGUIBEF sur la santé reproductive et le planning familial

Ce suivi par les pouvoirs publics favorise l'appropriation locale du dispositif, et garantit l'inscription des BIOSP dans les objectifs nationaux de développement social.

L'équipe de coordination des BIOSP se réunit régulièrement avec les pouvoirs publics et les associe étroitement au suivi des activités et des résultats.

Dans l'idéal, des **partenariats opérationnels** sont construits avec les responsables pour l'action sociale⁷, et formalisés par des conventions où les pouvoirs publics s'engagent à :

- S'impliquer dans le **suivi** et le monitoring des BIOSP et de leurs activités
- Participer aux réunions de concertation avec les OSC, rencontres citoyennes...
- Participer à la **formation** et à la **certification des agents sociaux** des BIOSP.

Généralement pour cela, les équipes BIOSP identifient un point focal ou interlocuteur(-trice) clé au sein des principales administrations partenaires (service de l'action sociale au niveau de la province ou au niveau national).

Ce point focal réalise des missions de suivi régulières (idéalement mensuelles), et rédige un rapport de monitoring sous la forme d'une lettre d'une ou 2 pages.

Selon le degré de collaboration entre les BIOSP et l'autorité concernée, le planning, le référentiel et les outils de monitoring peuvent aussi être définis conjointement.



Les partenaires ONG et des pouvoirs publics visitent le BIOSP de Missira, à Bissau (ici des représentants de l'Institut de la Jeunesse et de l'ONG ALTERNAG, et l'équipe BIOSP d'ESSOR et de l'OCB AJUAM)

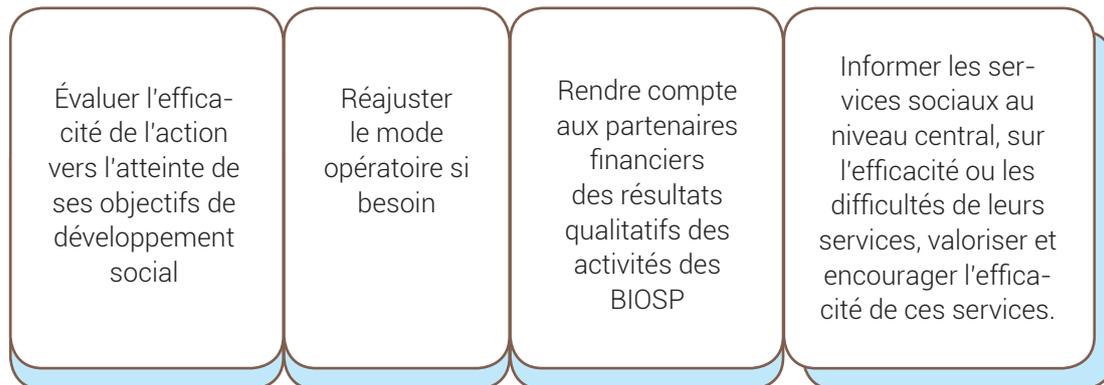
⁷ Voir dans la 'caisse à outils', le modèle de convention de partenariat avec les pouvoirs publics

Pour toutes les activités réalisées, que ce soit l'orientation sociale et professionnelle ou les activités de sensibilisation, il est important de connaître leur impact pour les bénéficiaires, ou leur impact insuffisant le cas échéant, afin de corriger le mode opératoire si besoin.

Après les entretiens individuels et l'orientation des bénéficiaires, il est important pour le BIOSP d'**assurer un suivi** pour **savoir si le bénéficiaire a effectivement trouvé des réponses à ses préoccupations** :

- En fréquentant le service vers lequel il a été orienté (il ou elle a pu faire sa carte d'identité ou enregistrer son enfant, ou encore bénéficier des soins ou de l'assistance sociale que le BIOSP lui avait indiqué en réponse à ses besoins...)
- Ou en participant aux activités communautaires du BIOSP (il ou elle a renforcé ses connaissances et compétences sur les thématiques abordées, quel impact cela a eu sur sa qualité de vie et/ou celle de sa famille...).

Cette mesure d'impact est décisive pour :





Famille ayant bénéficié du service d'identification civile via le BIOSP à Beira



Petite fille handicapée qui a reçu un fauteuil roulant dans le cadre d'un partenariat avec le BIOSP à Bongor

Quelques leçons apprises :

Parfois, les bénéficiaires donnent des nouvelles après avoir été orientés vers un service, mais le plus souvent c'est au BIOSP de faire le travail de suivi pour savoir si les orientations réalisées ont été pertinentes et effectives, afin si besoin d'**ajuster la stratégie et la gestion des partenariats avec les institutions.**

Les services fréquentés n'ont pas forcément de registre à jour, ce qui rend difficile la vérification.

Des justificatifs ont été mis en place à Beira pour être signés par les institutions, mais cela a été mal reçu d'une part parce que c'est une surcharge de travail pour les agents de ces institutions, d'autre part parce que ces agents ne s'estimaient pas autorisés à signer pour engager leur institution.

Systèmes possibles de vérification de l'impact des orientations vers des services :

Beira	Bissau
<p>Le coordinateur du BIOSP vérifie en contactant les structures de référence (par téléphone ou en se déplaçant à domicile)</p>	<p>L'AOSP ou le superviseur vérifie en contactant les bénéficiaires (par téléphone ou via une visite à domicile).</p>
<p>Des partenariats sont formalisés et des points focaux sont identifiés dans les institutions, pour appuyer le recueil d'informations.</p>	
<p>Outil de « référence et contre-référence », Ministère de la santé (papiers en 3 exemplaires)</p>	<p>L'AOSP ou le superviseur, ou encore le(la) technicien(ne) santé ou assistant(e) social(e) ayant assuré l'accueil individuel, contacte les structures de référencement au sein lesquelles l'équipe BIOSP a identifié des « points focaux » qui peuvent indiquer si les personnes ont bénéficié du service souhaité.</p>
<p>Lors des permanences des services sociaux publics dans les BIOSP, ils remplissent un rapport où ils mentionnent le temps de permanence et combien de bénéficiaires sont reçus et ont résolu leur problème.</p>	

Pour permettre la vérification de l'impact via les bénéficiaires, mais aussi la vérification des données enregistrées par les BIOSP si nécessaire, le **contact des personnes orientées** doit être renseigné systématiquement.

Impact des sensibilisations thématiques :

A Beira, une **enquête CAP (Connaissances-Attitudes-Pratiques)**⁸ est réalisée auprès des groupes de femmes ayant complété un cycle de sensibilisation de 3 mois.

⁸ Très difficile à mettre en pratique cependant, car très long ; à Beira, d'autres outils sont en train d'être testés. Voir en annexe l'outil d'enquête actuellement utilisé.

L'existence des BIOSP et leur action n'est pertinente à long terme que s'ils sont connus, fréquentés et utilisés largement par la population, et si leur effet en termes de développement et de lien social sont reconnus dans la communauté.

C'est pourquoi les BIOSP doivent se doter d'une stratégie de mobilisation communautaire et divulgation, et mener des actions de valorisation des BIOSP et de leur action

Il est essentiel pour le dispositif BIOSP de diffuser les informations sur sa mission et ses activités et services, afin :



Femme âgée du quartier arrivant à un événement communautaire organisé par le BIOSP Bongor

- d'assurer que le BIOSP soit connu et fréquenté des habitants qui en ont besoin, et qu'il puisse jouer pleinement son rôle de lien social.
- d'assurer et de renforcer l'adhésion des habitants au dispositif BIOSP, dont dépend toute la légitimité du dispositif.

Les **leaders communautaires** jouent un rôle important dans la mobilisation et divulgation du BIOSP, mais aussi les **agents du BIOSP** eux-mêmes.

Les activités de mobilisation sont multiples, voici une liste d'initiatives non exhaustives :

- **Divulgation par l'équipe et les OCB** : distribution de dépliants (informations sur le BIOSP, une photo, un témoignage), distribution du programme mensuel des activités, de matériel d'information disponible (IEC), affichage, banderoles dans la rue les jours d'activité de sensibilisation ouverte ;



Depliants BIOSP à Beira (à gauche) et à Bissau (à droite)

- **Divulgateur externalisée** : spot radio, service local de publicité à vélo avec haut-parleur à Beira (diffusion d'une cassette enregistrée par l'équipe projet), crier public à Bongor ;
- **Sensibilisation** par bouche à oreille dans le quartier: à Beira, l'agent communautaire « dynamisateur » de chaque BIOSP s'engage à sensibiliser plusieurs nouvelles personnes par jour et à être en contact permanent avec les leaders communautaires
- **Les événements communautaires** sont toujours l'occasion de parler du BIOSP, et peuvent être organisés avec les leaders communautaires (voir plus haut)
- **Les bénéficiaires** de cycles de sessions thématiques restreintes, peuvent devenir des **promoteurs des BIOSP** : recevoir à la fin du cycle une petite formation, un T-shirt, et des dépliants à distribuer afin de divulguer le service auprès de leurs pairs ;
- **Tous les volets du projet contribuent à la divulgation** (visites guidées des BIOSP avec les adolescents du Parcours Citoyen, les parents, les jeunes participant à des SOC ou à la formation humaine...) ; les agents communautaires, éducateurs des jardins d'enfants, animateurs et AOSP doivent être formés pour promouvoir et expliquer les BIOSP lors des identifications et des visites à domicile ;
- Le **renforcement de compétences des agents** dans les BIOSP, garantit une meilleure qualité d'accueil ce qui stimule également une meilleure fréquence, y compris à travers des échanges d'expérience entre les BIOSP pour se renforcer mutuellement ;
- **Idées innovantes** : l'équipe BIOSP Beira a eu l'idée en 2016 de créer un calendrier qui rappelle les missions essentielles du BIOSP et valorise ses résultats (aperçu ci-dessous).



Sensibilisation ouverte à Bongor

Fevereiro

Sem	Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb
	6	1	2	3	4	5	6
	7	7	8	9	10	11	12
	8	14	15	16	17	18	19
	9	21	22	23	24	25	26
	10	28	29				

2 Dia dos Heróis Moçambicanos
01 Març 08 Nov 16 Creac 22 Cheia



FORAM IMPLEMENTADOS 5 BALCÕES DE INFORMAÇÃO E ORIENTAÇÃO SOCIAL E PROFISSIONAL NOS BARRIOS DE CHIPANGARA, MANANGA, MUJAVE E INHAMIZUA NA CIDADE DA BEIRA E NO BARRIO DE MAFARINHA NA CIDADE DO DONDO.

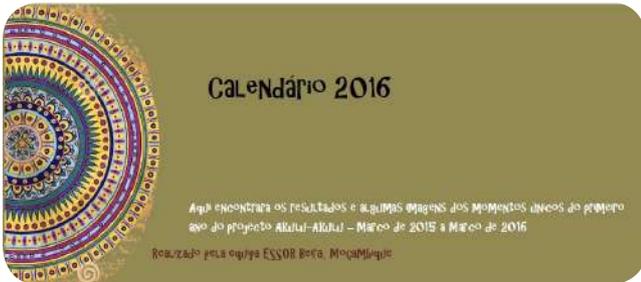
Janeiro

Sem	Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb
	1					1	2
	2	3	4	5	6	7	8
	3	10	11	12	13	14	15
	4	17	18	19	20	21	22
	5	24	25	26	27	28	29
	6	31					

1 Dia da Fraternidade Universal
02 Març 16 Nov 16 Creac 24 Cheia



UM SERVIÇO QUE VISA APROXIMAR OS SERVIÇOS SOCIAIS AS COMUNIDADES DESDE MARÇO DE 2015



Outubro

Sem	Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb
	40						1
	41	2	3	4	5	6	7
	42	9	10	11	12	13	14
	43	16	17	18	19	20	21
	44	23	24	25	26	27	28
	45	30	31				

4 Dia do Pai e Reconhecimento
01 Nov 16 Nov 16 Creac 22 Meio



FORAM REALIZADAS 478 ACTIVIDADES DE SENSIBILIZAÇÃO COMUNITÁRIA NOS CENTROS DE DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO ONDE CONTAMOS COM A PRESENÇA DE APROXIMADAMENTE 13 540 PESSOAS ONDE 59% ERAM MULHERES.

La viabilité des BIOSP devrait être recherchée sur les plans institutionnel, opérationnel et financier, ce dernier volet étant, comme souvent dans les projets de développement, le plus délicat à assurer, même si les BIOSP sont conçus pour représenter un coût mensuel faible. En effet, comme il est difficilement concevable, où que ce soit, de rendre payant un service d'orientation et d'accompagnement destiné aux populations vulnérables, les pistes de pérennisation sont à chercher du côté des autres acteurs, publics ou privés.

Pour assurer la viabilité des BIOSP, le scénario idéal visé est la reprise par les Pouvoirs Publics. Néanmoins les pistes sont généralement trop lointaines pour être envisagées dans le cadre temporel d'un projet, ou en tout cas ne peuvent être suffisantes pour garantir la viabilité ou pérennité du dispositif à la fin d'un projet.

C'est pourquoi les BIOSP doivent développer dans chaque zone d'implantation des **réseaux d'acteurs** intéressés pour utiliser les BIOSP ou participer à la dynamique BIOSP dans le cadre de leurs activités et objectifs pour ces zones, et ce faisant de **contribuer financièrement** à leur fonctionnement et à leurs activités.

Les équipes qui mettent en place les BIOSP doivent donc **être en mesure de communiquer concrètement sur le budget de mise en place et de fonctionnement** d'un BIOSP avec les partenaires impliqués, qu'ils soient privés ou publics, et de favoriser la **prise de conscience de la faiblesse des coûts par rapport à l'impact** que ces structures peuvent avoir en termes de développement social.

Connaître et savoir expliquer et défendre le budget d'un BIOSP est donc un bon point de départ pour la réflexion sur sa viabilité et sur sa répliquabilité.

* les coûts de supervision sont plus élevés à Bongor car il n'y a qu'1 BIOSP pour l'instant

Moyenne des coûts d'implantation et de fonctionnement d'un BIOSP (2015-2016), dans les différentes zones :

Investissement initial par BIOSP	Beira		Bissau		Bongor	
	MZn	EUR	XOF	EUR	XAF	EUR
Construction ou réhabilitation, peinture...	554 082	10 922	2 080 000	3 171	12 319 862	18 782
Équipement informatique, équipement TV, lecteur DVD (et armature anti-vol)	42 731	842	659 250	1 005	5 000	8
Mobilier artisanal en matériaux locaux (bancs, étagères, table, chaises), décoration, filtre à eau, jouets	47 690	940	517 971	790	239 000	364
Investissements visibilité: panneaux indicateurs artisanaux, T-shirts, mégaphones...	27 110	534	1 030 541	1 571	1 254 500	1 912
Diagnostic initial de la zone	44 971	886	92 500	141	0	0
Total	716 583	14 126	4 380 262	6 678	13 818 362	21 066

Fonctionnement des activités (coût par mois par BIOSP)	Beira		Bissau		Bongor	
	MZn	EUR	XOF	EUR	XAF	EUR
Subventions/indemnités des OCB	12 582	248	140 714	215	196 000	299
Supervision (ESSOR et ONG partenaires)	6 753	133	221 042	337	335 770*	512*
Planification	1 528	30	4 238	6	0	0
Formation initiale et continue des AOSP	1 735	34	25 836	39	72 567	111
Coûts de fonctionnement: consommables, photocopies, téléphone, réunions, entretien du matériel et des locaux	1 828	36	24 283	37	102 804	157
Transport pour les activités	995	20	18 565	28	0	0
Activités de mobilisation et divulgation, documentation pour le BIOSP (livres, abonnements journaux)	2 803	55	15 714	24	23 000	35
Activités de sensibilisation, rencontres citoyennes, réunions avec les leaders communautaires et les OCB	2 302	45	52 123	79	84 667	129
Relations avec les Pouvoirs publics	2 245	44	24 928	38	0	0
Total	32 770	646	527 442	804	814 807	1 242

TÉMOIGNAGES

Je suis veuve et j'éleve seule mes trois filles. Mon activité de culture du riz n'était pas suffisante pour que nous puissions manger tous les jours et faire face aux coûts de la scolarisation et de la santé de la famille. Je suis allée au BIOSP, et la technicienne m'a orientée vers l'Association des femmes veuves de Bongor. J'ai adhéré à l'association qui fait de l'épargne solidaire, et j'ai pu créer une nouvelle AGR sur le commerce des arachides. Un grand changement s'est produit dans ma vie: nous ne dormons plus en ayant faim et je suis soutenue par d'autres femmes!

Azipa, 38 ans, habitante du quartier Djambalbar à Bongor





L'équipe de la DIC (Direction de l'identification) est venue au BIOSP de Chipangara, et c'est comme cela que nous avons obtenu nos premières cartes d'identités officielles. Indispensable pour passer nos examens scolaires et étudier!

Ecoliers de Chipangara, Beira, Mozambique

J'ai 5 enfants et 7 petits-enfants qui vivent avec moi. Je suis allée au InfoBairro car j'avais besoin d'aide, et on m'y a conseillé d'inscrire mes petits-enfants dans une école publique gratuite. La période d'inscription était terminée, mais le InfoBairro est intervenu et a obtenu 5 places dans l'école du quartier. Je suis contente. Leur vie va être meilleure.

Sabado, 47 ans, habitante de Cuntum Madina, Bissau



LEÇONS APPRISSES - RECOMMANDATIONS

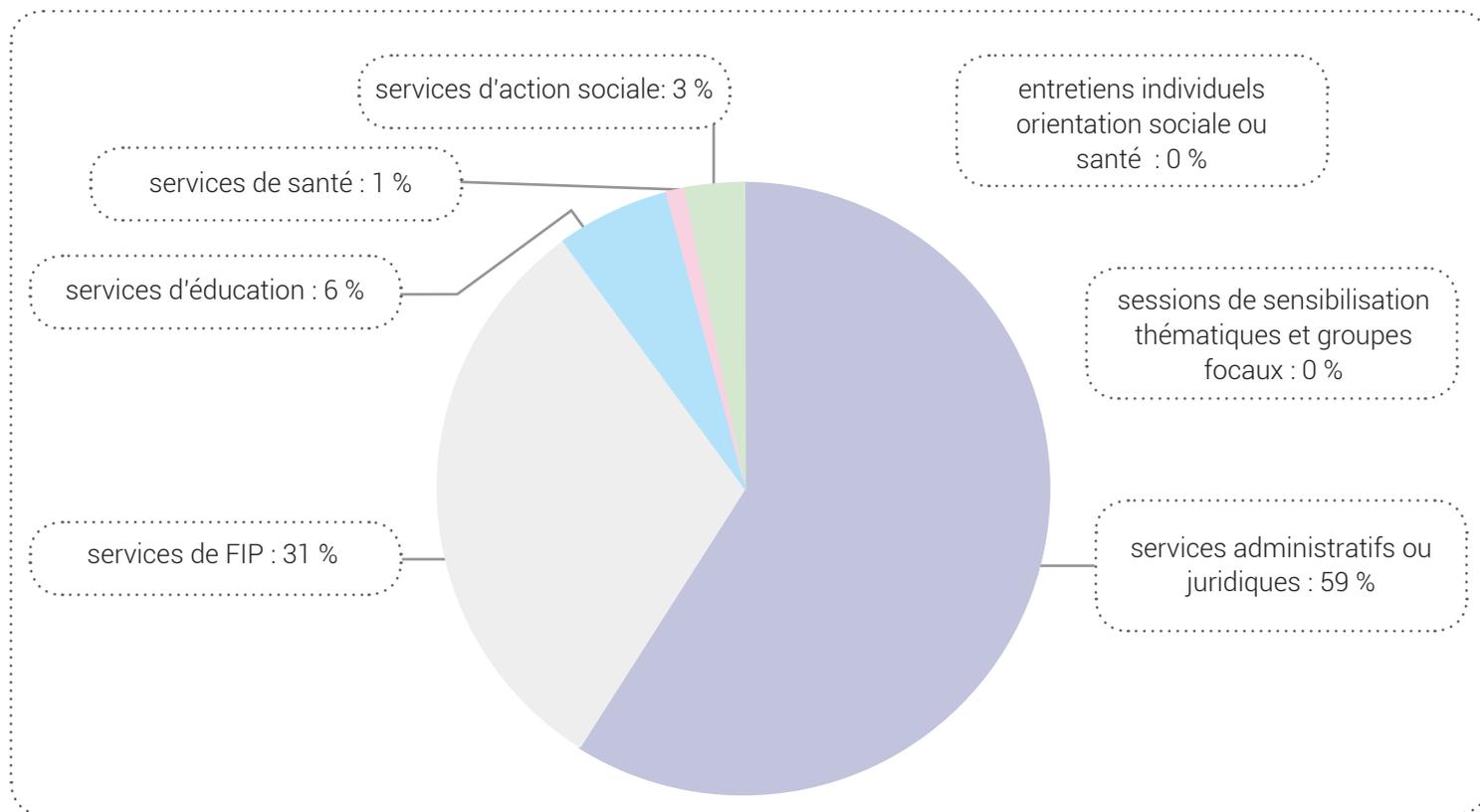
Après 3 ans de mise en œuvre des BIOSP :

Difficultés	Mesures prises / recommandations
<p>Faible fréquentation au démarrage et à certaines périodes (récoltes, saison des pluies)</p>	<ul style="list-style-type: none">• Mobilisation/divulgation : voir ci-dessus (Guide méthodologique -dimensions transversales-F)• Sessions thématiques sur des thèmes qui intéressent les familles vulnérables (ex. problèmes de santé, mais aussi épargne), et animées avec plus de dynamiques de groupe
<p>Participation volontaire des membres des OCB et des leaders communautaires</p>	<ul style="list-style-type: none">• Valorisation du rôle des OCB, visibilité• Valoriser l'implication des leaders communautaires et de l'OCB dans la capacité de résolution des problèmes de leur communauté, ce qui permet d'augmenter la confiance de la communauté dans ses acteurs !
<p>Trouver des intervenants extérieurs pertinents et volontaires pour les sessions thématiques</p>	<ul style="list-style-type: none">• Tisser des liens de partenariats via des contacts privilégiés avec telle ou telle personne d'un organisme• Connaître les objectifs des secteurs et proposer son intervention dans le BIOSP comme un moyen d'atteindre leurs objectifs

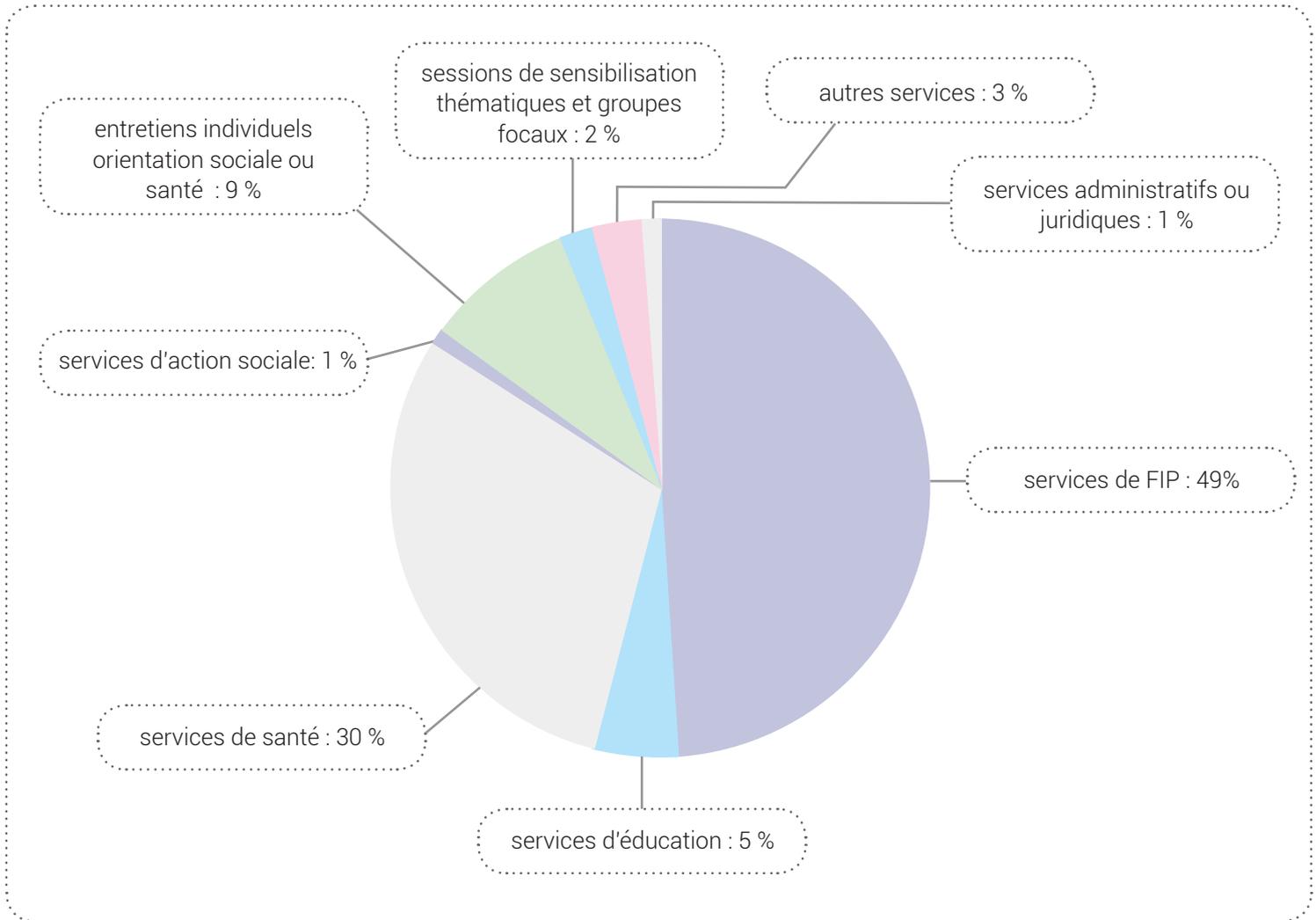
Difficultés	Mesures prises / recommandations
<p>Attentes : certaines personnes attendent un appui direct du BIOSP pour résoudre leur problème</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilisation des habitants sur le rôle des BIOSP • Sessions théâtrales sur le fonctionnement des BIOSP • Dépliants sur le BIOSP • Bien expliquer la philosophie du projet
<p>Compétence limitée des membres des OCB pour aborder des problèmes sociaux complexes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Interventions par des personnes externes auprès de groupes de bénéficiaires • Permanences par des travailleurs sociaux qualifiés • Renfort de capacités des agents communautaires du BIOSP
<p>Mesure de l'impact :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auprès des bénéficiaires • Auprès des services fréquentés 	<ul style="list-style-type: none"> • Expérimentation de systèmes de vérification de l'impact : voir ci-dessus (Guide méthodologique -dimensions transversales-E) • Permanence des services sociaux dans les BIOSP – Voir ci-dessus (Guide méthodologique-volet 3)
<p>Implication des acteurs publics</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgations des résultats obtenus chaque trimestre grâce au travail des institutions publiques • Permanences – bulletin trimestriel édité et diffusé • Voir ci-dessus (Guide méthodologique- dimensions transversales-D)
<p>Pérennisation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Valoriser le budget minimum de fonctionnement du BIOSP par rapport à son impact et s'efforcer de mobiliser une variété d'acteurs pour le cofinancement. • Voir ci-dessus (Guide méthodologique-dimensions transversales-G)

LES PRINCIPAUX MOTIFS DE VISITE DANS LES BIOSP AU COURS DE LA PREMIÈRE ANNÉE, SELON LES PAYS :

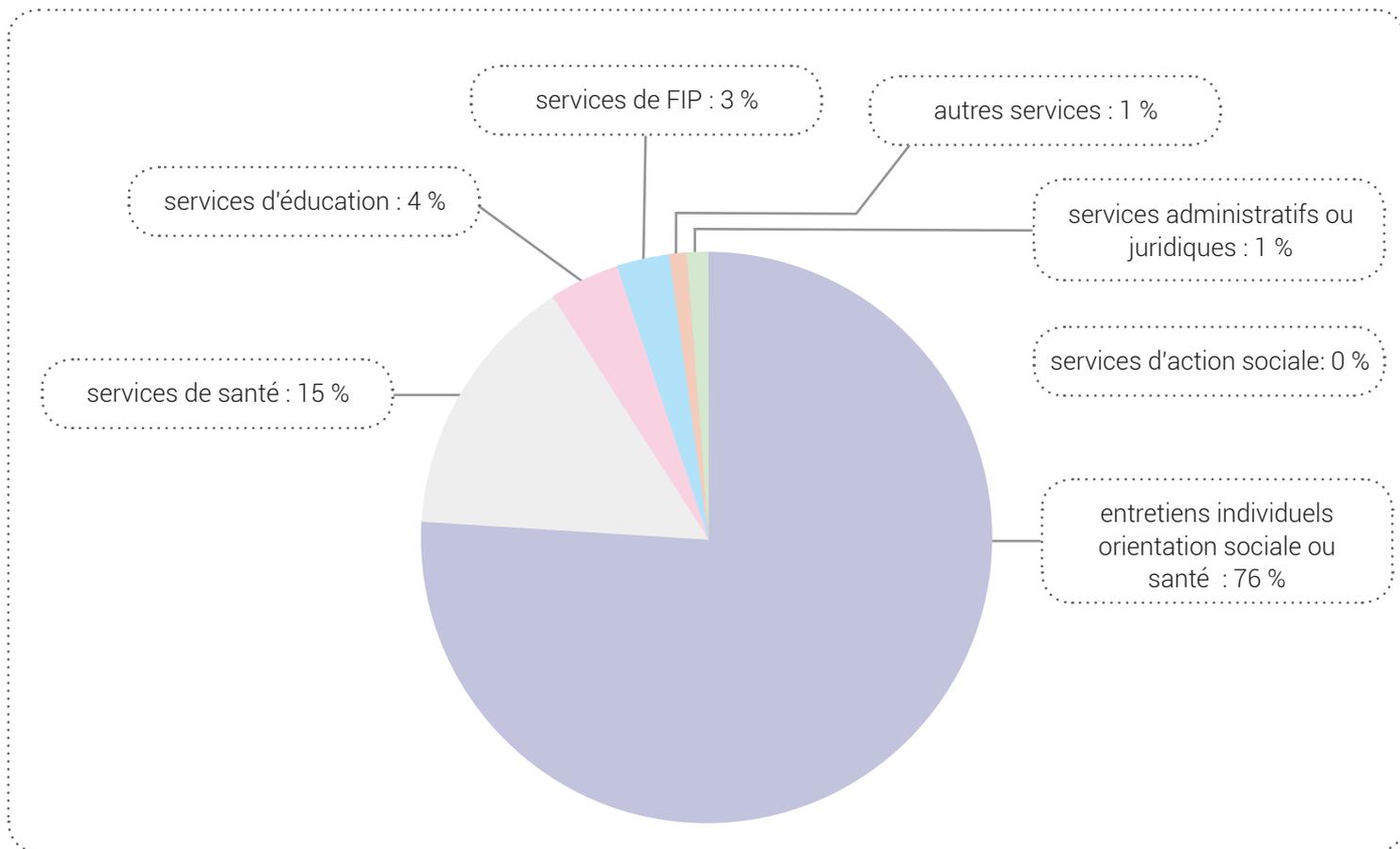
A **Beira**, la documentation et l'identification civile, et l'appui dans les démarches pour accéder à des aides publiques (action sociale, services juridiques, pension de vieillesse, « attestation de pauvreté » pour la scolarité gratuite) : en 2016 e 2017, sur les 22 174 personnes orientées individuellement (42% de femmes), près de 59% ont été orientées vers des services administratifs et juridiques, 3% vers les services d'action sociale, 36% vers des services de FIP ou d'éducation (externes ou dans le cadre des activités ESSOR).



A **Bissau**, la FIP, l'éducation et la santé sont les thèmes qui attirent le plus : sur les 1947 personnes orientées individuellement en 2016 et 2017 (54% de femmes), 53 % ont été orientées vers des services de FIP ou d'éducation (externes ou dans le cadre des activités ESSOR), 31% vers des services de santé, 9% reçues par une assistante sociale ou technicien de santé (lors de permanences hebdomadaires dans les BIOSP).



A **Bongor**, en 2016 et 2017, la grande majorité des 2749 cas (36% de femmes) présentés au CIOJ et au BIOSP ont été suivis en interne (67%): entretiens avec l'assistante sociale et consultations avec la sage-femme respectivement mises à disposition par les Délégations d'Action Sociale et de la Santé au CIOJ, entretiens individuels avec la technique d'orientation sociale d'ESSOR qui reçoit le public dans le BIOSP. En deuxième position, viennent les orientations vers les services de santé externes (21%), puis vers les services de FIP (5%) et d'éducation (5%), que ce soient des services proposés par les partenaires d'ESSOR dans le cadre du projet en cours, ou par d'autres structures d'éducation et de formation.



CONCLUSION

Expérimenté depuis trois ans dans trois pays différents sur des projets de développement intégrés mis en place par ESSOR en milieu péri-urbain, le dispositif BIOSP a démontré qu'il est facilement adaptable aux contextes et aux savoirs-faire des partenaires locaux, ce qui lui permet de répondre au plus près aux attentes des populations vulnérables des quartiers cibles.

Toutefois, les défis demeurent importants pour :

- La pérennisation de ces nouveaux services, qui doit nécessairement passer par l'appropriation locale par des acteurs locaux, publics et/ou privés, qui participeraient au financement de leur fonctionnement et appuieraient les activités selon leur domaine de compétence (sensibilisations thématiques, etc.)
- La reconnaissance et l'implication réelle des pouvoirs publics pour suivre et encadrer durablement les BIOSP et leurs activités
- La reconnaissance de la communauté, des leaders communautaires, pour maintenir une fréquentation régulière par les populations vulnérables. Cela demande un effort permanent de mobilisation et d'identification des familles prioritaires, et permet de maintenir le dynamisme et l'utilité des BIOSP
- La formation continue des agents sociaux et l'amélioration constante de la qualité d'accueil et de traitement des données
- L'existence et la connaissance par les agents de réponses adéquates aux besoins des bénéficiaires en termes de services sociaux, tant publics que privés.



Bénéficiaire du service d'identification civile via le BIOSP Beira

ANNEXE : « CAISSE À OUTILS »

Les outils diffèrent d'un pays à l'autre car les contextes sont différents.

Les manuels d'outils spécifiques ont été mis en place dans chaque pays de mise en oeuvre des BIOSP, en gardant néanmoins une philosophie et une méthodologie commune dans les grandes lignes.

Les outils listés ci-dessous sont disponibles en français et/ou portugais à la date de publication de ce manuel. La boîte à outils BIOSP est disponible en accès libre sur notre site web www.essor-ong.org, sous la rubrique "capitalisations". Pour assurer le caractère évolutif de la méthodologie, la boîte à outils sera mise à jour et enrichie de manière continue.

Outils de diagnostic initial et d'identification des familles vulnérables



1.	Fiche d'enquête familiale socio-économique	X	X
2.	Questionnaire pour les services sociaux	X	
3.	Questionnaire pour les organisations de la société civile		X
4.	Questionnaire groupe de femmes (focus group)		X
5.	Grille de traitement et analyse des focus groups		X
6.	Modèle de rapport d'enquête socio-économique		X

Outils de formation des agents sociaux



7.	Kit de formation agent d'orientation sociale et professionnelle (AOSP)	X	X
----	--	---	---

Outils d'accueil et d'enregistrement



8.	Fiche d'enregistrement et de suivi d'impact de l'information	x	x
9.	Fiche et suivi d'impact de l'accueil spécialisé (santé, social) dans le BIOSP		x

Outils d'orientation



10.	Trame de guide social	x	
11.	Guide social de Beira		x
12.	Base de données des services		x
13.	Guide d'orientation aux institutions de formation professionnelle		x
14.	Guide de référence et contre-référence		x

Outils d'accompagnement des familles vulnérables



15.	Visites à domicile : Fiche méthodologique sur la visite à domicile	x	x
16.	Fiche de visite à domicile	x	x
17.	Manuel méthodologique de la visite à domicile (en cours)		

Outils de planification



18.	Planning d'activités de la salle d'information		x
-----	--	--	---

Outils pédagogiques pour les sessions de sensibilisation thématique



19.	Manuel de support de l'AOSP pour l'animation de sessions thématiques ouvertes		x
20.	Fiche de suivi des bénéficiaires invités aux sessions thématiques		x
21.	Fiche de sensibilisation / session thématique ouverte		x
22.	Fiche de sensibilisation / session thématique fermée		x

Outils de suivi et mesure de l'impact



Suivi chiffré des résultats globaux :			
23.	Tableau des indicateurs global	x	x
24.	Tableau quantitatif résumé à afficher dans le BIOSP (idéalement bache PVC)		x
Suivi par activité :			
25.	Liste de présence dans les activités		x
26.	Fiche de fréquence dans les sessions thématiques		x
Reporting des BIOSP :			
27.	Trame de compte-rendu de réunion de coordination des BIOSP		x
28.	Modèle de rapport mensuel + tableau d'indicateurs d'un BIOSP		x



Suivi-évaluation :			
29.	Fiche d'orientation pour l'évaluation des AOSP		X
30.	Fiche de suivi-monitoring des BIOSP		X
31.	Questions d'analyse du travail de mobilisation communautaire		X
Mesure d'impact :			
32.	Questionnaire Connaissances-Attitude-Pratiques		X
Signatures des services sociaux dans les cas résolus (voir outil 14)			

Outils de gestion de partenariats externes (publics et privés)



Partenariats ONG:			
33.	Modèle de protocole de Partenariat avec une ONG pour la supervision BIOSP		X
Partenariats Pouvoirs Publics:			
34.	Exemple de memorandum avec la Direction Provinciale Jeunesse et Sports		X

Outils de mobilisation, communication et visibilité



35.	Modèle de dépliant BIOSP	X	X
36.	Modèle de bulletin d'information BIOSP	X	X
37.	Film BIOSP Beira Akulu-Akulu 2016	X	X
38.	Trame pour présenter une histoire vécue	X	X

CRÉDITS ET REMERCIEMENTS

ESSOR remercie chaleureusement toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation de ce travail de capitalisation.

Recueil et consolidation des expériences et outils, conception et élaboration du manuel

Mathilde Bullo

Contribution spéciale

Sarah Ellouz Pires

Ont également participé activement à ce travail

Les équipes ESSOR et partenaires de Beira (Mozambique), Bissau (Guinée-Bissau), Bongor (Tchad)

Relecture

Ariane Delgrange, Marie Devroux

Crédits photos

ESSOR et partenaires

Conception graphique

Noémi Ribeiro da Silva

Impression

Copy Media

Partenaires financiers



Nous remercions enfin toutes les personnes des organisations locales partenaires qui ont accordé de leur temps pour enrichir ce travail.

www.essor-ong.org

contact@essor-ong.org



Contact

E-mail : contact@essor-ong.org
 Tel : 0033 (0)3 20 83 04 15
 Adresse : 92, rue de la Reine Astrid
 59700 Marcq-en-Baroeul. FRANCE



Pour plus d'informations,

consultez le site "Pratiques"
 d'Inter Aide :
www.interaide.org/pratiques



Site internet

www.essor-ong.org



Partenaires financiers



Partenaires techniques



Instituições públicas



Le contenu de cette publication relève de la seule responsabilité d'ESSOR et ne reflète pas nécessairement les opinions de l'Union européenne ni de l'AFD.

