

MANUEL MÉTHODOLOGIQUE

# LES SERVICES SOCIAUX PLUS PROCHES DES FAMILLES

ÉDITION 2023



[www.essor-ong.org](http://www.essor-ong.org)

# Sommaire



<b>1</b>	<b>Acronymes</b>
<b>2</b>	<b>Remerciements</b>
<b>3</b>	<b>Présentation d'ESSOR</b>
<b>4</b>	<b>Introduction</b>
<b>5</b>	<b>Plan de formation</b>
	 <b>6</b> <b>MODULE 1 – Fonctionnement du BIOSP</b>
	<b>7</b> <b>Annexes Module 1</b>
	 <b>8</b> <b>MODULE 2 – Mobilisation</b>
	<b>9</b> <b>Annexes Module 2</b>
	 <b>10</b> <b>MODULE 3 – Sensibilisation</b>
	<b>11</b> <b>Annexes Module 3</b>
	 <b>12</b> <b>MODULE 4 – Accueil</b>
	<b>13</b> <b>Annexes Module 4</b>
	 <b>14</b> <b>MODULE 5 – Appui Institutionnel</b>
	<b>15</b> <b>Annexes Module 5</b>
	 <b>16</b> <b>MODULE 6 – Gestion de projets</b>
	<b>17</b> <b>Annexes Module 6</b>
<b>18</b>	<b>Liens</b>
<b>19</b>	<b>Conclusion</b>



# Acronymes



AI :	Appui institutionnel
ADL :	Association de développement local
AFD :	Agence française de développement
AOSP :	Agent d'orientation sociale et professionnelle
BIOSP :	Bureau d'information et d'orientation sociale et professionnelle
CEMP :	Comité d'évaluation des microprojets
CNV :	Communication non violente
FIP :	Formation et insertion professionnelle
FSE :	Fiche socio-économique
IS :	Intervention sociale
LM :	Lettre mensuelle
OCB :	Organisation Communautaire de Base
PC :	Parcours Citoyen
RH :	Ressources humaines
RP :	Responsable Projet
RPG :	Responsable de Programmes
RT :	Référent technique
STF :	Session thématique fermée
TDR :	Termes de référence
TOP :	Technicien Orientation Professionnelle
VAD :	Visite à domicile

Auteurs :  
Collaborateurs :  
  
Relecture :  
Conception graphique :  
Crédits photos :  
Partenaires financiers publics d'implémentation :  
Partenaires techniques d'implémentation :

**Sarah Pires, Pierre Naze**  
**Augusto Fernandes, António Cebola, Amilcar Canda,**  
**Gebbe Ndari**  
**Marie Devroux**  
**Caroline Popelier**  
**ESSOR et ses partenaires**  
**AFD, UE**  
**Sumburero, AMPDC, Dambo (Mozambique)**  
**AJOVAP-1, RENAJ (Guinée-Bissau)**  
**APLFT (Tchad)**

# Remerciements



Ce manuel méthodologique a été préparé dans le but de fournir une base pour la formation des agents d'orientation sociale et professionnelle ainsi que des coordinateurs d'OCB et des responsables de projets chargés de la dynamisation des Bureaux d'Information et d'Orientation Sociale et Professionnelle. Ce travail est le résultat d'une collaboration fructueuse entre les équipes d'ESSOR, non seulement du secteur de la Protection Sociale, mais aussi avec les équipes des secteurs de l'Education, de la Formation et de l'insertion Professionnelle et du Développement Agricole. Un grand merci aux équipes, terrain et siège, pour leurs précieuses contributions.

Nous tenons à remercier tout particulièrement nos partenaires opérationnels qui ont collaboré à la construction de cette nouvelle méthodologie, grâce à leur dévouement quotidien sur le terrain, en encourageant de nouvelles dynamiques locales avec les services sociaux publics et privés. Nous tenons également à remercier les autorités publiques des trois pays où les BIOSP ont été consolidés, le Mozambique, la Guinée-Bissau et le Tchad, en particulier les services d'action sociale et le ministère de la justice, qui ont accompagné et participé à la dynamique de ces dispositifs, en favorisant la décentralisation de leurs propres services.

Enfin, nous tenons à remercier nos partenaires financiers qui croient en l'importance de favoriser l'accès à des services sociaux de qualité pour les communautés les plus vulnérables. Leur soutien a permis de réduire les barrières sociales pour un grand nombre de bénéficiaires.



**PROTECTION SOCIALE**  
Bureau d'Information et d'Orientation  
Sociale et Professionnelle

# Présentation d'ESSOR



ESSOR est une ONG de solidarité internationale créée en 1992.

Mission : aider les populations les plus vulnérables à acquérir les moyens d'améliorer durablement leurs conditions de vie.

En partenariat avec des associations locales, ESSOR mène des projets de développement au Brésil, au Mozambique, en Guinée-Bissau, au Tchad et au Congo. ESSOR intervient également dans la région Hauts-de-France dans le cadre de l'Education à la Citoyenneté et à la Solidarité Internationale.

## Domaines d'intervention :



### EDUCATION

Élaboration et mise en œuvre de programmes socio-éducatifs avec le public local et des partenaires associatifs pour améliorer l'intégration scolaire et sociale des enfants et des adolescents en situation de vulnérabilité sociale ; classes préscolaires avec une pédagogie centrée sur l'enfant ; parcours citoyen pour aider les adolescents à devenir des acteurs du changement dans leur communauté.



### FORMATION ET INSERTION PROFESSIONNELLE

Création d'un processus de formation et d'insertion individualisé, impliquant les acteurs publics et privés locaux : Formation Humaine Muva Pro, formation professionnelle, stages, soutien à l'insertion et à l'auto-emploi.



### DÉVELOPPEMENT AGRICOLE

Appui aux producteurs et à leurs organisations pour améliorer leur production, valoriser leurs produits et les commercialiser : formation agroécologique, appui à la transformation et à la commercialisation des produits et appui à la création d'associations/coopératives.



### PROTECTION SOCIALE

Favoriser l'accès de tous à la citoyenneté et aux services sociaux, éducatifs et de formation professionnelle par le biais des Bureaux d'information et d'orientation sociale et professionnelle (BIOSP).

## En résumé, ESSOR c'est :

- Une dizaine de projets de développement ;
- Environ 68 800 participants aux projets ;
- Une équipe de 103 professionnels, salariés et bénévoles ;
- Une trentaine de partenaires sur le terrain ;
- Une trentaine de partenaires techniques ou financiers.

*Données Rapport Annuel 2021.*

# Introduction



L'accès aux services essentiels tels que la santé, l'éducation, la justice, l'identification civile, la formation et l'emploi est très inégal et loin de répondre aux besoins d'une grande partie de la population. Ainsi, selon leur origine sociale, leur lieu de résidence, leur niveau d'éducation et de revenu, leur sexe ou leur âge, les citoyens peuvent être coupés des services de base dont ils ont besoin pour vivre décemment.

Aujourd'hui et dans chacune des zones d'intervention d'ESSOR, les besoins essentiels des populations vulnérables sont insuffisamment couverts par l'action publique, en particulier pour les populations éloignées des centres-villes. Si les services sociaux existent, leur accessibilité pour les populations défavorisées est entravée par des difficultés matérielles (coût, transport) et une mauvaise connaissance des services et de leurs conditions d'accès, ainsi que par la faible capacité des services à connaître les besoins réels de la population et à y répondre. Le besoin d'orientation et de transmission d'informations entre les services et les populations éloignées est donc important, et le sera encore plus dans les années à venir avec l'urbanisation croissante.

Face à cette réalité et sur la base de l'expérience et des connaissances acquises au cours des 30 dernières années par ESSOR et ses partenaires en matière d'accompagnement des populations vulnérables dans la résolution de leurs problèmes sociaux par le renforcement de la société civile et la collaboration avec les acteurs publics, un nouveau dispositif appelé Bureau d'Information et d'Orientation Sociale et Professionnelle - BIOSP a vu le jour.

Ce manuel est le résultat de l'expérience initiée au Mozambique en 2015 et reproduite ensuite en Guinée-Bissau et au Tchad. Depuis, plus de 150 000 personnes ont été accueillies, informées et orientées vers les services sociaux à travers les 15 Bureaux d'information et d'orientation sociale et professionnelle (BIOSP) existants. Environ 40 acteurs publics et privés ont effectué des séjours réguliers dans 13 BIOSP fixes et 2 unités mobiles et 16 partenariats ont été établis avec des OSC locales travaillant dans le domaine de l'action sociale, qu'ESSOR a renforcées sur le plan institutionnel et technique.

Aujourd'hui, les BIOSP sont reconnus comme la "porte d'entrée" pour les familles en état de vulnérabilité, qui bénéficient non seulement d'informations et de conseils, mais aussi d'un appui social personnalisé.

En juillet 2022, ESSOR a décidé d'intégrer le BIOSP en tant que quatrième et nouveau secteur, appelé Protection sociale.

**Sarah Ellouz Pires**  
*Directrice des Programmes d'ESSOR*

# Plan de formation



JOUR	MODULE	MÉTHODOLOGIE
1 À 3	MODULE 1 : FONCTIONNEMENT DU BIOSP	<p><u>Session 1 :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Méthodologie générale du BIOSP</li> <li>Origine du dispositif et son objectif principal</li> <li>Parcours du bénéficiaire</li> </ul>
		<p><u>Session 2 :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Équipe de gestion du BIOSP</li> <li>Profil et responsabilités de l'AOSP</li> </ul>
		<p><u>Session 3 :</u> Organisation de l'espace physique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Équipement d'un BIOSP</li> <li>Calcul du coût de la mise en place d'un BIOSP</li> </ul>
		<p><u>Session 4 :</u> Gestion du BIOSP</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Réflexion sur la méthodologie de fonctionnement interne de l'OCB/ADL</li> <li>Calcul du coût de fonctionnement d'un BIOSP</li> </ul>
		<p><u>Session 5 :</u> Visite de l'espace qui accueillera le BIOSP</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser le plan d'action</li> <li>Valider le budget réel</li> </ul>
		<p><u>Session 6 :</u> Unité Mobile</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Termes de Références et Mandat</li> <li>Outils</li> </ul>
4 ET 5	MODULE 2 : MOBILISATION	<p><u>Session 1 :</u> Apprendre à se connaître</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître son tempérament</li> <li>Thermomètre de genre</li> </ul>
		<p><u>Session 2 :</u> Mobilisation Communautaire</p>
		<p><u>Session 3 :</u> Événements communautaires</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Foire Sociale</li> </ul>
6 ET 7	MODULE 3 : SENSIBILISATION	<p><u>Session 1 :</u> Approfondir les techniques d'animation populaire utilisées dans le BIOSP</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Session thématique ouverte</li> <li>Session thématique fermée</li> <li>Espace de dialogue</li> </ul>
		<p><u>Session 2 :</u> De la connaissance à l'action</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Préparation d'une session thématique ouverte</li> <li>Préparation d'une session thématique fermée</li> <li>Préparation d'un espace de dialogue</li> </ul>
		<p><u>Session 3 :</u> Thématiques touchant les communautés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Soutien au développement de l'estime de soi des participants</li> <li>Connaître les types de prévention</li> <li>Réaliser un diagnostic des problématiques sociales de votre quartier.</li> <li>Annexe : Guide des sessions thématiques</li> </ul>

8 À 10	MODULE 4 : ACCUEIL	<p><u>Session 1 :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Intervention sociale dans les groupes à risque</li> <li>Importance de la confidentialité</li> <li>Accueil du public</li> </ul>
		<p><u>Session 2 :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prendre conscience de l'importance de la communication et de l'écoute.</li> <li>Reconnaître la communication non violente</li> </ul>
		<p><u>Session 3 :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi personnalisé</li> <li>Visite à domicile</li> <li>Fiche socio-économique</li> <li>Mesure d'impact</li> </ul>
		<p><u>Session 4 :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendre l'importance du travail en réseau</li> <li>Identification des partenaires nécessaires pour assurer le fonctionnement du BIOSP</li> </ul>
11 ET 12	MODULE 5 : APPUI INSTITUTIONNEL DES ASSOCIATIONS COMMUNAUTAIRES DE BASE	<p><u>Session 1 :</u> Méthodologie générale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Parcours d'accompagnement des associations communautaires</li> <li>Fiche bagage</li> <li>Plan d'action et de suivi</li> </ul>
		<p><u>Session 2 :</u> De la connaissance à l'action</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Choix d'une association et application d'une fiche bagage</li> <li>Réalisation d'un plan d'action et de suivi</li> </ul>
		<p><u>Session 3 :</u> Thèmes d'intérêt pour les associations communautaires</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formation au développement de micro-projets</li> </ul>
		<p><u>Session 4 :</u> Comité d'évaluation des microprojets</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>TDRs/Mandat du comité d'évaluation des microprojets</li> <li>Outils d'évaluation des microprojets</li> </ul>
13 ET 14	MODULE 6 : GESTION DE PROJET	<p><u>Session 1 :</u> Equipe et responsabilités</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>TDRs des équipes</li> <li>Processus de recrutement</li> <li>Organigramme</li> </ul>
		<p><u>Session 2 :</u> Planification et suivi des projets</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Outils : chronogramme ; tableau des indicateurs ; modèle de rapport mensuel</li> <li>Comment animer une réunion</li> </ul>
		<p><u>Session 3 :</u> Recherche de financement</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les financeurs potentiels</li> <li>Ecrire un microprojet BIOSP</li> </ul>
		<p><u>Session 4 :</u> Communication</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborer un plan de communication pour le projet</li> </ul>

# MODULE 1

## FONCTIONNEMENT DU BIOSP



## FICHE DE FORMATION 1 : FONCTIONNEMENT DU BIOSP

JOUR	THÉMATIQUES	MÉTHODOLOGIE	HORAIRE	
1	Arrivée des participants	Signature des participants - ( <b>Annexe 1</b> )	8h-8h30	
	Présentation des participants	Dynamique 1 : présentation du groupe - dynamique de l'allumette Dynamique 2 : présentation des attentes du groupe	8h30-9h	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réflexion sur la méthodologie de fonctionnement interne de l'OCB/ADL</li> <li>Présentation des acteurs et de la méthodologie de BIOSP</li> </ul>	<b>Exercice 1 :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Élaboration d'un schéma sur le flip chart et présentation par groupes</li> <li>Présentation par rétroprojecteur suivie d'un débat</li> </ul>	9h-11h	
	<b>PAUSE</b>			
	Origine du BIOSP et parcours du bénéficiaire	<b>Exercice 2 :</b> Film BIOSP ; explication orale de l'origine ; présentation du parcours ; photolangage/identification des étapes du parcours à l'aide de photos	11h30-13h	
	<b>DEJEUNER</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Description du profil et des principales activités de l'AOSP</li> <li>Permanence des AOSP dans les BIOSP</li> </ul>	<b>Exercice 3 :</b> Pluie d'idées ; présentation par projecteur suivie d'un débat <ul style="list-style-type: none"> <li>Présenter un exemple de calendrier des permanences de l'AOSP et demander l'organisation d'une proposition.</li> </ul>	14h-15h	
Conclusion de la journée	Dynamique 3 : Ce qui m'a le plus frappé aujourd'hui en 3 mots	15h-15h30		
2	Récapitulation de la journée précédente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation par groupes</li> </ul>	8h-8h30	
	Présentation de l'Unité Mobile	<b>Exercice 4 :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Projection du court métrage BIOSP mobile</li> <li>Discussion sur les avantages et les éventuelles difficultés d'utilisation de l'unité mobile // Solutions possibles</li> </ul>	8h30-10h30	
	<b>PAUSE</b>			
	Présentation générale des outils	<b>Exercice 5 :</b> Distribution physique des outils à chaque participant et présentation générale sur PowerPoint	11h-13h	
	<b>DEJEUNER</b>			
	Organisation de l'espace physique du BIOSP	<b>Exercice 6 :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Extérieur</li> <li>Salle d'information</li> <li>Salle d'orientation sociale</li> <li>Accessoire pour la dynamisation et le suivi des bénéficiaires</li> </ol> Calcul du coût de la mise en place d'un BIOSP	14h-15h30	
3	Organisation de l'espace physique du BIOSP	<b>Exercice 7 :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Élaborer un plan d'action pour l'organisation de l'espace : Qui ? Quoi ? Comment ? Quand ?</li> <li>Calcul du coût de fonctionnement d'un BIOSP</li> </ul>	9h-11h30	

## DYNAMIQUE 1

### Objectif :

- ▶ Présentation individuelle de chaque participant
- ▶ Encourager la capacité à transmettre des informations essentielles

### Matériel :

Boîte d'allumettes

### Méthodologie :

1. Organiser le groupe en cercle dans la salle
2. Le facilitateur explique la dynamique en commençant par se présenter comme un exemple (il allume l'allumette et doit se présenter en donnant les informations qu'il souhaite alors qu'il y a une flamme)
3. Demander à chaque participant de se présenter

## DYNAMIQUE 2

### Objectif :

- ▶ Partager leurs attentes à l'égard de la formation

### Matériel :

Post-it de couleur, flip chart

### Méthodologie :

1. Remettre à chaque participant un post-it
2. Demander à chacun de réfléchir à ses attentes
3. Coller dans un endroit de la salle (prévoir un flip chart avec le grand titre : "attentes") choisi par l'animateur à cet effet

## EXERCICE 1

### Objectif :

- ▶ Comprendre l'organisation interne d'OCB/ADL et son fonctionnement.
- ▶ Encourager la réflexion sur la nécessité d'apporter des changements à l'environnement de travail d'une organisation, qui peuvent être de deux types : structurels et comportementaux.

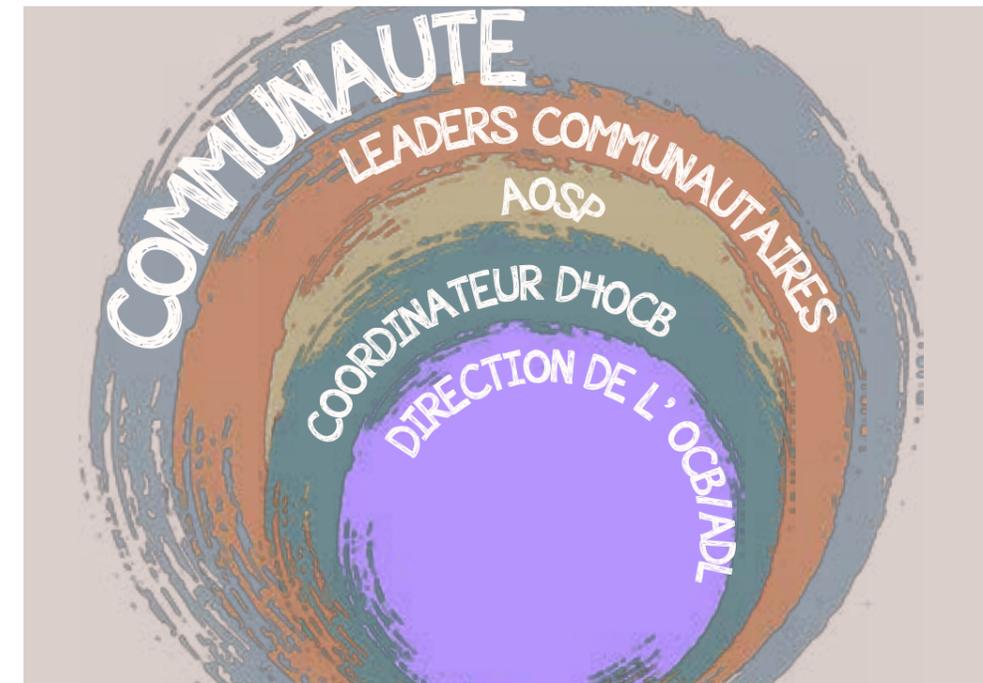
### Matériel :

Flip chart, marqueurs de différentes couleurs

### Méthodologie :

4. Diviser les participants par OCB/ADL
5. Distribuer une grande feuille de papier et des feutres de différentes couleurs par groupe.
6. Demander à chaque groupe de dessiner un schéma de la manière dont leur organisation travaille avec les différentes parties prenantes (communauté, leaders communautaires..)
7. Présentation des groupes et discussion
8. Présentation du schéma de travail du BIOSP et de ses acteurs (à l'aide d'un diagramme sur un flip chart ou d'une projection) et discussion.

**Intéressant !** Chaque fois que nous utilisons cet exercice à un stade précoce, nous constatons que les organisations communautaires ont tendance à présenter leur schéma de fonctionnement pyramidal, où la distance entre le "patron" et les exécutants directs des activités ainsi que la communauté est très visible. Cela ne devrait pas être le cas puisqu'il s'agit d'organisations communautaires. Il est important que le schéma de fonctionnement d'un BIOSP démontre la complémentarité entre les différents groupes impliqués dans la réussite d'un BIOSP.



## EXERCICE 2 :

### Objectif :

- ▶ Connaître l'origine du BIOSP et ses objectifs
- ▶ Connaître le parcours du bénéficiaire

**Matériel :** Film BIOSP et intervenants ; support historique (support PPT (annexe 1) ; parcours du bénéficiaire imprimé en grand

### Méthodologie :

1. Présentation Power Point de l'historique et des principaux objectifs (**Annexe 2**)
2. Présentation du film (**Annexe 3**)
3. Présentation du parcours du bénéficiaire
4. Distribuer aux participants des photos (**Annexe 4**), de moments du BIOSP et identifier les différentes étapes du parcours.

## BIOSP

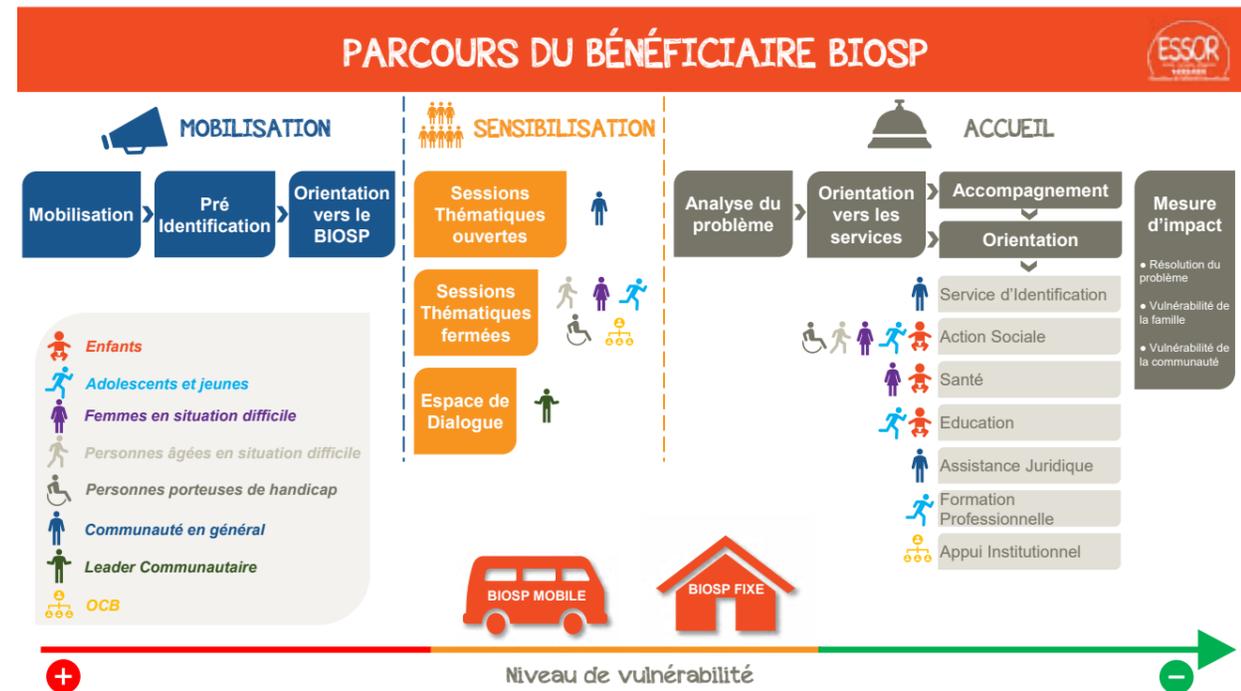
L'idée de créer des espaces de soins et d'accompagnement social est née du travail d'accompagnement des familles mené par ESSOR depuis plusieurs années au Brésil, en étroite collaboration avec des associations communautaires, et dans le cadre de projets d'éducation, de formation et d'insertion professionnelle (FIP), qui devaient permettre d'accompagner les familles dans la recherche de solutions à leurs problèmes sociaux. En effet, les obstacles à l'insertion sociale et professionnelle des plus vulnérables sont souvent multiples et pourtant peu, voire aucune structure ne propose un accompagnement qui prenne en compte l'ensemble des freins sociaux à l'insertion. Cela nous a amené à créer des petites "permanences sociales" dans les quartiers. L'intérêt des habitants, des organisations de la société civile et des institutions locales pour ce service nous a conduit à renforcer progressivement ces permanences sociales et à les structurer en BIOSP situés dans des quartiers fragilisés et éloignés des services sociaux classiques, qui sont aujourd'hui reconnus comme des antennes sociales desservant plus de 23.000 bénéficiaires par an.

## OBJECTIF GÉNÉRAL

Contribuer à la réduction des inégalités sociales en créant des opportunités pour les groupes vulnérables et en renforçant le secteur de la protection sociale par l'intermédiaire des citoyens et des acteurs institutionnels.

## OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- ▶ Pouvoir l'accès équitable des communautés les plus vulnérables et de leurs familles aux services sociaux de base, y compris l'orientation professionnelle.
- ▶ Renforcer la capacité de la société civile à intervenir dans l'identification et la recherche de solutions aux problèmes affectant la population dans leurs communautés.
- ▶ Soutenir les services sociaux publics dans la mise en œuvre de leurs politiques publiques.



## EXERCICE 3 :

### Objectif :

- ▶ Connaître le profil d'un agent d'orientation sociale et professionnelle
- ▶ Organiser le calendrier des permanences de l'AOSP

**Matériel :** Flip chart, marqueurs, copies Outil Calendrier des permanences de l'AOSP

### Méthodologie :

1. Brainstorming sur la définition d'un agent d'orientation sociale et professionnelle et ses principales tâches
2. Présentation du profil de l'AOSP : Termes de référence (TDRs), domaines de qualité et de compétences, attribution des responsabilités
3. Questions/Réponses
4. Présentation d'un exemple de calendrier des permanences de l'AOSP et proposer à l'OCB de réaliser une proposition d'ici la fin de la formation

## TDR DU RESPONSABLE DE L'ORIENTATION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE

**L'AGENT D'ORIENTATION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE** est un militant qualifié pour intervenir auprès de différentes populations : enfants, adolescents, jeunes, adultes (femmes, hommes), et dans différents contextes sociaux, culturels et éducatifs. Il travaille avec des personnes en situation de vulnérabilité.

Il joue un rôle majeur dans l'établissement d'une relation de proximité qui permet de valoriser l'importance de chaque situation, afin que chaque personne se sente accueillie, ait accès à l'information, connaisse les questions de citoyenneté et de droits de l'homme.

Il agit en étroite relation avec son OCB/ADL (et avec l'ONG partenaire en tant que médiateur entre la communauté et le projet, si ce dernier existe), en encourageant le dialogue et la construction de connaissances collectives.

Par l'écoute et un regard critique sur la situation socio-économique, il identifie les besoins des individus, des familles et des communautés.

Pour développer de telles actions, il faut bien connaître la communauté locale, avoir une bonne articulation sociale avec les différents acteurs locaux, avoir une formation continue et prendre l'initiative de rechercher le soutien de professionnels dans différents domaines publics et privés.

Adapté de la source : <http://creasalarunapb.blogspot.com.br/2013/02/a-funcao-do-educador-social.html>

### LES CRITÈRES DE SÉLECTION :

- ▶ De préférence, il s'agit d'une personne qui vit dans la communauté locale ;
- ▶ Avoir terminé la 9ème année (équivalent fin collège) savoir lire et écrire correctement ;
- ▶ Plus de 18 ans ;
- ▶ Parler la langue locale ;
- ▶ Sensible au genre ;
- ▶ Disponibilité pour travailler jusqu'à 35 heures par semaine ;
- ▶ Être sélectionné par l'OCB/ADL (association locale) et placé sous sa responsabilité ; dans le cas d'une ONG partenaire, cette sélection doit être faite conjointement (coordinateur du projet et coordinateur de l'OCB).

### LES COMPÉTENCES DE L'AGENT D'ORIENTATION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE :

- ▶ Assurer l'accueil et l'orientation sociale et professionnelle ;
- ▶ Enregistrer les bénéficiaires/familles ;
- ▶ Effectuer des visites à domicile auprès des bénéficiaires/familles enregistrés ;
- ▶ Effectuer des recherches auprès des familles inscrites et bénéficiaires (recherches socio-économiques) ;
- ▶ Participer à la cartographie des acteurs et services sociaux locaux (OCB, institutions privées, etc.) ;
- ▶ Participer à la formation initiale et continue ;
- ▶ Participer à des groupes d'étude et d'évaluation avec l'équipe du projet/OCB ;
- ▶ Préparer et analyser avec l'équipe le calendrier hebdomadaire et mensuel ;
- ▶ Préparer des rapports d'activité mensuels et contribuer à la préparation du rapport annuel sur les activités du projet ;
- ▶ Appliquer les outils de suivi du projet ;
- ▶ Diffuser, soutenir et participer aux événements liés au projet (mobilisations, conférences, etc.) au sein de la communauté ;
- ▶ Sensibilisation des communautés (sessions thématiques ouvertes et fermées, espaces de dialogue) ;
- ▶ Accompagner les bénéficiaires dans les institutions chaque fois que cela est nécessaire.

## QUALITÉ / DOMAINES DE COMPÉTENCES DES AGENTS D'ORIENTATION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE

DOMAINES DE COMPÉTENCES	DESCRIPTION	COMMENT ÉVALUER
<b>MOTIVATION</b>	Comportement que nous développons en vue d'obtenir des résultats (vous vous souciez de bien accomplir vos tâches).	Observation des actions, de l'humeur pendant l'entretien et des résultats obtenus.
<b>MAÎTRISE LE CONTENU DE SON TRAVAIL</b>	Connaît ses principales activités : identification des bénéficiaires, sessions thématiques ouvertes et fermées, espace de dialogue, accueil des bénéficiaires, mobilisation, visites à domicile, recherche d'offres d'emploi, etc.	Quelles sont les 7 principales activités qu'ils mènent au sein du BIOSP ?
<b>EXPLIQUE CLAIREMENT LES MÉTHODOLOGIES DES PRINCIPALES ACTIVITÉS</b>	Identification des bénéficiaires pour les sessions thématiques fermées	Quel outil utilisez-vous, comment l'appliquez-vous et à quel moment ?
	Sessions thématiques ouvertes	Comment la session thématique ouverte est-elle organisée et pour qui ?
	Espace de dialogue	Comment se déroule l'espace de dialogue et pour qui ?
	Accueil des bénéficiaires	Comment l'accueil est-il fait et pour qui ?
	Mobilisation	Pouvez-vous nous parler de la mobilisation : où, comment et pour qui ?
	Visites à domicile	Comment les visites à domicile sont-elles effectuées et dans quel but ?
	Recherche et diffusion d'offres d'emploi et de stage	Pouvez-vous expliquer comment la recherche est effectuée, depuis la planification des lieux/entreprises jusqu'à la stratégie de diffusion ?
	Réunion multisectorielle	Qui participe à ces réunions ? Quel est l'objectif principal ? Quel outil utilise-t-on pour guider cette réunion ?

MÉTHODOLOGIE
Réalisation efficace des objectifs (qualité et temps d'exécution)
<p>Identification des bénéficiaires, Sessions thématiques fermées et ouvertes, Espace de dialogue, Accueil des bénéficiaires, Mobilisation Visites à domicile Recherche d'offres d'emploi</p>
<p>Le BIOSP cible des bénéficiaires prioritaires tels que les personnes âgées, les enfants orphelins, les personnes handicapées et les femmes victimes d'abus ou se trouvant dans une situation difficile.</p> <p>Dans des cas exceptionnels, les bénéficiaires sont également identifiés à la demande d'autres programmes ESSOR, par exemple EDUCATION - adolescents et jeunes pour le parcours citoyen et enfants pour l'enseignement préscolaire, FIP - jeunes pour FH et pour les stages, l'emploi et les cours de formation professionnelle. L'AOSP peut également procéder à l'identification des bénéficiaires pour les programmes d'autres partenaires.</p>
<p>Définir les thèmes avec les leaders communautaires et les animateurs, préparer le matériel à utiliser lors de la session (tableau de papier, projecteur, Flip chart, carton, jeux, etc.), préparer le thème (connaître le contenu du thème, définir les principales questions introductives, maîtriser les réponses attendues pour pouvoir synthétiser). Fixer la date, mobiliser la communauté, le nombre de personnes présentes ne devant pas dépasser 35 par session. Animer la session.</p>
<p>Définir le thème avec les leaders communautaires et/ou les organisations communautaires du quartier. Préparer le matériel à utiliser lors de la session (tableau de conférence, projecteur, Flip chart, carton, jeux, etc.), préparer le sujet (connaître le contenu du sujet, définir les principales questions introductives, maîtriser les réponses attendues pour pouvoir les résumer). Fixer la date, envoyer des invitations aux animateurs et/ou aux autres participants intéressés par le sujet. Animer la session.</p>
<p>Destiné à la communauté en général, en particulier à ceux qui se trouvent dans une situation de plus grande vulnérabilité. Présence de toute personne souhaitant connaître ou bénéficier d'un des services sociaux fournis par le BIOSP.</p>
<p>Stratégie de concentration des personnes pour une activité spécifique. Utilisation d'un mégaphone et de brochures d'information (flyers) annonçant les services disponibles à une date donnée, dans les lieux de plus grande concentration au sein de la communauté. Les leaders de la communauté contribuent également en partageant l'information dans leur quartier (idéalement, utiliser toutes les opportunités de contact avec la communauté pour annoncer les services).</p>
<p>Planification des visites de l'AOSP avec les bénéficiaires. Il y a deux types d'objectifs pour les visites à domicile : 1-Identification des bénéficiaires (enfants pour le préscolaire, jeunes pour le CP ; jeunes/adultes pour le FIP) ; 2-Accompagnement des bénéficiaires en situation difficile (enfants réintégrés à l'école, femmes et personnes âgées en situation difficile ; handicapés ; enfants orphelins...).</p>
<p>Délimiter la zone de recherche, établir une liste d'entreprises en fonction des domaines d'activité, prendre des rendez-vous avec les personnes clés, par exemple le directeur des ressources humaines, le représentant de l'administration ou de l'entreprise. Outil de recherche d'emploi - FIP</p> <p>Après avoir identifié les postes vacants dans les entreprises, deux stratégies sont utilisées pour les faire connaître :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Afficher sur le panneau extérieur du BIOSP un dépliant décrivant les postes vacants ainsi que les exigences requises.</li> <li>2. Remise de brochures contenant des descriptions de postes aux chefs de communautés ou remise directe à la communauté.</li> </ol>
<p>Une réunion hebdomadaire est organisée au BIOSP avec les acteurs des différents projets et associations opérant dans le même espace géographique afin de coordonner les actions et les activités communes et d'assurer leur complémentarité.</p>

<b>CONNAÎT TOUS LES SERVICES OFFERTS PAR LE BIOSP</b>	Partenaires, services publics et privés qui, par l'intermédiaire de BIOSP, fournissent des services à la communauté.	Quels services offrez-vous à la communauté par l'intermédiaire du BIOSP ?
<b>PENDANT L'ACCUEIL, UTILISER UN LANGAGE SIMPLE ET CLAIR ET EXPLIQUER OBJECTIVEMENT</b>	Le langage verbal utilisé doit être facile à comprendre pour le bénéficiaire.	Qui définit habituellement le langage à utiliser dans les conversations pendant l'accueil, les bénéficiaires comprennent quand l'AOSP s'exprime.
<b>PENDANT L'ACCUEIL ÉCOUTE ACTIVEMENT ET AVEC PATIENCE LES BÉNÉFICIAIRES DU BIOSP</b>	La communication est bonne, les personnes impliquées dans le dialogue savent écouter activement, attentivement et patiemment sans interrompre le discours du bénéficiaire.	Cela peut être vérifié au cours d'une séance d'accueil ou lors de l'entretien d'évaluation.
<b>ATTEINT LES OBJECTIFS FIXÉS POUR LES DOMAINES RELEVANT DE SA RESPONSABILITÉ</b>	Le programme devrait établir des indicateurs de résultats mesurables et ceux-ci doivent être maîtrisés par les AOSP et l'ensemble du personnel de terrain.	Quels sont les objectifs de vos principales activités (nombre par activité à indiquer dans le rapport d'activité) ?
<b>PARTICIPE ET SOUTIENT SES COLLÈGUES DANS LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIVITÉS</b>	Nous voulons mesurer le niveau de coopération entre les collègues, nous assurer que chacun est impliqué dans les activités et la réalisation des résultats.	Comment se sont déroulées vos relations de travail ? Vous êtes-vous soutenus mutuellement chaque fois que cela s'est avéré nécessaire ?
<b>RESPECTE SES COLLÈGUES, SES SUPÉRIEURS HIÉRARCHIQUES ET SES PARTENAIRES</b>	Bonnes relations de travail	Mesurer le niveau de communication entre collègues, mener des entretiens individuels et mesurer le climat.
<b>PONCTUALITÉ ET ASSIDUITÉ PENDANT UNE SEMAINE</b>	Respect des heures d'entrée et de sortie. Absences justifiées.	Observation de l'emploi du temps, à l'écoute des collègues
<b>OFFRE UN ENVIRONNEMENT ORGANISÉ, PROPRE ET ACCUEILLANT</b>	Assurer un espace d'accueil propre et organisé.	Qui a fait le ménage ? Tout le monde a participé à l'organisation des espaces d'accueil
<b>JUSTIFIE LES ABSENCES ET/OU LES RETARDS</b>	Assurer l'ordre en utilisant l'autorisation d'absence et/ou la justification des absences comme stratégies.	Combien d'absences avez-vous ? Combien d'entre elles ont été autorisées ?
<b>A UN BON DÉVELOPPEMENT DE LA CRÉATIVITÉ, DU DYNAMISME ET DE LA FLEXIBILITÉ</b>	Fait preuve de créativité, propose des idées novatrices	Une idée ou une attitude que vous mettez en avant et qui ne faisait pas partie de vos habitudes.
<b>CAPACITÉ D'ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS MENSUELS</b>	Connaît les données à collecter sur une base mensuelle. Est capable de préparer un rapport mensuel	Pouvez-vous présenter les données dont vous avez besoin et l'endroit où vous les collectez pour le rapport mensuel ? Avez-vous déjà réalisé un rapport ?

<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Assistance juridique, conseils juridiques et suivi juridique</li> <li>▶ Enregistrement de la naissance - Enregistrement de l'état civil</li> <li>▶ Planification familiale, conseils et tests de santé</li> <li>▶ Identification civile - Délivrance de la carte d'identité</li> <li>▶ Soutien aux groupes en situation de vulnérabilité en coordination avec l'action sociale (enfants orphelins, handicapés, personnes âgées et femmes en situation difficile).</li> <li>▶ Délivrance des déclarations NUIT - Administration fiscale.</li> <li>▶ Formation et insertion professionnelle - FIP</li> <li>▶ Orientation vers l'école maternelle communautaire et le parcours citoyen - ESSOR</li> </ul>
Parle sans utiliser de termes grammaticaux difficiles à comprendre, est bref et objectif, parle avec des pauses.
Laisse le bénéficiaire s'exprimer et terminer son discours.  Fait preuve d'empathie, ne porte pas de jugement et donne des conseils en fonction des préoccupations soulevées par le bénéficiaire. Ne répond jamais à des questions par d'autres questions et encore moins avec impatience ou arrogance.
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 160/personnes aidées dans la salle d'assistance sociale</li> <li>▶ 5/ Sessions thématiques ouvertes organisées chaque mois</li> <li>▶ 1/Espace de dialogue</li> <li>▶ 10/Visites à domicile</li> <li>▶ 4/Sessions thématiques fermées</li> <li>▶ 1/Rapport d'activité présenté au plus tard le 3 du mois suivant le mois auquel il se rapporte.</li> </ul>
Tout le monde participe à la mise en œuvre des activités.  Ils sont impliqués dans la réalisation des activités
Environnement sain, bonnes relations, respect mutuel
Ponctuel. 8h entrée et sortie 15 heures en fonction du contexte
Chacun participe au nettoyage et à l'organisation de l'espace ; il effectue ses tâches à temps et respecte la propreté de l'espace.
Vous n'avez pas d'absences ou la seule était dûment autorisée et justifiée.
Créer des idées.  Créer et mettre en œuvre de nouvelles initiatives qui contribuent à la réalisation des objectifs et/ou à l'amélioration des performances.
Chaque mois, les organisations communautaires qui mettent en œuvre les activités du BIOSP préparent et soumettent deux rapports : l'un décrivant les activités menées au cours du mois et l'autre financier, concernant les dépenses payées au cours du mois et en fonction du montant transféré par ESSOR, qui est défini dans le protocole d'accord.

## RESPONSABILITÉS DE L'AOSP ET POINTS FOCALX DE L'OCB/ADL AU NIVEAU DE LEUR BIOSP

AOSP 1	AOSP 2	AOSP 3	POINT FOCAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Mobilisation</li> <li>▶ Recherche d'offres d'emploi et de stage</li> <li>▶ Identification des bénéficiaires</li> <li>▶ Réunion Multisectorielle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Sessions thématiques ouvertes</li> <li>▶ Sessions thématiques fermées</li> <li>▶ Espace de dialogue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Accueil et orientation sociale et professionnelle : coordination avec les services sociaux publics et privés qui effectuent des permanences au BIOSP.</li> <li>▶ Visite à domicile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Coordination et suivi des dossiers avec les services sociaux publics et privés en étroite collaboration avec l'ONG.</li> <li>▶ Planification mensuelle</li> <li>▶ Réunion Multisectorielle avec d'autres organisations communautaires dans le quartier</li> <li>▶ Rapport mensuel</li> </ul>

## PROPOSITION D'AGENDA DE PERMANENCE AOSP

SEMAINE 1	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI
8h - 15h (7h)	AOSP 1 et 2				
9h - 13h (4h)	AOSP 3				
SEMAINE 2	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI
8h - 15h (7h)	AOSP 1 et 3				
9h - 13h (4h)	AOSP 2				
SEMAINE 3	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI
8h - 15h (7h)	AOSP 2 et 3				
9h - 13h (4h)	AOSP 1				

8h - 15h = 35 h / semaine  
9h - 13h = 20h / semaine

## DYNAMIQUE 3

**Objectif :**

- ▶ Évaluation de la journée

**Matériel :** Flip chart, marqueur

**Méthodologie :**

1. Demander à chaque participant de dire un mot qui a marqué sa journée.
2. L'animateur écrit sur une feuille de Flip chart

## EXERCICE 4

**Objectif :**

- ▶ Connaître le fonctionnement de l'unité mobile

**Matériel :** court métrage de l'unité mobile (**Annexe 5**), enceinte et matériel de son, support de présentation Power Point pour l'unité mobile (**Annexe 6**) et son cahier des charges/TDRs (**Annexe 7**)

**Méthodologie :**

1. Brainstorming sur la façon dont vous imaginez un BIOSP mobile (à quoi il ressemblerait physiquement et quelle serait sa dynamique)
2. Présenter le court métrage de l'unité mobile
3. Brainstorming sur les avantages et les défis de l'utilisation d'une unité mobile
4. Présentation Power Point de l'unité mobile et de son cahier des charges/TDRs

## EXERCICE 5

**Objectif :**

- ▶ Appropriation des différents outils d'enregistrement des activités, de suivi et d'évaluation.

**Material:** USB avec les outils pour chaque participant (**Annexe 8**), cartes avec le nom de l'outil ; Scotch et colle, parcours du bénéficiaire, Power Point (**Annexe 9**)

**Méthodologie :**

1. Proposer aux participants de se mettre par deux et de résoudre 4/5 cas pratiques en 45 minutes.
2. Chaque cas nécessite un outil qui doit être proposé et finalisé.
3. Table ronde sur la restitution
4. Lors de la restitution, les personnes doivent indiquer où se situe l'activité sur le parcours du bénéficiaire



	N°	ACTIVITÉS	OUTILS	OBJECTIFS DE L'OUTIL	QUI ET QUAND UTILISER
MOBILISATION	1	Mobilisation porte-à-porte	<p>a) Fiche de visite initiale</p> <p>1 page</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Questions au destinataire</li> <li>• Questions à l'AOSP</li> </ul> <p>b) Fiche de mobilisation pour le Mozambique</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rendre les informations publiques pour le BIOSP</li> <li>2. Améliorer la fréquence du BIOSP</li> <li>3. Identifier les personnes en situation de vulnérabilité qui ont besoin du soutien du BIOSP</li> <li>4. Fournit une première référence au bénéficiaire potentiel</li> <li>5. Mesurer l'impact de la mobilisation : différence entre le nombre de personnes mobilisées et le nombre de personnes accueillies</li> </ol>	<p><b>Non régulier</b></p> <p>Ouverture d'un nouveau bureau ou d'un nouveau partenariat</p> <p>Lancement d'un projets avec des objectifs précis</p> <p><b>AOSP</b></p>
	2	Mobilisation de masse	<p>Fiche de sensibilisation et de mobilisation de la communauté</p> <p>2 pages</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observations de l'AOSP</li> <li>• Une enquête pour un bénéficiaire</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sensibilisation BIOSP</li> <li>2. Disposer de données sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>- les zones de sensibilisation (caractéristiques des quartiers)</li> <li>- le nombre de personnes présentes</li> <li>- la méthodologie utilisée</li> <li>- les thèmes abordés</li> </ul> </li> <li>3. Permet de justifier nos activités auprès des bailleurs de fonds</li> </ol>	<p><b>Mensuel</b></p> <p>Sensibilisation ouverte :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• à la suite d'une demande de la communauté</li> <li>• à la demande d'un membre</li> <li>• suite à un nouveau projet</li> </ul> <p><b>AOSP</b></p>
SENSIBILISATION	3	<p>Sensibilisation ouverte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Session thématique ouverte</li> <li>▶ Événement, Tournoi, Débat, Rencontres citoyennes</li> </ul>	<p>Fiche et plan de la session thématique fermée</p> <p>4 pages</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan STF : choix des thèmes et des jours</li> <li>• Fiche STF : une par session</li> <li>• Feuille de présence : pour un cycle de plusieurs sessions</li> <li>• Feuille de présence : pour un cycle de session unique</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planifiez les sujets à couvrir pour le cycle et les dates de chaque session du cycle.</li> <li>2. Il donne une idée de la session, de sa méthodologie, des sentiments des participants et de leur implication.</li> <li>3. Il vous permet de suivre le cycle et la fréquence de participation à chaque session du cycle. Il sera également utilisé pour voir les différences dans les résultats de l'évaluation (ci-dessous).</li> <li>4. S'il n'y a qu'une seule session dans le cycle, utiliser une simple feuille de présence et ne pas faire de pré-test ni de post-test.</li> </ol>	<p><b>Mensuellement et trimestriellement</b></p> <p>Au début de chaque cycle</p> <p><b>AOSP et animateurs</b></p>
	4	Cycle de sessions thématiques fermées (STF)	<p>Fiche d'évaluation STF</p> <p>Format variable</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modèle général</li> <li>• Adapté en fonction des thèmes abordés par l'AOSP, le technicien et l'animateur</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Évalue le niveau de connaissance au début du cycle STF</li> <li>2. Évalue le niveau de connaissance à la fin du cycle STF</li> <li>3. Il permet de mesurer l'impact du cycle.</li> </ol>	<p><b>Avant le début du cycle</b></p> <p><b>A la fin du cycle</b></p> <p><b>AOSP et facilitateurs</b></p>
	5				

PROCHAINE ÉTAPE ?	RECOMMANDATIONS D'UTILISATION
<p>1<sup>er</sup> Accueil dans le BIOSP et/ou</p> <p>2<sup>ème</sup> visite à domicile</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remplir le document avant de se rendre sur le terrain.</li> <li>• S'approprier toutes les questions à poser.</li> <li>• Présentez-vous toujours avant de poser des questions</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les mobilisations du grand public après l'ouverture d'un nouveau service, il est impératif d'effectuer la mobilisation avec l'agent de ce service.</li> <li>• Remplir le document avant d'aller sur le terrain</li> <li>• Nombre de participants : indiquez le nombre d'hommes et de femmes présents. Parmi ceux-ci, combien y a-t-il d'enfants ?</li> <li>• Compléter l'enquête individuelle sur la deuxième page</li> </ul>
1 <sup>er</sup> Service dans le BIOSP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour la sensibilisation à des thèmes spécifiques (santé, aide juridique), il est important de sensibiliser un représentant de ce service.</li> <li>• Remplir le document avant d'aller sur le terrain</li> <li>• Nombre de participants : indiquez le nombre d'hommes et de femmes présents. Parmi ceux-ci, combien y a-t-il d'enfants ?</li> </ul>
<p>Faire le bilan de la session du cycle avec le facilitateur.</p> <p>Préparez-vous pour la prochaine session du cycle.</p>	<p>Comment fonctionne une Session thématique fermée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Cycle de plusieurs sessions (2 à 6 maximum – jusqu'à 12 au Mozambique)</li> <li>• Durée variable (1 à 3 mois)</li> <li>• Public spécifique présentant les mêmes caractéristiques</li> <li>• Présence d'un AOSP (ou plus), d'un éducateur facilitateur (ou plus) et d'un facilitateur (expert en la matière).</li> <li>• L'animateur ne perçoit pas de salaire, mais seulement une aide financière.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toujours se concentrer sur les ressources humaines disponibles (ESSOR, partenaires directs ou indirects).</li> <li>• Le plan STF, la feuille de présence, les feuilles de présence ne doivent être imprimés qu'une seule fois.</li> <li>• La Fiche STF est destinée à une session, elle doit être imprimée pour chaque session du cycle.</li> </ul> <p>Il existe des méthodes pour limiter les abandons : insister sur le calendrier et le nombre de sessions, préciser que rien ne sera offert à la fin du cycle, insister sur l'importance des connaissances, etc.</p>
<p>Proposer de bénéficier des activités du BIOSP</p> <p>Proposer d'être l'ambassadeur de votre communauté sur le sujet</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La grille d'évaluation doit être construite avant le lancement du cycle et être adaptée au thème abordé et au nombre de sessions.</li> <li>• Les questions doivent être simples.</li> <li>• Le test doit être rapide (30 minutes maximum).</li> <li>• L'analyse des réponses doit être simple et rapide pour le correcteur.</li> <li>• Expliquez qu'il fonctionnera à nouveau à la fin du cycle.</li> </ul>
	Le traitement des cartes devrait être effectué et les résultats proposés dans le LM.

	6	Espace de dialogue	Feuille d'espace de dialogue  3 pages • Procès-verbal de la réunion • Liste des services • Plan d'action	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Premier outil de collecte d'informations auprès des responsables communautaires</li> <li>2. Permet d'impliquer les dirigeants dans nos actions</li> <li>3. Elle nous permet d'orienter nos actions en fonction des demandes des dirigeants</li> <li>4. Définir un plan d'action commun pour mettre en œuvre les activités proposées</li> </ol>	Mensuel  <b>AOSP</b>
ACCUEIL	7	Accueil au BIOSP	Enregistrement au BIOSP	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permet d'enregistrer toutes les personnes entrant dans le BIOSP</li> <li>2. Détermine si le BIOSP peut répondre aux préoccupations du bénéficiaire</li> <li>3. Fournit des statistiques sur les bénéficiaires du BIOSP</li> <li>4. Permet de créer un dossier pour le bénéficiaire</li> </ol>	<b>En entrant dans la salle d'accueil/d'information du BIOSP</b>  <b>AOSP</b>
	8	Orientation au BIOSP	Enregistrement au BIOSP	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vous permet d'effectuer un suivi auprès du bénéficiaire après avoir été reçu par ce dernier</li> <li>2. Permet d'orienter le bénéficiaire vers le service requis</li> <li>3. Informe le bénéficiaire des documents nécessaires pour accéder au service</li> </ol>	<b>En entrant dans la salle d'orientation du BIOSP</b>  <b>AOSP</b>
PERMANENCES	9	Permanence	Feuille de présence de la permanence	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permet de connaître le nombre de personnes accueillies pendant le séjour</li> <li>2. Permet au partenaire d'évaluer la qualité du séjour (Accueil, soins, réponse aux besoins)</li> <li>3. Permet de suivre le nombre de permanences effectuées par mois</li> </ol>	Lorsqu'il y a une permanence dans le BIOSP qui accueille les bénéficiaires  AOSP + Agent de service
SUIVI	10	Orientation vers le service (Hors BIOSP)	Fiche d'orientation vers un service  2 à 3 feuilles : • 1 pour le bénéficiaire • 1 pour le BIOSP • 1 pour le service partenaire (parfois non disponible)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elle vous permet d'accompagner le bénéficiaire entre son accueil au BIOSP, son orientation vers un service extérieur au BIOSP et sa prise en charge par le service.</li> <li>2. Permet de savoir si le bénéficiaire a été reçu par le service</li> <li>3. Elle permet au bénéficiaire de prouver qu'il a été orienté par BIOSP.</li> <li>4. Permet de remplir le Registre du BIOSP (partie Orientation)</li> </ol>	<b>Lorsque le bénéficiaire est orienté vers un service en dehors du BIOSP</b>  <b>AOSP</b>
	11	Mesure de la situation de vulnérabilité  Identification et sélection d'un bénéficiaire  Mesurer l'impact du BIOSP  Évaluation de la vulnérabilité	Fiche socio-économique  Questionnaire pour les familles  • Informations générales • Personnes de 17 ans et plus • Moins de 17 ans • Score total de la famille • Catégorie de vulnérabilité (faible, moyenne, élevée)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mesurer la vulnérabilité d'un ménage et donc d'un bénéficiaire</li> <li>2. Identifier et sélectionner un bénéficiaire sur la base de nos critères de vulnérabilité</li> <li>3. Fournir un appui personnalisé à une famille grâce au BIOSP</li> <li>4. Mesurer l'impact de la prise en charge du BIOSP</li> <li>5. Présenter un diagnostic de vulnérabilité dans nos domaines d'intervention</li> </ol>	<b>1<sup>ère</sup> visite à domicile :</b> base de référence  <b>2<sup>ème</sup> visite à domicile :</b> mesure de l'impact  <b>BIOSP+ : sélection des bénéficiaires de la FIP pour la Formation Humaine.</b>  <b>Diagnostic de vulnérabilité</b>  <b>AOSP/TOP</b>

Mise en œuvre du plan d'action et bilan dans le prochain espace de dialogue	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'Espace de dialogue doit être anticipé et un plan d'action doit être rédigé à l'avance.</li> <li>• Le plan d'action doit être suffisamment détaillé pour être mis en œuvre.</li> <li>• Le plan d'action élaboré avec les responsables communautaires doit être réaliste et réalisable au risque de créer des frustrations.</li> </ul>
Suivi et compilation des données des bénéficiaires dans le rapport mensuel	<p>Avant d'utiliser le registre, il est important de lire le manuel d'utilisation !</p> <p>Version papier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Référence : il est important que la référence du bénéficiaire soit la même tout au long de son soutien au BIOSP. La référence n'est pas mensuelle mais permanente pour la personne. Si le bénéficiaire indique qu'il est déjà venu, sa référence doit être liée.</li> </ul>
Remettre la fiche d'orientation au bénéficiaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les codes de réponse sont associés aux réponses du bénéficiaire. Ils figurent au bas du document et doivent être bien connus de l'AOSP.</li> </ul>
Accompagnement/Suivi  Compilation des données mensuelles	Version informatique : voir le fichier Excel.
Organiser les prochaines dates de permanence	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La pièce où se déroule le séjour doit être équipée de la feuille de présence des permanences.</li> <li>• Les agents des services partenaires doivent être formés à son utilisation.</li> </ul>
Tchad :  Collecte des fiches d'orientation des services auprès des partenaires à la fin de chaque mois  GB :  Appeler chaque destinataire pour s'assurer qu'il a bien reçu le courrier.  Mozambique :  100% de permanence des services sociaux et n'utilisent donc pas l'outil décrit.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le livret contenant les fiches d'orientation doit toujours être disponible au BIOSP et en nombre suffisant.</li> <li>• Il est préférable de sensibiliser les services sociaux partenaires pour qu'ils adoptent également cette pratique au quotidien.</li> <li>• Cette méthode de suivi peut être inscrite dans le protocole de partenariat avec le service.</li> </ul>
Offrir un soutien à la famille	Avant d'utiliser la FSE, il est important d'avoir été formé à son utilisation !
Suivi	<p>Avant de commencer à utiliser la FSE dans une région, vous devez :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valider la Fiche avec les équipes locales</li> <li>• Former les équipes à son utilisation</li> <li>• Planifier une période de test en conditions réelles</li> <li>• Mise en œuvre officielle</li> </ul>

12	Histoire d'un bénéficiaire	Histoire de vie	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ajudar na percepção da situação socioeconómica do beneficiário, antes e depois, possíveis alterações/melhorias nas condições de vida após o apoio social.</li> <li>2. No caso de precisar de um certificado de pobreza, emitido pela Ação Social, ou medir o impacto após uma intervenção</li> </ol>	<p><b>Lors d'une visite à domicile</b> programmée pour établir une histoire de vie</p> <p><b>AOSP et Action Sociale</b></p>
13	Visite à domicile de suivi	<p>Fiche de visite à domicile</p> <p>1 page</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Questions au bénéficiaire</li> <li>• Questions à l'AOSP</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Assurer un suivi plus approfondi des bénéficiaires, en particulier de ceux qui ne peuvent pas se rendre au BIOSP.</li> <li>2. Évaluer les besoins de soutien supplémentaires du bénéficiaire.</li> <li>3. Évaluer la qualité de l'accueil, la prise en charge du problème du bénéficiaire, la disponibilité d'une FSE</li> </ol>	<p><b>Pour toute visite à domicile de suivi</b></p> <p>Il existe plusieurs possibilités :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Après une première visite</li> <li>• Après une visite au BIOSP</li> <li>• Pour des visites régulières à domicile</li> </ul> <p><b>AOSP</b></p>

<ol style="list-style-type: none"> <li>1° Enregistrer l'impact positif ou négatif du projet.</li> <li>2° Guider le processus d'action sociale pour apporter un soutien.</li> </ol>	<p>Collecte de trois histoires de vie par trimestre pour le projet - Bulletin d'information trimestriel</p> <p>Valider la carte de l'histoire de vie par l'action sociale</p> <p>L'histoire de vie doit cibler les personnes qui ont été suivies par le BIOSP pendant un minimum de 6 mois. L'objectif est de voir la trajectoire de vie du bénéficiaire avant, pendant et après le soutien réalisé par BIOSP.</p>
<p>Fixer la date de la prochaine visite, l'objectif et les problèmes identifiés pour résoudre le problème du bénéficiaire</p>	<p>Formation continue des AOSP aux techniques de visite à domicile</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avant de vous rendre sur le terrain, vérifiez que vous êtes bien en possession de la Fiche de visite à domicile (et non de la visite initiale).</li> <li>• Il est important de bien comprendre l'itinéraire avant de se rendre sur le terrain.</li> <li>• Il est important de répondre à toutes les questions.</li> </ul>

## OUTILS DE GESTION D'UN BIOSP (TECHNICIENS, AOSP, COORDINATEURS / POINTS FOCALX OCB)

	N°	ACTIVITÉS	OUTILS	OBJECTIFS DE L'OUTIL	QUAND UTILISER
PLANIFICATION DES ACTIVITÉS DU BIOSP	14	Planification des activités hebdomadaires	Feuille de planification hebdomadaire	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permet de planifier les activités de l'AOSP sur une base mensuelle</li> </ol>	<p>Fin de chaque mois</p> <p><b>AOSP, Coordinateur de l'OCB/ADL avec l'appui de l'équipe du projet</b></p>
PLANIFICATION DES ACTIVITÉS DANS LE BIOSP	15	Planification des activités de la salle d'information/accueil	Plan d'activité de la salle d'information	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Information de la communauté sur : l'heure, le lieu et la date des sujets abordés au cours du mois</li> </ol>	<p><b>Préparé la dernière semaine de chaque mois et affiché la première semaine du mois suivant.</b></p> <p><b>AOSP et Coordinateur avec appui technique de l'équipe</b></p>
	16	Planification des permanences	Calendrier des permanences	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programmer les bénéficiaires par le biais d'un horaire de service pour le service spécifique qui effectuera une permanence</li> </ol>	<p><b>Au moment de la prestation au bénéficiaire en dehors des jours de permanence du service spécifique</b></p> <p><b>AOSP</b></p>
	17	Plan de permanence trimestriel par quartier	Plan de permanence trimestriel	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permet d'avoir une vue d'ensemble du tableau des services pour le trimestre</li> <li>2. Il vous permet de savoir quels besoins seront satisfaits et à quel moment.</li> </ol>	<p><b>Chaque fin de trimestre</b></p> <p><b>Técnico + AOSP</b></p>

PROCHAINE ÉTAPE ?	RECOMMANDATIONS D'UTILISATION
<p>Respect du planning et mise à jour si nécessaire</p>	<p>Planifiez des activités réalistes ! Encouragez l'auto-évaluation de l'exercice de vos responsabilités</p>
<p>Veiller au respect du planning</p>	<p>Les plannings hebdomadaires de l'AOSP doivent être élaborés en fonction du planning mensuel. Mobilisation de la communauté, un à deux jours, avant la sensibilisation.</p>
<p>Transférer la liste au service spécifique le jour de sa permanence au BIOSP</p>	<p>Respecter le temps alloué à chaque bénéficiaire</p>
<p>Faire connaître le calendrier trimestriel aux partenaires et au BIOSP</p>	<p>Le travail doit être anticipé et le calendrier doit être établi au moins 15 jours avant le début de la période suivante.</p>

SUIVI DES ACTIVITES	18	Suivi des indicateurs	Tableau des indicateurs sur le mur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fournit une vue d'ensemble des indicateurs du projet</li> <li>2. Permet de voir le niveau d'activité du BIOSP</li> </ol>	<p><b>Chaque fin de mois</b></p> <p><b>AOSP</b></p>
	SUIVI DES RH	19	Suivi technique de l'AOSP	Fiche de suivi technique	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Évaluer la méthodologie et les performances de l'AOSP et stimuler l'auto-évaluation</li> <li>2. Identifie les besoins en formation continue</li> </ol>
REVUE MENSUELLE	20	Bilan des activités du mois dernier	Rapport d'activité mensuel	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permet un suivi continu des activités du BIOSP</li> <li>2. Fournit des informations qualitatives qui n'existent pas ailleurs</li> <li>3. Alerte sur les besoins et les difficultés rencontrées dans le cadre du BIOSP</li> </ol>	<p><b>Entre le 1<sup>er</sup> et le 3 de chaque mois</b></p> <p><b>Coordinateur OCB/ADL</b></p>
	21	Récapitulatif des dépenses du mois	Rapport financier mensuel - Feuille de caisse	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Enregistrement des entrées et sorties effectuées par OCB/ADL au cours du mois pour le fonctionnement de votre BIOSP</li> </ol>	<p><b>Entre le 1<sup>er</sup> et le 3 de chaque mois</b></p> <p><b>Coordinateurs OCB/ADL</b></p>
CONTROLE DE FERRAMENTAS	22	Toujours avoir les outils disponibles dans le BIOSP	Contrôle des outils	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permet de contrôler les outils disponibles dans BIOSP</li> <li>2. Permet de commander des outils d'impression</li> </ol>	<p><b>En continu</b></p> <p><b>AOSP</b></p>

## EXERCICE 6

### Objectif :

- ▶ Définir le matériel nécessaire à l'organisation des différents espaces qui composent le BIOSP
- ▶ Calcul du coût de la mise en place d'un BIOSP

**Matériel :** Flip chart, marqueurs de différentes couleurs, copies de la feuille de travail "Calculer le coût de la mise en place d'un BIOSP".

### Méthodologie :

1. Répartir les participants en groupes : Extérieur, Salle d'information, Salle d'accueil social, Accessoire pour la dynamisation et le suivi des bénéficiaires
2. Distribuer une grande feuille de papier/flip chart et des feutres de différentes couleurs par groupe
3. Demander à chaque groupe de faire un tableau (deux colonnes) avec le matériel nécessaire et la justification de ce besoin
4. Présentation des groupes et discussion
5. Après que le groupe a décidé du matériel nécessaire : Calcul du coût d'assemblage d'un BIOSP

Remplir le rapport mensuel	<p>Le cadre d'indicateurs devrait être finalisé pour la fin du mois ou le début du mois suivant (avant le 03).</p> <p>Une session d'appropriation des indicateurs devrait être proposée à l'AOSP.</p>
Préparer des sessions de formation continue	En s'appuyant sur les recommandations visant à s'améliorer
Validation et compilation par le Technicien de projet	<p>Les résultats seront publiés dans le calendrier du mois prochain.</p> <p>Il est conseillé de remplir ce rapport mensuel au fur et à mesure (hors indicateurs).</p> <p>Dans le cas de BIOSP+, la partie indicateurs est différente.</p> <p>Données qualitatives</p> <p>Données quantitatives</p> <p>Concentrez-vous sur les informations qualitatives qui n'apparaissent pas dans le QI !</p>
Validation et compilation par le gestionnaire administratif et financier du projet	<p>L'OCB/ADL doit joindre toutes les justifications financières.</p> <p>Prendre en compte les difficultés évoquées ou constatées de l'OCB/ADL dans cette gestion financière. Proposer un renforcement si nécessaire.</p>
Transmettre la demande au technicien	La feuille "Contrôle des outils" doit toujours être disponible dans le BIOSP.

## ÉQUIPEMENT ET ORGANISATION

Que devons-nous avoir dans nos BIOSP pour qu'ils soient accueillants, organisés et qu'ils nous permettent en même temps de faire notre travail ?

- ▶ **Salle d'information** : bancs un minimum confortables, tapis, affiches, images de notre quartier, plan du quartier, photos de moments avec des leaders communautaires, mini-bibliothèque d'information, boîte à suggestions, si possible TV/DVD, ventilateur.
- ▶ **Salle d'accueil social** : table ronde, chaises confortables, espace enfants, table pour PC, étagères pour dossiers en cours d'utilisation, tableau indicateur, planification mensuelle de l'AOSP, outils d'accueil, filtre à eau et verres, rideaux, ventilateur.
- ▶ **A l'extérieur** : si la salle d'information est petite, il est important d'avoir des bancs à l'ombre ; le panneau d'information sert à faire connaître : les offres d'emploi, les stages, la sensibilisation de la communauté (thème, date et heure), d'autres programmes menés par d'autres OCB/ADL.
- ▶ **Accessoires pour la dynamisation et le suivi** : mégaphone, haut-parleur et microphone (1/5BIOSP), vélo (particulièrement utile pour les visites à domicile).

## CALCULER LE COÛT DE LA MISE EN PLACE D'UN BIOSP

MATÉRIEL	QUANTITÉ	JUSTIFICATION DU BESOIN	COÛT (LOCAL)
Longs bancs recouverts de pagne	2	Accueillir les bénéficiaires dans la salle d'information	
Tablette	Minimum 1	Pour l'enregistrement des bénéficiaires	
Tapis	3	Pour fixer le matériel d'Information, Education et Communication (IEC) au mur et pour permettre aux gens de s'asseoir pendant les sessions.	
Affiches/matériel IEC à fixer sur les murs	10	Informations	
Livres et matériel IEC pour la bibliothèque	50	Information et consultation	
Boîte à suggestions	1	Pour que les bénéficiaires puissent faire part de leurs suggestions et/ou de leurs réclamations	
TV et DVD	1	Visionner des films / débats de sensibilisation	
Ventilateur (salle d'information)	1	Pour le bien-être des bénéficiaires	
Table "non formelle", de préférence ronde	1	Facilite l'accueil	
Chaises confortables recouvertes de pagne	3	Logement confortable pour les bénéficiaires	
Table pour enfants	1	Occupation des enfants	
Tabourets pour enfant	2	L'installation des enfants dans le temps parental	
Crayons de couleur et feuilles blanches	Várias	Activités avec les enfants pendant le temps d'attente	
Table pour le PC	1	Installation du PC OCB/ADL	
Etagère pour dossier	4	Stockage des dossiers d'archives en cours d'utilisation	
Tableau des indicateurs	1	Suivi et visualisation des indicateurs	
Planification mensuelle de l'AOSP	1/mensal	Suivi/contrôle des activités planifiées	
Outils d'accueil	30 copias de cada	Accueil et orientations des bénéficiaires	
Filtre à eau	1	Pour le bien-être des bénéficiaires	
Verres	6	Pour le bien-être des bénéficiaires	
Serviette de cuisine	2	Pour couvrir les verres / l'hygiène	
Rideau pour fenêtres	Em função das janelas	Vie privée	

Boîte de rangement	1	Pour le stockage et l'organisation des documents officiels (cartes d'identité ; Nuits ; actes de naissance...).	
Ventilateur (salle de service)	1	Pour le bien-être des bénéficiaires	
Des bancs ombragés en extérieur	1	En cas de grosse affluence au BIOSP.	
Tableau d'information	1	Utilisé pour faire connaître : les offres d'emploi, les stages, sensibilisations des communautés (thème, date et heure), autres programmes menés par d'autres organisations communautaires...	
Plaqué extérieur de visibilité	1	Signalisation du BIOSP	
Mégaphone	1	Mobilisation communautaire	
Haut-parleur et microphone	1 pour les BIOSP	Pour les événements communautaires	
Vélo		Particulièrement utile pour les visites à domicile	
<b>TOTAL</b>			



Salle de d'accueil individuel dans le centre de développement communautaire de la ville de Dondo - Province de Sofala



Salle d'information au centre de développement communautaire du quartier Munhava Mananga dans la ville Beira



Salle d'information avec division pour la salle d'accueil individuel au centre de développement communautaire du quartier de Muave dans la ville de Beira

## EXERCICE 7

### Objectif :

- ▶ Élaborer un plan d'action pour l'organisation de l'espace : Qui ? Quoi ? Comment ? Quand ?
- ▶ Calcul du coût de fonctionnement d'un BIOSP (sans ONG partenaire et avec ONG partenaire)

**Matériel :** Flip chart, marqueurs de différentes couleurs ; copies de la feuille "Plan d'action", copies d'un tableau avec les coûts de fonctionnement d'un BIOSP (dans le cas où une ONG partenaire est formée, donnez un modèle de memorandum avec OCB/ADL).

### Méthodologie :

1. Répartir les participants OCB/ADLL
2. Distribuer la feuille "Plan d'action"
3. Demander à chaque groupe de distribuer les différentes tâches pour l'implantation d'un BIOSP
4. Présentation du coût de fonctionnement d'un BIOSP - Exemple de Beira
5. Fournir un récapitulatif du matériel nécessaire, par espace, dans chaque BIOSP (**Annexe 10**)

PLAN D'ACTION "MISE EN PLACE D'UN BIOSP"			
QUI ?	QUOI ?	COMMENT ?	QUAND ?

COÛT MENSUEL DE FONCTIONNEMENT D'UN BIOSP (sans compter le soutien technique de l'ONG partenaire) Ref#Beira 2018	
DESIGNATION	VALEUR
Subside d'appui au coordinateur de l'OCB/ADL	2.700,00 Meticais
Subside pour les 3 agents d'orientation sociale et professionnelle	3.700,00 Meticais
Soutien aux coûts administratifs de l'OCB/ADL	900,00 Meticais
Chargement Internet pour la connexion de la tablette et de l'ordinateur	250,00 Meticais
Aide au transport pour que le coordinateur assure le suivi des bénéficiaires dans les institutions afin de collecter des données sur l'état des problèmes (résolus et non résolus) ;	200,00 Meticais
Aide au transport pour l'AOSP chargé de la recherche d'emploi et de stage	500,00 Meticais
<b>TOTAL</b>	<b>15.650,00 METICAIS</b>

COÛT MENSUEL DE FONCTIONNEMENT D'UN BIOSP (en tenant compte de l'appui technique de l'ONG partenaire) Ref#Beira 2018	
DESIGNATION	VALEUR
Frais de représentation de l'ONG partenaire de coordination	5.000,00 Meticais
Technicien BIOSP d'une ONG partenaire (en charge d'au moins 2 BIOSP)	10.000,00 Meticais
Part de l'eau et de l'électricité pour le bureau de l'ONG partenaire.	1.000,00 Meticais
Subvention Internet pour le bureau de l'ONG partenaire	1.000,00 Meticais
Diverses fournitures de bureau de l'ONG partenaire	2.000,00 Meticais
Communication pour le technicien et le coordinateur de l'ONG partenaire	1.200,00 Meticais
Aide de coût au transport pour une ONG partenaire	2.000,00 Meticais
Subside de soutien au coordinateur OCB/ADL	2.700,00 Meticais
Indemnité pour les 3 agents d'orientation sociale et professionnelle	3.700,00 Meticais
Soutien aux coûts administratifs de l'OCB/ADL	900,00 Meticais
Recharge Internet pour la connexion de la tablette et de l'ordinateur	250,00 Meticais
Aide au transport pour que le coordinateur assure le suivi des bénéficiaires dans les institutions afin de collecter des données sur l'état des problèmes (résolus et non résolus) ;	200,00 Meticais
Aide au transport pour l'AOSP chargé de la recherche d'emploi et de stage	500,00 Meticais
<b>TOTAL</b>	<b>37.850,00 METICAIS</b>



1. Fiche de participation à la formation (DOC)
2. Projet Akulo Akulo (VIDEO)
3. Photos des étapes du parcours du bénéficiaire du BIOSP (PHOTOS)
4. Spot BIOSP Mobile (VIDEO)
5. BIOSP Mobile (PowerPoint)
6. Termes de Références du BIOSP Mobile (DOC)
7. Synthèse des outils du BIOSP (DOC)
8. Formation sur les outils BIOSP (PowerPoint)
9. Comment organiser notre BIOSP (PHOTO)
10. Idées de matériel de matériel d'Information, d'Education et de Communication pour la Salle d'information du BIOSP (DOC)

# OUTILS D'ACTIVITÉS



# FICHE DE VISITE INITIALE

REMPILIR CES INFORMATIONS LORS DE VOTRE VISITE

Nom du destinataire : ..... Tel du destinataire : .....

Quartier/Adresse : ..... Date de visite : .....



Personne qui répond : SEXE =	STATUT DANS LE MENAGE =	CONNAISSANCES GÉNÉRALES	RÉPONSES	COMMENTAIRES / SOLUTIONS PROPOSÉES
1 <sup>o</sup>	Savez-vous ce qu'est un BIOSP ? Avez-vous visité le BIOSP ? Si OUI, comment s'est déroulée l'expérience du BIOSP ? Si OUI, connaissez-vous les services offerts par le BIOSP ? Savez-vous pourquoi nous sommes ici aujourd'hui ?	Oui ..... Non ..... Oui ..... Non ..... Sensibilisation ..... Mobilisation ..... Oui ..... Non ..... Oui ..... Non ..... (préciser à droite)	Autres : Autres/Lesquels :	
2 <sup>o</sup>	<b>PROBLÈME SOCIAL</b> Quels sont les problèmes sociaux que vous rencontrez dans votre communauté/famille : (3 maximum) Depuis combien de temps ce ou ces problèmes existent-ils ? Pensez-vous que le BIOSP peut vous aider à résoudre ce ou ces problèmes ?	1 ..... 2 ..... 3 ..... Oui ..... Non ..... (préciser pourquoi dans la colonne des commentaires)		
3 <sup>o</sup>	<b>SELON L'AOSP RESPONSABLE DE LA VISITE INITIALE</b> Le(s) problème(s) social(aux) mentionné(s) peut-il (peuvent) être résolu(s) dans le cadre du BIOSP ? Si NON, le BIOSP peut-il informer la personne sur les services existants ?	Oui ..... Non ..... Oui ..... Non ..... <b>PARTIE POUR L'AOSP:</b>		
4 <sup>o</sup>	<b>DOSSIER SOCIAL</b> Savez-vous quels sont les docs dont vous avez besoin pour ouvrir votre dossier ? Nous pourrions appliquer une fiche socio-économique (FSE) à votre famille.	Oui ..... Non ..... D'accord .....		La FSE est prévue à la date du : Sujet :
5 <sup>o</sup>	<b>AUTRES SUJETS:</b> Souhaitez-vous participer à une session thématique fermée ? Si OUI, quels sujets aimeriez-vous aborder ?	Oui ..... Non .....		



# FICHE DE MOBILISATION COMMUNAUTAIRE

DE LA COMMUNAUTÉ N°...../.....



OCB/ Institution : ..... Quartier : ..... Date : .....

Lieu : ..... Durée : ..... h

Fréquence de mobilisation : remplir le tableau en mettant une croix

Première fois dans ce quartier/ cette zone communautaire	Deuxième séjour dans ce quartier :	Si c'est plus souvent, veuillez indiquer le nombre si possible.
Oui :	Oui :	Nombre :

Activité : .....

Sujet (soyez aussi précis que possible, par exemple mobilisation pour la FIP) : .....

Nb de personnes impliquées (acteurs, activistes, dirigeants locaux - différent des bénéficiaires !) : .....

Nb de personnes de la communauté : (si vous ne pouvez pas compter, donnez une échelle) .....

Hommes	Femmes	Enfants (12 à 17 ans)

Présence de personnes ressources OCB/ESSOR : .....

Méthodologie de mobilisation : (expliquez comment la mobilisation a été organisée) : .....

Réaction des participants :

la plupart sont restés : jusqu'à la fin [ ] avant la fin [ ]

Ils ont eu : beaucoup d'intérêt [ ] peu d'intérêt [ ]

Après l'activité de sensibilisation, il y a eu une discussion : oui [ ] non [ ]

Les participants ont-ils posé des questions ? Oui [ ] Non [ ]

Si oui Ecrire deux des questions posées :

1.....

2.....

Messages les plus importants pendant l'activité :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

AOSP/Technicien du BIOSP :



# FICHE DE SENSIBILISATION

DE LA COMMUNAUTÉ N°...../.....



OCB/ Institution : ..... Quartier : ..... Date : .....

Lieu : ..... Durée : ..... h

### Conditions de vie dans le quartier :

La plupart des maisons sont de (type) : .....

Eau courante/canalisée : La majorité a [ ] ou la majorité n'a pas [ ]

Electricité : La majorité a [ ] ou la majorité n'a pas [ ]

Assainissement de l'environnement : ordures concentrées en plein air [ ]

rues avec dépôts d'ordures [ ] fossés d'eau stagnantes [ ]

### Fréquence de mobilisation : remplir le tableau en mettant une croix

Première fois dans ce quartier/cette zone communautaire	Deuxième séjour dans ce quartier :	Si c'est plus souvent, veuillez indiquer le nombre si possible.
Oui :	Oui :	Nombre :

Activité : .....

Sujet (soyez aussi précis que possible, par exemple sensibilisation au VIH) : .....

Nb de personnes impliquées (acteurs, activistes, dirigeants locaux - différent des bénéficiaires !) : .....

Nb de personnes de la communauté : (si vous ne pouvez pas compter, donnez une échelle) .....

HOMMES	FEMMES	Enfants (12 à 17 ans)

Présence de personnes ressources OCB/ESSOR : .....

Méthodologie de la mobilisation/sensibilisation : (expliquer comment la mobilisation/sensibilisation a été organisée) : .....

### Réactions des participants :

La majorité est restée : jusqu'à la fin [ ] avant la fin [ ]

Ils ont eu : beaucoup d'intérêt [ ] peu d'intérêt [ ]

Après l'activité de sensibilisation, il y a eu une discussion : oui [ ] non [ ]

Les participants ont-ils posé des questions ? Oui [ ] Non [ ]

Si oui Ecrire deux des questions posées :

1.....

2.....

### Messages les plus importants pendant l'activité :

.....

.....

AOSP/Technicien du BIOSP :



Si possible, procéder à une évaluation avec l'un des participants :



NOM DU RÉPONDANT :		RÉPONSES	COMMENTAIRES
1	Comment avez-vous eu connaissance de l'événement de sensibilisation ?		
2	Pourquoi êtes-vous venu participer à la sensibilisation ?		
3	Que pensez-vous de la sensibilisation ?		
4	Quel message important avez-vous retenu de la sensibilisation ?		
5	Je serais prêt(e) à participer à une session thématique fermée (un cycle) et, dans l'affirmative, sur quels sujets ?		
6	Pensez-vous pouvoir diffuser le message que vous avez reçu aujourd'hui au sein de votre communauté ?		
7	Pensez-vous que la méthodologie utilisée lors de la sensibilisation a été bonne ? A-t-elle permis une bonne compréhension du sujet ?		
8	Avez-vous des recommandations pour améliorer les prochaines sensibilisations ?		



# PLAN DES SESSIONS THÉMATIQUES FERMÉES



BIOSP de : ..... Nom de l'AOSP : .....

Date : ..... Nom du Groupe : .....

Souhaitez-vous rejoindre ce club de soutien et d'information ?  
.....

Selon vous, combien de sessions/réunions devrions-nous organiser par semaine ?  
.....

Em que dias de semana deveriam acontecer as sessões/encontros? Quels sont les jours de la semaine où les sessions/réunions doivent avoir lieu ? .....

	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	COCHER LES CASES AVEC X CORRESPONDANT À VOTRE INTÉRÊT	
							OUI	NON
Quelles sont les questions que vous jugez importantes à aborder ?								
La violence fondée sur le sexe ?								
Une bonne nutrition pour les femmes enceintes et leurs bébés ?								
La santé sexuelle et reproductive ?								
Prévention des IST/VIH/SIDA ?								
Planification familiale ?								
Hygiène et assainissement ?								
Soins aux femmes enceintes ?								
Conséquences des drogues pendant la grossesse ?								
L'importance d'une bonne éducation pour nos enfants								
Droits de l'enfant								
Protection de l'environnement								
Orientation vers le travail								
Artisanat								

Autres thèmes  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....



# FICHE DE SESSION THÉMATIQUE FERMÉE N° .....



Nom du groupe : ..... Heure de début : .....

Heure de fin : .....

OCB/BIOSP : .....

Quartier : .....

Date : ..... Lieu : .....

Thème : .....

Nom du facilitateur : .....

Autres intervenants : .....

Nombre de participants : H..... M..... Total : .....

## Méthodologie de facilitation

.....  
.....  
.....

Niveau de perception du groupe : Faible  Bon  Très bon

## Observations sur l'interaction avec les stagiaires

.....  
.....  
.....  
.....

## Résumé de la session

.....  
.....  
.....  
.....

Facilitateur .....

Superviseur .....





# FICHE D'ÉVALUATION INDIVIDUELLE POUR LES SESSIONS THÉMATIQUES FERMÉES DE FEMMES ENCEINTES



Nom du BIOSP : ..... Nom du bénéficiaire : .....

Nom de l'agent de référence sociale : .....

Date de début : .....,202... Date de fin : .....,202..

QUESTIONS	OUI	NON	1	2	3	4	5	6	7	8	9	PLUS / REMARQUES
<b>DURANT LA GROSSESSE</b>												
Avez-vous des enfants ?												
Combien ?												
Quel âge ?												
Combien de vos enfants étudient ?												
Marié ?												
Où en êtes-vous dans votre grossesse ?												
Avez-vous ouvert le dossier prénatal ?												
S'il n'a pas encore été ouvert, a-t-elle l'intention de le faire ?												
Avez-vous l'intention d'utiliser une méthode contraceptive après l'accouchement ?												
Combien de méthodes de planning familial connaissez-vous ?												
Quel serait votre choix dans les méthodes que vous connaissez ?												
Préservatifs												
Comprimés (Pilula)												
Injection												
Diaphragme												
Liaison (chirurgie)												
DIU												
Coït interrompu												
Combien de temps voulez-vous allaiter ?												
Allez-vous bénéficier d'une aide pour les enfants au cours des premiers mois ? De la part de qui ?												
Connaissez-vous votre date d'accouchement prévue ?												

QUESTIONS	OUI	NON	1	2	3	4	5	6	7	8	9	PLUS / OBSERVATIONS
<b>POST PARTUM</b>												
Voulez-vous rester dans le groupe ?												
Votre enfant a-t-il déjà un nom ?												
Avez-vous allaité ?												
Avez-vous donné du lait maternisé ?												
Combien de kilos votre enfant a-t-il pris à la naissance ?												
Combien de mois a-t-il ?												
Quand avez-vous eu votre dernier rendez-vous avec votre enfant ?												
Combien de kilos pesait le bébé lors de la dernière pesée ?												
Savez-vous qu'une femme enceinte ou qui allaite doit faire attention à son alimentation ?												
Laquelle de ces options signifie bien manger ?												
Manger uniquement de la nourriture de restaurant												
Manger tous les jours Viande, Pizza, Produits laitiers, Hamburger, Sandwichs Rackel												
Varié les aliments												
Manger beaucoup de légumes												
Consommer des produits importés												
L'eau que vous buvez est-elle traitée ?												
Comment la traitez-vous ?												
Bouillir												
Utiliser Javel, Chlore												
Utiliser une autre méthode domestique												
Boire de l'eau minérale												
Donnez-vous de l'eau à votre bébé ?												
Savez-vous ce qu'est le paludisme ?												
Comment l'attraper, comment le prévenir, connaissez-vous les signes et les symptômes, que faire en cas de paludisme ?												
Utilisez-vous des moustiquaires ?												
Vos fenêtres sont-elles équipées de moustiquaires ?												
Savez-vous pourquoi nous devrions utiliser des moustiquaires ?												
empêche la poussière												
embellir la maison												
prévient les piqûres de moustiques et le paludisme												

Enquêteur ..... Superviseur ..... Bénéficiaire .....









<b>FICHE D'ORIENTATION ET DE SUIVI</b>		<b>A conserver au BIOSP</b>	<b>N° :</b>
Nom et Prénom :			
<b>Sexe :</b>	<b>Age :</b>	<b>Adresse :</b>	
<b>Service d'orientation</b>	<b>Bureau d'Information et d'Orientation Sociale et Professionnelle</b>		
<b>Orienté(e) Vers</b>			
<b>Motif</b>	..... ..... ..... ..... .....		
<b>Date : ...../...../202</b>	<b>Nom de l'AOSP/Technicienne orienteur :</b>		

<b>FICHE D'ORIENTATION ET DE SUIVI</b>		<b>A conserver au service d'accueil</b>	<b>N° :</b>
Nom et Prénom :			
<b>Sexe :</b>	<b>Age :</b>	<b>Adresse :</b>	
<b>Orienté(e) Vers</b>			
<b>Du</b>	<b>Bureau d'Information et d'Orientation Sociale et Professionnelle-BIOSP-ASTBEF</b>		
<b>Motif d'orientation</b>	..... ..... ..... ..... .....		
<b>Résolution du problème</b>	<b>Oui</b>	<input type="checkbox"/>	
	<b>Non</b>	<input type="checkbox"/>	
<b>Si non raison :</b> .....			
.....			
<b>Date : ...../...../202.....</b>		<b>Date : ...../...../202.....</b>	
<b>Nom de l'AOS/Technicienne orienteur :</b>		<b>Nom de responsable du service d'accueil :</b>	
<b>NB : Prière inscrire le numéro dans le registre du service.</b>			

<b>FICHE D'ORIENTATION ET DE SUIVI</b>		<b>A remettre au bénéficiaire pour le feedback</b>	<b>N° :</b>
Nom et Prénom :			
<b>Sexe :</b>	<b>Age :</b>	<b>Adresse :</b>	
<b>Orienté(e) Vers</b>			
<b>De</b>	<b>Bureau d'Information et d'Orientation Sociale et Professionnelle-BIOSP-ESSOR</b>		
<b>Motif d'orientation</b>	..... ..... ..... ..... .....		
<b>Résolution du problème</b>	<b>Oui</b>	<input type="checkbox"/>	
	<b>Non</b>	<input type="checkbox"/>	
<b>Si non raison (A remplir par le service d'accueil)</b> .....			
.....			
<b>Date : ...../...../202.....</b>		<b>Date : ...../...../202.....</b>	
<b>Nom de l'AOS/Technicienne orienteur :</b>		<b>Nom de responsable du service d'accueil :</b>	

Nom du bénéficiaire : ..... Date : .....

## PHOTO du bénéficiaire

/ ! \ Demander l'autorisation écrite de la personne ou du responsable.

## PRÉSENTATION DU BÉNÉFICIAIRE ET DE SON ENVIRONNEMENT FAMILIAL

Détail de la famille

- ▶ D'où vient-il ?
- ▶ Quelles sont vos conditions de vie ?
- ▶ Âge des membres de la famille
- ▶ Revenu mensuel et travail de la personne ou des personnes faisant partie du ménage
- ▶ Situation et climat général dans la famille
- ▶ Âge du bénéficiaire et niveau d'éducation
- ▶ ...

## PARTICIPATION DU BÉNÉFICIAIRE AU PROJET

- ▶ Quand avez-vous commencé à participer au projet, pourquoi ?
- ▶ A quelle activité avez-vous participé ?
- ▶ En quoi cette activité consistait-elle en détail (combien de fois par semaine, pendant combien de temps, en quoi consistait-elle en détail) ?
- ▶ Quand votre participation a-t-elle pris fin ?
- ▶ ...

## ET AUJOURD'HUI ? PERCEPTION DES CHANGEMENTS DE VIE AU NIVEAU PERSONNEL ET FAMILIAL

- ▶ Qu'est-ce qui a changé : revenus, comportement, nouvelles compétences acquises ?
- ▶ Perspectives de la personne
- ▶ Témoignage
- ▶ Difficultés persistantes
- ▶ ...

## Deuxième PHOTO du bénéficiaire (dans le contexte)

/ ! \ Demander l'autorisation écrite de la personne ou du responsable

LOGO DU PROJET  
(FACULTATIF)

EN PARTENARIAT AVEC  
LOGOS PARTENAIRES  
OPERATIONNELS

CO-FINANCÉ PAR  
LOGOS PARTENAIRES  
FINANCIERS

COMPLÉTER CES INFORMATIONS AVANT D' ALLER SUR LE TERRAIN POUR LA VISITE

Nom du bénéficiaire : ..... Visite réalisée par : .....

Número du bénéficiaire dans le registre (REF) : .....

Adresse : ..... Tel du destinataire : .....

Date de visite : .....

MOTIF DE LA VISITE :	RÉPONSES	COMMENTAIRES/SOLUTIONS
<b>1<sup>o</sup></b> <b>Connaissance générale :</b> Vous êtes-vous adressé au BIOSP pour ouvrir un dossier ou obtenir plus d'informations ?  Si NON, pourquoi :  Comment s'est déroulé l'accueil à l'intérieur du BIOSP ?  Avez-vous réussi à ouvrir votre dossier ?	Oui.....  Non.....  Pas le temps..... Pas l'envie..... Incapable de me déplacer ..... Malade.....  Bon ..... Mauvais .....  Oui ..... Non .....	Autres :  SI NON, POURQUOI :  Service extérieur = orientation : .....
<b>2<sup>o</sup></b> <b>Problème social :</b> De quel service la personne a-t-elle besoin ? A l'AOSP responsable du suivi : la qualification du service	Service :  Service interne = permanence : .....	Service extérieur = orientation : .....
<b>3<sup>o</sup></b> <b>Dossier social du bénéficiaire:</b> Dans quelle situation est votre dossier social ? Qu'est-ce qui a changé depuis la création du dossier au sein du BIOSP ? Combien de temps a-t-il fallu pour résoudre le problème social depuis l'ouverture du dossier ? Si le problème n'est toujours pas résolu, veuillez écrire : NON résolu	Résolu..... En cours..... Pas de solution (interne ou externe).....	Pas de solution, détails >
<b>4<sup>o</sup></b> <b>Situation de vulnérabilité</b> Acceptez-vous de remplir une Fiche socio-économique pour déterminer si vous avez d'autres problèmes que le BIOSP peut prendre en charge ? SELON L'AOSP Nécessité d'une nouvelle visite :	Oui..... Non.....  Oui..... Non.....	Parce que :

Après analyse de la fiche socioéconomique, un soutien supplémentaire peut être proposé. Si le problème n'est toujours pas résolu ou si l'AOSP estime qu'il est important de poursuivre, d'autres visites seront effectuées. Utilisez toujours ce formulaire pour effectuer ces visites.



# OUTILS DE GESTION DU BIOSP



# FICHE DE PLANIFICATION HEBDOMADAIRE DES ACTIVITÉS

BIOSP de : .....

Mois de ..... 20.....



*Pour préserver l'environnement, nous vous conseillons d'imprimer en format A3, de plastifier et d'utiliser un marqueur noir pour réutiliser l'instrument tous les mois !*

LES BESOINS (TRANS-PORT, MATÉRIEL, COPIES, ...)										
VENDREDI										
JEUDI										
MERCREDI										
MARDI										
LUNDI										
SSEMAINE 1 DU ..... AU .....										
SSEMAINE 2 DU ..... AU .....										
SSEMAINE 3 DU ..... AU .....										
SSEMAINE 4 DU ..... AU .....										
SSEMAINE 5 DU ..... AU .....										

Réalisé par : .....

Vérifié par:.....



# PLAN DES ACTIVITÉS DE LA SALLE D'INFORMATION

Mois de ..... 20.....



N°	ACTIVITÉS	THÈME	DATE	HEURE	MODÉRATEUR
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

Le ..... de 20.....

Coordinateur de l'association .....



# AGENDA DES PERMANENCES

Préciser le service : ..... Date : .....



REF#	HEURES DES PERMANENCES	OBSERVATIONS
	8h15	
	8h30	
	8h45	
	9h00	
	9h15	
	9h30	
	9h45	
	10h00	
	10h15	
	10h30	
	10h45	
	11h00	
	11h15	
	11h30	
	11h45	
	12h00	
	12h15	
	12h30	
	12h45	
	13h00	
	13h15	
	13h30	
	13h45	
	14h00	
	14h15	
	14h30	
	14h45	

Résumé de la journée  
 Nombre total de bénéficiaires aidés :  
 Nombre total de cas résolus :  
 Nombre total dans le suivi :  
 Principales difficultés :



# PLANIFICATION DES ACTIVITÉS ET DES SERVICES SOCIAUX DANS LES BIOSP FIXES ET LES UNITÉS MOBILES



ACTIVITÉS ET SERVICES DISPONIBLES	MOIS .....																																		
	JOUR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
Services juridiques																																			
Service d'identification civile																																			
Registre civil																																			
Sessions thématiques ouvertes																																			
Autorité fiscale / émission des NUIT																																			
Planification familiale et dépistage du VIH par le PSI																																			
Activité de masse avec le BIOSP MOBILE																																			
Visites à domicile conjointes avec l'action sociale																																			

**LEGENDE**  
 ▲ BIOSP de .....  
 ▼ BIOSP de .....  
 ◆ BIOSP de .....  
 ◆ BIOSP de .....



# FICHE DE SUIVI

BIOSP de .....

Date de la visite ...../...../20.....



N	DESCRIPTION	EXISTENCE		INDICATEURS	ETAPES DE MISE EN OEUVRE			OBSERVATIONS
		Oui	Non		Bon	Moyen	Mauvais	
<b>ACCUEIL ET ORIENTATION</b>								
1	Respect des heures d'ouverture des salles							
2	Ponctualité des activistes							
3	Registre du BIOSP							
4	Utilise un langage simple et adapté au bénéficiaire							
5	Archives des anciens journaux de bord dans le dossier							
8	Formulaire de référencement/orientation du bénéficiaire (parcours du bénéficiaire)							
9	Procès-verbal de la réunion							
10	Rapport d'activité mensuel dans le dossier							
11	Planning mensuel affiché à un endroit visible							
12	Anciens plans mensuels classés dans le dossier							
13	Nettoyage des locaux							
14	S'informer sur les interactions possibles avec d'autres projets - Réunion multisectorielle							
<b>SENSIBILISATION COMMUNAUTAIRE</b>								
1	Préparation et organisation de la sensibilisation							
2	Qualité/participation active aux réunions des leaders communautaires							
3	Identification des bénéficiaires (maîtrise de la fiche socio-économique et des moments de son application)							
<b>SESSIONS THEMATIQUES FERMEES</b>								
1	Enquête d'évaluation socio-économique (FSE) de chaque famille							
2	Calendrier d'intervention pour chaque groupe							
4	Fiche d'activité pour chaque session							
5	Feuille de présence pour les groupes thématiques							
6	Plan des thématiques pour chaque groupe							
7	Utilisation d'outils pour les activités							
<b>SESSIONS THEMATIQUES OUVERTES</b>								
1	Préparation de la session avec l'animateur							
2	Fiche de sensibilisation							
3	Participation active de la communauté							
4	Plan de session mensuel établi en fonction des besoins de la communauté et affiché au BIOSP							
<b>ACOMPANHAMENTO FAMILIAR</b>								
1	Enquête socio-économique (FSE)							
2	Formulaire de visite à domicile							
3	Histoire de vie							

## Observations

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## Recommandations

**Recommandations du dernier accompagnement :**

.....

.....

.....

.....

.....

**Mesures prises :**

.....

.....

**Recommandations de l'accompagnement actuel :**

.....

.....

.....

.....

Nom et signature de l'observateur : .....

Signature de la personne observée : .....



# PARTICIP'ACTION INNOVATION 2

Rapport Mensuel N° .....

Rapport d'Activité du quartier .....

Mois de ..... 20.....



## ACTIVITÉS MARQUANTES DU MOIS

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ACTIVITÉ	DESCRIPTION / OBSERVATIONS	RÉALISATIONS / POINTS FORTS	DÉFIS / CONTRAINTES
MOBILISATION			
VISITE INITIALE / DOMICILIAIRE			
VISITE DE SUIVI			
FICHE SOCIO-ECONOMIQUE			
PERMANENCE/S			
SESSIONS THEMATIQUES FERMEES			
SESSIONS THEMATIQUES OUVERTES / SENSIBILISATIONS			
ACTIVITES DE VIE COMMUNAUTAIRE (espace de dialogue, réunion de citoyens, réunion de réseau, etc.)			
AUTRES ACTIVITES DES ADL/OCB			
CAS CLES DE PRISE EN CHARGE / ORIENTATION			



TABLEAU DES INDICATEURS		TOTAL	MOIS			
<b>ACCUEIL - à remplir par l'AOSP</b>						
<b>R 1 - ACTIVITES 3</b>	Nombre de personnes présentes et informées dans la salle d'information - TOTAL					
	Nombre d'hommes					
	Nombre de femmes					
	Nombre de personnes présentes et entendues dans la salle des services sociaux					
	Nombre d'hommes					
	Nombre de femmes					
	Nombre de visites à domicile/de suivi effectuées par l'AOSP					
	Nombre de dossiers socio-économiques complétés					
	Nombre de ménages vulnérables identifiés (score de vulnérabilité >24)					
	<b>ORIENTATION - à remplir par l'AOSP</b>					
	Nombre de personnes bénéficiant d'une orientation vers un service social spécifique - TOTAL					
	Nombre d'hommes					
	Nombre de femmes					
	Nombre de personnes orientées par les BIOSP pour les activités d'ESSOR FIP					
	Nombre d'hommes					
	Nombre de femmes					
	Nombre de personnes orientées vers les activités d'éducation du projet (ESSOR)					
	Nombre d'hommes					
	Nombre de femmes					
	Nombre de personnes orientées vers des services éducatifs externes (services gouvernementaux ou ONG)					
	Nombre d'hommes					
	Nombre de femmes					
	Nombre de personnes orientées vers des services de formation externes (services gouvernementaux ou autres ONG, centre de formation privé...)					
	Nombre d'hommes					
	Nombre de femmes					
	Nb de personnes orientées vers des services de santé (centre de santé ou ONG de santé)					
	Nombre d'hommes					
	Nombre de femmes					
Nombre de personnes ciblées par les services d'action sociale - TOTAL						
Nombre d'hommes						
Nombre de femmes						
Nombre de bénéficiaires orientés vers le secteur des femmes						
Nombre de bénéficiaires orientés vers le secteur de l'enfance						
Nombre de bénéficiaires orientés vers le secteur des personnes âgées						
Nombre de bénéficiaires orientés vers le secteur du handicap						
Nombre de personnes orientées vers des services administratifs ou juridiques - TOTAL						
Nombre d'hommes						
Nombre de femmes						
Nombre de bénéficiaires orientés vers le DIC						
Nombre de bénéficiaires orientés vers le service de l'état civil						
Nombre de bénéficiaires renvoyés à l'administration fiscale						
Nombre de bénéficiaires orientés vers des soins pour les victimes de violence						
Nombre de personnes orientées vers d'autres services SPÉCIFIER						
Nombre d'hommes						
Nombre de femmes						

TABLEAU DES INDICATEURS		TOTAL	MOIS		
<b>IMPACT - à remplir par l'AOSP</b>					
<b>R 1 - ACTIVITES 3</b>	Nombre de personnes bénéficiant des différents services sociaux et professionnels - TOTAL				
	Nombre d'hommes				
	Nombre de femmes				
	Nombre de personnes bénéficiant des activités IFP du projet				
	Nombre de personnes bénéficiant des activités éducatives du projet				
	Nombre de personnes bénéficiant de services éducatifs externes				
	Nombre de personnes bénéficiant de services de formation externes				
	Nombre de personnes bénéficiant de services de santé				
	Nombre de personnes bénéficiant de services d'action sociale - TOTAL				
	Nombre de bénéficiaires des services du secteur des femmes				
	Nombre de bénéficiaires des services du secteur de l'enfance				
	Nombre de bénéficiaires des services du secteur des personnes âgées				
	Nombre de bénéficiaires des services du secteur du handicap				
	Nombre de personnes bénéficiant de services administratifs ou juridiques - TOTAL				
	Nombre de bénéficiaires des services DIC				
	Nombre de bénéficiaires des services de l'état civil				
	Nombre de bénéficiaires des services de l'administration fiscale				
	Nombre de bénéficiaires pour les soins aux victimes de la violence				
	Nombre de personnes bénéficiant d'autres services - TOTAL				
	Nombre de ménages vulnérables soutenus (score FSE > 24) (tous services confondus)				

ACTIVITÉS FIP RÉALISÉES				
	P	H	M	R
Nombre de plans hebdomadaires préparés				
Nombre de nouveaux enregistrements				
Nombre de fréquences				
Nombre de présences (OP)				
Nombre de personnes orientées vers le BIOSP pour des questions sociales				
Nombre de visites à domicile pour les candidats SOC/tests de motivation				
Nombre de visites à domicile pour les bénéficiaires de la PF et de la SF				
Nombre de visites à domicile aux bénéficiaires en stage				
Nombre de visites à domicile aux bénéficiaires déjà formés/employés				
<b>RECHERCHE D'ENTREPRISE</b>				
Nombre de réunions avec des entrepreneurs				
Nombre d'offres d'emploi de stagiaires trouvées				
Nombre de postes de stagiaires annoncés				
Nombre de bénéficiaires orientés vers un stage				
Nombre de jeunes FH orientés dans le cadre du stage 1C				
Nombre de jeunes FH orientés vers l'étape 2C				
Nombre de jeunes FH orientés à l'étape 3C				
Nombre de jeunes orientés vers le programme de stages SOC				
Nombre de jeunes orientés vers un stage Anciens bénéficiaires				
Nombre de personnes de la Communauté orientées dans le cadre du stage				
Nombre d'offres d'emploi trouvées				
Nombre d'emplois vacants annoncés				
Nombre de bénéficiaires orientés vers l'emploi				
Nombre de jeunes FH orientés vers l'emploi 1C				
Nombre de jeunes FH orientés vers Employment 2C				
Nombre de jeunes FH orientés vers 3C Employment				
Nombre de jeunes FH orientés vers SOC Emploi				
Nombre de jeunes du PF orientés vers l'emploi Bénéficiaires plus âgés				
Nombre de personnes de la Communauté orientées vers l'emploi				
<b>TOTAL INSCRIT AU STAGE</b>				
Nombre de bénéficiaires du stage				
Nombre de bénéficiaires du stage 1C				
Nombre de bénéficiaires à l'étape 2C				
Nombre de bénéficiaires à l'étape 3C				
Nombre de bénéficiaires de stages SOC				
Nombre de bénéficiaires dans le stage Anciens bénéficiaires				
Nombre de membres de la communauté participant au stage				

<b>TOTAL EN EMPLOI</b>				
Nombre de bénéficiaires ayant un emploi				
Nombre de bénéficiaires ayant un emploi 1C				
Nombre de bénéficiaires ayant un emploi 2C				
Nombre de bénéficiaires insérés dans l'emploi 3C				
Nombre de bénéficiaires dans l'emploi SOC				
Nombre de bénéficiaires en emploi Anciens bénéficiaires				
Nombre de personnes de la Communauté ayant un emploi				
<b>NOMBRE DE PARTENARIATS SIGNÉS AVEC DES ENTREPRISES</b>				
Nombre de bénéficiaires ayant terminé le stage				
Nombre de bénéficiaires ayant terminé leur stage 1C				
Nombre de bénéficiaires ayant achevé l'étape 2C				
Nombre de bénéficiaires ayant achevé l'étape 3C				
Nombre de bénéficiaires ayant terminé le stage SOC				
Nombre de contrôles pour les personnes employées				
Nombre de suivis de stages				
Nombre de SOTs renforcés				
Nombre de personnes ayant participé au SOT renforcé				
Nombre de lettres de motivation préparées				
Nombre de lettres de candidature préparées - modèle ESSOR.				
Nombre de CV préparés pour les bénéficiaires				
Nombre de CV préparés pour les membres de la Communauté				
Nombre d'actions visant à faire connaître les services BFE				
Participation du coordinateur OCB				





# MODULE 2

## MOBILISATION



## FICHE DE FORMATION 2 : MOBILISATION

JOUR	THÉMATIQUES	MÉTHODOLOGIE	HORAIRE	
4	Arrivée des participants	Signature de la fiche de présence	8h-8h30	
	Apprendre à se connaître	Dynamique 1 : Dynamique des nœuds ou des cordes	8h30-9h00	
		Exercice 1 : étude sur les tempéraments	9h00-10h30	
		PAUSE		
		Exercice 2 : Thermomètre du genre	11h30-12h30	
	DEJEUNER			
Dynamisation communautaire	Exercice 3 : Comment préparer et réaliser une mobilisation communautaire ?		13h30-15h30	
			14h45-15h30	
Événements communautaires	Exercice 3 : les 7 piliers de l'accueil du public			
		Exercice 4 : comment préparer et organiser une foire sociale	9h00-13h00	
5				



## DYNAMIQUE 1

### Objectif :

- Explorer l'importance de la coopération et de l'entraide

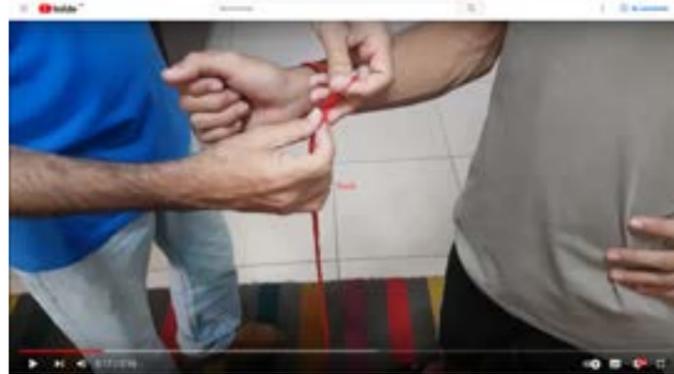
**Matériel :** morceau de corde/de fil de 12 cm pour chaque participant.

### Méthodologie :

Dynamique des cordes

1. Sortir le groupe de la salle pour l'emmenager dans un lieu plus vaste.
2. Prendre une boîte avec plusieurs morceaux de corde/fil coupés (environ 12 cm de long).
3. Demander aux participants de former un cercle et faire circuler la boîte en demandant à chacun de prendre un bout de ficelle. Une fois que tout le monde l'a pris, leur demander de se mettre par groupes de 2 et de faire un nœud avec la ficelle autour de leurs 2 poignets, avec chaque extrémité. Mais les fils doivent se croiser
4. Défi : Les participants doivent se "libérer" les uns les autres.
5. Discussion/principales conclusions :

- a. La relation est à double sens. Mon action provoque/dirige/suggère la réaction de l'autre (avec qui je suis en relation). Autoritarisme/soumission.
- b. Lorsqu'il y a un changement dans l'action de l'une des parties impliquées, il y a un changement dans la réaction de l'autre.
- c. Je ne peux me libérer de l'autre que si je permets à l'autre de se libérer de moi.



## EXERCICE 1

### Annexe 2

### Objectif :

- Connaître et identifier les différents types de tempéraments.

**Matériel :** PowerPoint (**Annexe 1**), projecteur, questionnaire imprimé à distribuer aux participants.

### Méthodologie :

1. Présentation du contexte
2. Après avoir présenté le tableau des tempéraments (**Annexe 3**), donner 10 minutes à chaque personne pour remplir le questionnaire (**Annexe 4**) et apprendre à connaître son tempérament.
3. Conclusions



Les 4 tempéraments selon Hippocrate

## EXERCICE 2 : THERMOMÈTRE DU GENRE

### Objectif :

- Identifier les candidats ayant des valeurs et une sensibilité à l'égalité des sexes et à la justice.

### Matériel :

1. Liste des déclarations à lire ;
2. Les yeux bandés

### Meéthodologie :

#### 1<sup>ère</sup> étape (20min)

- Demander aux participants de se lever et de s'aligner en 5 colonnes de 6 candidats chacune ;
- Leur expliquer qu'ils auront les yeux bandés et que vous allez leur lire des affirmations, une à la fois. Celui qui est d'accord avec l'affirmation doit lever le bras. Celui qui n'est pas d'accord gardera le bras baissé ;
- Demander aux co-animateurs et/ou aux observateurs de distribuer les bandeaux et d'aider les candidats à les mettre. Il est conseillé d'utiliser une bande de tissu noir et épais afin qu'ils ne puissent pas voir si leurs collègues ont levé le bras ou non et ainsi éviter que le candidat ne soit influencé par les autres ;
- Lorsque tout le monde a les yeux bandés, commencer à lire les affirmations une par une et répéter l'affirmation deux fois. Demander si tout le monde a bien compris la déclaration. Si quelqu'un répond qu'il n'a pas bien entendu, la lire à nouveau. Rappeler la règle de l'exercice : celui qui est d'accord avec l'affirmation doit lever le bras et celui qui n'est pas d'accord doit garder le bras baissé.

### Affirmations à lire :

1. Les hommes subissent une forte pression sociale pour être les soutiens de famille, ils n'ont donc pas le temps de nettoyer la maison et de s'occuper des enfants.
2. Les femmes s'occupent mieux des enfants que les hommes.
3. L'homme est le coq de la maison.
4. Il est de la responsabilité de la femme de prévenir la grossesse.
5. Si les femmes s'habillaient correctement, le harcèlement sexuel et les viols diminueraient fortement.
6. Je suis contre la violence, mais il y a des femmes qui abusent et qui méritent d'être punies.
7. Une femme ayant un niveau d'éducation supérieur à celui d'un homme veut être plus que lui et ne le respecte plus.
8. Les filles sont douées pour les langues et les garçons pour les sciences.
9. Par nature, les hommes sont violents.
10. Par nature, les femmes sont plus sensibles et plus patientes que les hommes.
11. Le sexe est plus important pour les hommes que pour les femmes.

#### 2<sup>ème</sup> étape (40min)

- Après avoir lu les affirmations, leur dire qu'ils peuvent enlever le bandeau et reprendre leur place ;
- Les co-facilitateurs se réunissent pendant 5 minutes pour analyser rapidement les résultats et former 6 groupes de discussion : 2 groupes avec les participants qui ont répondu à l'enquête et 2 groupes avec les participants qui ont répondu à l'enquête.
- 2 groupes avec les participants ayant répondu par l'affirmative à 1 - 2 affirmations ; 2 groupes avec des participants ayant répondu par l'affirmative à 3 - 5 affirmations ; et 2 groupes avec des participants ayant répondu par l'affirmative à plus de 6 affirmations ;
- Chaque co-facilitateur animera une discussion dans l'un des groupes de discussion, en approfondissant les réponses données aux affirmations et en demandant aux participants d'argumenter les raisons pour lesquelles ils ont répondu par l'affirmative. Le groupe de discussion est important car il révèle si les affirmations ont été bien comprises et la capacité de chaque participant à exprimer ses idées. Il permet aussi d'identifier la manière dont chaque participant communique : il est possible d'identifier ceux qui sont plus dominants, ceux qui sont plus passifs, ceux qui font preuve d'une écoute plus active, ceux qui sont ouverts d'esprit et ceux qui sont plus résistants au changement.
- Lors de la discussion de groupe, l'animateur doit comprendre si le candidat maintient sa position ou s'il en a changé parce qu'il a mal compris l'affirmation. Pour ce faire, il doit présenter d'autres exemples et stimuler le dialogue sur le sujet. Chaque observateur doit à nouveau noter les positions des candidats dans la deuxième colonne de la fiche d'évaluation, en indiquant si le participant est effectivement d'accord avec l'affirmation ou s'il a changé d'avis.

AFFIRMATION	ID DU CANDIDAT		ID DU CANDIDAT		ID DU CANDIDAT		OBSERVATIONS
	INDIVIDUEL	GROUPE	INDIVIDUEL	GROUPE	INDIVIDUEL	GROUPE	
Affirmation 1							
Affirmation 2							
Affirmation 3							
Affirmation 4							
Affirmation 5							
Affirmation 6							
Affirmation 7							

La colonne vide doit être remplie au début de l'exercice, avec la première opinion des candidats : Si vous levez le bras, inscrivez 1, si vous ne levez pas le bras, laissez la colonne vide. Dans la colonne grise, vous devez indiquer l'opinion du candidat dans le groupe de discussion. Si vous levez le bras dans le groupe de discussion, inscrivez 1 ; si vous ne levez pas le bras, laissez la case vide. Le total doit être la somme des points de l'activité individuelle et des points de la discussion de groupe.

## EXERCICE 3 : COMMENT PRÉPARER ET RÉALISER UNE MOBILISATION COMMUNAUTAIRE

### Objectif :

- ▶ Maîtriser les étapes de la planification et de la réalisation d'une mobilisation communautaire.

### Matériel :

- Flip chart
- Marqueurs
- Film sur la mobilisation (**Annexe 5**)
- Projecteur
- Colonnes
- Cartes d'étapes de la mobilisation
- PC ou matériel (feuilles de carton, images, stylos filtres) pour réaliser des affiches et des dépliants.

### Méthodologie :

1. Brainstorming sur "ce que signifie la mobilisation et quelles pourraient être les raisons (donner des exemples) pour lesquelles nous nous mobilisons" - L'animateur écrit les mots clés sur un Flip chart.
2. Montrer le film et discuter avec les participants des différents moments identifiés.
3. Afficher les différentes étapes de la préparation de la mobilisation (chaque étape = 1 carte, préparer chaque étape avec une couleur différente pour faciliter la mémorisation).
4. Diviser les participants en sous-groupes de 5 personnes et demander à chacun de préparer une mobilisation + préparation d'une affiche. + flyers (1h) - Revoir les conseils pour la réalisation d'une affiche / Dynamique 1/ Module 3 : Sensibilisation
5. Chaque groupe doit présenter sa mobilisation



### Les étapes de la préparation à la mobilisation :

1. Déterminer le thème/sujet de la mobilisation ;
2. Détermination du type de mobilisation à effectuer (porte-à-porte, mobilisation de masse et utilisation de mégaphone), du lieu, du public cible ;
3. Définir qui doit être présent lors de la mobilisation (uniquement l'AOSP ou impliquer un partenaire ?).
4. Établissement du périmètre / de la zone de mobilisation, du temps / de la période de mobilisation (cette partie permet d'identifier le meilleur endroit et le meilleur moment pour rencontrer le public cible de la mobilisation).
5. Préparation du matériel à utiliser pendant la mobilisation :
  - a. Mobilisation ou dépliants de sensibilisation ;
  - b. Mégaphone de la mobilisation ;
  - c. Porte-affiches
  - d. Fiches de mobilisation à remplir avec les noms de toutes les personnes mobilisées et leurs services d'intérêt (voir l'outil à l'**Annexe 8** - module 1)
  - e. Porter toujours l'identification de l'AOSP pendant l'activité (le t-shirt / la casquette / le badge du projet).

### Conseils pour la dynamique pendant la mobilisation

Pour que le processus de mobilisation et de sensibilisation soit une activité dynamique et productive, il est nécessaire de créer des stratégies de proximité avec les bénéficiaires. Celles-ci consistent à avoir une communication plus proche du public cible (l'utilisation de la langue locale est toujours préférable), à expliquer calmement les services, à prêter attention à chaque préoccupation partagée par les bénéficiaires afin de pouvoir les orienter ou les traiter de manière appropriée.

*Lors des séances d'information dans le quartier qui peuvent se dérouler en groupe, un moment de débat, de théâtre, de danse peut être mis en place afin de mieux sensibiliser et donc de mobiliser davantage de personnes.*

## EXERCICE 4

### Objectif :

- ▶ Apprendre à planifier, à faire connaître et à organiser une foire sociale

### Matériel :

- Post-it ou cartes de 3 couleurs différentes pour chaque participant
- Pâte à fixe (pour coller les cartes)
- Critères qui caractérisent une foire sociale dans la méthodologie du BIOSP (écrits sur une feuille de Flip chart à fixer dans la salle)
- Film sur la foire sociale (**Annexe 6**)
- Projets
- Colonnes
- Flip chart et marqueurs pour le travail en groupe
- Des copies de la liste de contrôle (**Annexe 7**) pour l'organisation d'une foire, à distribuer aux participants.

### Méthodologie :

1. Chaque participant reçoit 3 post-it de couleurs différentes : chaque post-it doit contenir une seule idée. Post-it 1 = Qu'est-ce qu'une foire sociale pour vous, Post-it 2= Quels services pouvons-nous offrir dans une foire sociale, Post-it 3= Comment évaluez-vous l'impact de la foire sociale ?
2. L'animateur demandera à chacun de coller et de présenter son idée à ses collègues.
3. Présenter la définition de la foire sociale dans le cadre de la méthodologie BIOSP.
4. Montrer le film et discuter avec les participants des différents moments identifiés.
5. Répartir les participants en trois sous-groupes pour discuter et dresser la liste des différentes activités de la phase de la foire sociale : avant/pendant/après.
6. Chaque groupe fait une présentation et les autres groupes ont la possibilité de la compléter si nécessaire. Le facilitateur doit terminer pour finaliser. À la fin des présentations, l'animateur distribue la liste de contrôle.

**Définition d'une foire sociale dans le cadre de la méthodologie BIOSP** : une foire sociale est un événement ayant un grand impact sur la communauté, où le nombre maximum de services disponibles pour les bénéficiaires est proposé. On peut considérer comme foire sociale les activités qui comprennent plus de 4 services disponibles au même endroit ; lorsque 60% des bénéficiaires accueillis passent par au moins 2 services existants dans le lieu ; durée de 2 à 5 jours ; existence d'un programme détaillé d'activités.

## ÉTAPES POUR L'ORGANISATION D'UNE FOIRE SOCIALE / CHECK-LIST

ACTIVITÉS	RESPONSABLE	DATE DE RÉALISATION
<b>Avant la foire (avant l'événement, de préférence 30 à 45 jours avant) - phase de préparation de toute la logistique de la foire, les activités suivantes doivent être réalisées :</b>		
Fixation de l'heure, des jours et du lieu de l'activité		
Envoi de lettres et de courriels invitant les partenaires (privés, publics, autres secteurs en synergie au sein d'ESSOR), jusqu'à 30 jours avant l'activité afin de faciliter la programmation des institutions.		
Recensement des besoins et élaboration d'un budget (matériel nécessaire à la mise en place des services tels que tables, chaises, tentes... ; production d'affiches si possible ; affiches et dépliants de mobilisation à imprimer ; formulaires d'inscription à imprimer ; collations ; soutien au transport si nécessaire ; besoins de dynamique).		
Planifier les dynamiques à développer pendant la foire sociale.		
Confirmer la participation 15 jours à l'avance pour examen/confirmation logistique et budgétaire.		
Dynamique de mobilisation et de sensibilisation des bénéficiaires, 15-20 jours avant la date prévue pour l'activité (période idéale car il y a déjà confirmation de plus de 3 services).		
<b>Pendant la foire sociale, les aspects suivants doivent être pris en compte pour que l'activité se déroule sans imprévus :</b>		
Ouvrir les portes "30 à 60 minutes" avant l'heure prévue, afin de faciliter l'organisation des bénéficiaires en fonction de leurs besoins et de laisser du temps pour l'inscription dans le registre en fonction de l'arrivée/du flux.		
Distribution/attribution des services en fonction de l'espace disponible et de sa réservation (les tests de dépistage du VIH/SIDA, le planning familial, le dépistage et d'autres services qui concernent la vie privée des bénéficiaires devraient être attribués dans des endroits plus réservés, sans interférence de la part du public).		
Dynamisation lors de l'attente des bénéficiaires.		
Procéder à l'enregistrement des bénéficiaires qui doivent être reçus. Pour ce faire, il convient de créer un couloir de passage ou de placer une table (en fonction de la structure du lieu où se déroulera l'activité), pour l'enregistrement dans le registre 1 de tous les bénéficiaires qui seront orientés vers les services existants.		
Bilan du résultat, dynamique de la fréquentation des services sur chaque journée. Ce moment permet de planifier les points à améliorer pour le jour suivant afin d'assurer le service le plus dynamique pour les bénéficiaires.		
<b>Après la foire (post-événement) - moment de suivi de tout l'impact obtenu au cours de l'activité, suivant les phases :</b>		
Débriefing interne de la foire sociale au niveau du BIOSP (jusqu'à 3 jours après l'activité).		
Envoyer le rapport de synthèse et de remerciements aux partenaires (le document doit inclure le nombre de personnes servies ; le nombre moyen de services utilisés par personne ; les points forts et les points faibles pendant les jours de l'activité et les pistes d'amélioration). De préférence dans les 10 jours ouvrables suivant l'activité.		
Suivi des bénéficiaires qui ont besoin d'un suivi plus personnalisé en raison de leurs besoins. Activité à réaliser de manière permanente		
L'envoi et la remise de certificats aux parties prenantes dans un délai de 20 jours ouvrables encouragent leur participation à de futurs événements.		

### Conseils pour la dynamique pendant la foire sociale

Pour que la foire sociale soit mémorable pour tous les participants ou parties prenantes et pour rendre les moments d'attente plus agréables, il est important de créer une dynamique pendant l'événement ! Cette dynamique peut prendre la forme de jeux interactifs et éducatifs, de danses, de coins d'intérêt, de distribution de brochures à lire. C'est pourquoi il est important de créer une dynamique pendant l'événement au cours du processus de préparation de la foire (pré-événement). Il est important d'établir les dynamiques, les moments et les jeux qui se dérouleront sur place.

L'un des moyens de créer plus d'interaction et d'attraction pour les bénéficiaires est de distribuer des "cadeaux", des souvenirs pour les services qu'ils ont reçus et/ou dont ils ont bénéficié.

- ▶ **Exemple 1 :** Lorsque les parents emmènent leurs enfants à l'enregistrement de leur naissance, à la vaccination ou à d'autres services destinés aux enfants, ils peuvent leur offrir un "cadeau" (crayons de couleur, cahier, etc.) ;
- ▶ **Exemple 2 :** Lorsque des adultes utilisent un service, ils peuvent recevoir un magazine de sensibilisation sur un sujet spécifique ;
- ▶ **Exemple 3 :** Parallèlement à la dynamique des soins, vous pouvez également organiser des jeux traditionnels ailleurs dans les locaux, qui peuvent être animés par un AOSP ;
- ▶ **Exemple 4 :** Projection de films de sensibilisation et débats ;
- ▶ **Exemple 5 :** Animation de troupes de théâtre Éducation/sensibilisation ;
- ▶ **Exemple 6 :** Grâce à la musique d'ambiance, les bénéficiaires peuvent danser, se distraire et apporter de la joie à toutes les personnes présentes dans le lieu.



## ANNEXES MODULE 2



1. Tempérament BIOSP (PowerPoint)
2. Tempéraments (PHOTO)
3. Tableau des tempéraments (PHOTO)
4. Découvrez votre tempérament (PHOTO)
5. Tutoriel de mobilisation (VIDEO)
6. Foire sociale Polana Caniço BIOSP de Maputo (VIDEO)
7. Liste de contrôle des activités de la Foire sociale (PHOTO - A3)

# MODULE 3

## SENSIBILISATION



## FICHE DE FORMATION 3 : SENSIBILISATION

JOUR	THÉMATIQUES	MÉTHODOLOGIE	HORAIRE
6	Arrivée des participants	Signature de la liste de présence	8h-8h30
	Connaître les différents types de violence	Dynamique 1 : Ronde de dialogue	8h30-10h30
	<b>PAUSE</b>		
	Approfondir les techniques d'animation populaire utilisées dans BIOSP	Exercice 1 : Présentez les étapes de : - Espace de dialogue - Session thématique ouverte - Session thématique fermée	11h00-11h45
	De la connaissance à l'action	Exercice 2 : organiser 2 groupes : - Préparation d'une session thématique ouverte - Préparation d'un plan de travail avec un groupe fermé	11h45-13h
	<b>DEJEUNER</b>		
	De la connaissance à l'action	- Finaliser les préparations par groupe - Chaque groupe présente sa stratégie	14h-15h30
7	Explorez votre estime de soi	Dynamique 2 : Miroir	8h30-9h00
	Types de prévention	Exercice 3 : explorer les concepts théoriques et la pratique à l'aide d'exemples concrets	9h-10h30
	<b>PAUSE</b>		
	Identifier les problèmes sociaux dans votre quartier	Exercice 4 : Réaliser l'arbre à problèmes (Annexe 5): Manuel des sessions thématiques	11h-13h

# DYNAMIQUE 1

## Objectif :

- ▶ Connaître les différents types de violence
- ▶ Explorer la technique de la roue du dialogue

**Matériel :** cartes individuelles faisant référence aux différents types de violence (important d'associer une image), cartes individuelles avec des situations de violence, 2 photos de violence, 2 cartons A3 colorés, marqueurs.

## Méthodologie :

1. Inviter le groupe à s'asseoir en cercle
2. Présenter le film de la violence
3. Faire un brainstorming sur les types de violence connus des participants.
4. À la fin, placer les cartes correspondant aux différents types de violence au centre du groupe (au sol).
5. Donner à chaque participant une carte avec une situation de violence (voir tableau) et leur demander qu'ils analysent cela en silence. Chacun à son tour lira la situation à haute voix et dira de quel type de violence il s'agit. Les autres participants peuvent être d'accord ou non. S'ils ne sont pas d'accord, justifier en donnant une alternative. Chaque carte sera placée au centre, à l'endroit correspondant.
6. Demander aux participants de s'organiser en 2 groupes, de réfléchir à une stratégie de sensibilisation et de réaliser une affiche de sensibilisation sur le sujet. Pour l'affiche, donner une photo (annexes 3 et 4), une feuille A3 de couleur et une liste de conseils pour la réalisation de l'affiche.
7. Chaque groupe présente son affiche et sa stratégie de sensibilisation

## Quelle est la différence entre les types de violence ?

Les différents types de violence se distinguent par la manière dont ils se manifestent. Ils se manifestent par l'utilisation de la force physique ou du pouvoir sur soi-même, sur une personne ou sur un groupe, causant ainsi un certain type de préjudice.

Les types de violence peuvent être classés en violences physiques, psychologiques, morales, sexuelles, économiques et sociales.

Les actes de violence peuvent utiliser un ou plusieurs types de violence. Comme dans le cas de la violence domestique, la violence physique peut généralement s'accompagner de violences psychologiques, morales, sexuelles ou économiques.

	CARACTÉRISTIQUES DE L'AGRESSION	ACTES DE VIOLENCE
<b>Violence physique</b>	Recours à la force physique	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Agressions</li> <li>▶ Blessures</li> <li>▶ Soumissions physiques (traction, poussée, immobilisation, etc.)</li> </ul>
<b>Violence psychologique</b>	Oppression psychologique	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Menaces</li> <li>▶ Humiliations</li> <li>▶ Intimidation</li> </ul>
<b>Violence morale</b>	Oppression ou exposition de la personne	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Diffamation</li> <li>▶ Calomnie</li> <li>▶ Chantage</li> </ul>
<b>Violence sexuelle</b>	Imposition sexuelle sans consentement	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Abus</li> <li>▶ Harcèlement</li> <li>▶ Viol</li> <li>▶ Exposition à la nudité</li> </ul>
<b>Violence économique</b>	Soustraction de biens ou imposition d'une dépendance économique	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Maintien des actifs ou du capital</li> <li>▶ Vol</li> <li>▶ Escroquerie, cambriolage</li> </ul>
<b>Violence sociale</b>	Répression ou oppression des groupes minoritaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Discrimination</li> <li>▶ Ségrégation</li> <li>▶ Intolérance</li> </ul>

## ▶ Violence physique

La violence physique est l'utilisation de la force physique sur quelqu'un. Gifler, donner des coups de poing, donner des coups de pied, tirer, pousser ou utiliser tout artefact dans le but de s'imposer par la force physique, d'opprimer, de blesser ou de causer tout type de préjudice physique.

## ▶ Violence psychologique et morale

La violence psychologique et morale utilise des mots ou des actes offensants comme forme d'agression. Humiliation, l'exposition, la violence verbale ou l'oppression et la soumission font que la victime est contrainte sans qu'il soit nécessaire d'utiliser la force physique.

## ▶ Violence sexuelle

On parle de violence sexuelle lorsque des actes de violence revêtent un caractère sexuel. Le harcèlement, les abus, les attouchements et le viol sont considérés comme des actes de violence sexuelle.

Ces cas se produisent lorsqu'il n'y a pas de consentement entre les parties ou lorsque la victime n'est pas en mesure de s'opposer à l'acte. C'est le cas des violences exercées sur les enfants, les personnes âgées, les personnes souffrant de déficits cognitifs ou temporairement inaptes.

## ▶ Violence économique

La violence patrimoniale ou économique se produit lorsque des biens ou des moyens de subsistance sont refusés ou confisqués par une personne ou un groupe. Le vol, le cambriolage, la soustraction ou l'entrave peuvent être considérés comme ce type de violence.

Dans certains cas de violence à l'égard des femmes, l'auteur des faits utilise la dépendance financière de la victime pour l'opprimer et la soumettre.

## ▶ Violence sociale

La violence sociale est due à l'utilisation de la force par un groupe social sur un autre. La discrimination, les préjugés, le non-respect des différences, l'intolérance ou la soumission d'un groupe sont considérés comme de la violence sociale.

## TABLEAU MONTRANT DES SITUATIONS DE VIOLENCE :

Un père lisant une histoire à sa fille assise sur ses genoux	Obliger sa fille à épouser le fils d'une famille plus riche
Un oncle qui montre à son neveu des photos d'une femme nue	Un père qui envoie ses enfants dormir sans leur donner de bain ou de dîner
Un voisin qui vous caresse d'une manière qui vous met mal à l'aise	Un enseignant qui traite un élève de stupide parce qu'il a oublié de faire ses devoirs
Un père qui frappe son fils pour le punir	Une maman qui bat sa fille parce qu'elle a renversé du lait sur le tapis
Votre voisin qui crie toujours après la fille qui travaille chez vous	Un garçon arrêté et battu par la police pour avoir volé des fruits au marché

## COMMENT FAIRE UNE AFFICHE ?



**Pour savoir comment réaliser une affiche, il suffit de : définir l'objectif, créer le message à transmettre, faire un dessin, s'assurer que tous les éléments essentiels sont présents, réaliser l'impression et choisir l'endroit où elle sera placée.**

L'affiche est un matériel utilisé pour la publicité qui est très efficace pour atteindre et engager le public. En outre, l'affiche est utilisée pour les stratégies de marketing les plus diverses.

### QU'EST-CE QU'UNE AFFICHE ?



L'affiche est une feuille de papier imprimée qui a pour fonction de transmettre un message aux personnes se trouvant dans le lieu où elle est affichée. En outre, l'affiche doit attirer l'attention, mais sans exagération. Tout dépendra de la mise en page, qui cherche à capter l'attention du public.

L'objectif principal d'une affiche est d'attirer l'attention du public sur le message qu'elle véhicule. Pour ce faire, elle peut être réalisée dans différentes tailles, formats, couleurs et formes, ainsi que de nombreuses façons de disposer les textes. Tout varie en fonction de l'objectif central du message et de la cible visée.

Les affiches sont placées dans des lieux publics à forte fréquentation. Leur principal avantage est la facilité avec laquelle elles peuvent être vues par le public, transmettant le message clairement et sans grand effort de la part du lecteur.

Outre son utilisation pour la diffusion de messages, l'affiche est également efficace pour consolider une marque ou une entreprise.

### Comment réaliser une affiche étape par étape

1. Définir l'objectif ;
2. Créer le message à transmettre ;
3. Réaliser un design ;

4. Veiller à ce que tous les éléments essentiels soient présents ;
5. Réaliser une impression ;
6. Choisir l'endroit où elle sera placée ;

#### 1. Définir l'objectif central

Une affiche peut être utilisée pour promouvoir un événement, un produit ou un service, diffuser les valeurs de l'entreprise ou simplement présenter une nouvelle marque. Parmi ces objectifs, vous devez définir le but de votre affiche afin que la maquette, le texte et tous les éléments soient conformes à l'objectif central.

C'est sur la base de cet objectif que votre affiche sera construite. Le message et le graphisme de l'affiche doivent être synchronisés afin de le transmettre conformément à l'objectif, en mettant l'accent sur les informations les plus importantes.

#### 2. Créer le message à transmettre



Après avoir défini l'objectif de l'affiche, vous devez créer son message. Ce message doit contenir toutes les informations pertinentes pour atteindre l'objectif, et être présenté de manière simple, objective et agréable.

En outre, il faut faire très attention aux fautes de français, car elles peuvent compromettre toute la crédibilité de la communication.

#### 3. Faire un design

Maintenant que le message a été défini, vous devez choisir une bonne conception d'affiche. Après tout, c'est le graphisme qui capte l'attention du public et l'incite à lire le message.

Il convient de rappeler qu'il est nécessaire de maintenir l'identité visuelle de l'entreprise sur l'affiche, en reprenant les couleurs, le logo et la typographie. Ainsi, en plus de transmettre le message, l'image de l'entreprise sera consolidée auprès du public.



#### 4. S'assurer que tous les éléments essentiels soient présents

Si vous voulez savoir comment faire une affiche, vous devez garder à l'esprit que vous devez vous assurer que tous les éléments essentiels sont présents. Avant l'impression, vous devez vous assurer que l'affiche a... :

- Titre ;
- Corps du message ;
- Images (si elles sont incluses dans la conception) ;
- Coordonnées de l'entreprise/organisation.

### 5. Réaliser une impression

C'est le moment où l'affiche doit être envoyée à l'impression. Pour ce faire, il suffit de définir le nombre d'affiches à imprimer, en tenant compte des endroits où les affiches seront placées.

### 6. Choisir l'endroit où elle sera placée

Après avoir imprimé les affiches, il est nécessaire de définir les endroits où elles seront placées. Cette étape doit être mûrement réfléchie, afin de toucher le plus grand nombre de personnes possible.



## EXERCICE 1

### Objectif :

- ▶ Connaître les techniques de sensibilisation des communautés utilisées dans le cadre du BIOSP
  - Espace de dialogue
  - Session thématique ouverte
  - Session thématique fermée

**Matériel :** 3 grandes feuilles de papier étiquetées avec les 3 thèmes, des cartes de couleur (1 couleur par type d'approche) avec les différentes étapes, pâte à fixe.

### Méthodologie :

1. Pour introduire les étapes de l'espace de dialogue, demander aux participants, qui viennent de réaliser la Dynamique 1 : Espace de dialogue sur les types de violence, d'énumérer les différentes étapes/techniques/moments de l'animation. Au fur et à mesure qu'ils énumèrent les étapes, coller les différentes étapes sur une feuille géante intitulée Espace de dialogue (voir point A).
2. L'animateur donne un aperçu de ce que sont les sensibilisations communautaires et explique les différences entre les sessions thématiques fermées et ouvertes en collant les différentes étapes sur une feuille géante, intitulée sensibilisation fermée et ouverte.

## BONNES PRATIQUES EN MATIÈRE D'ANIMATION POPULAIRE

La méthodologie BIOSP est assez complexe, mais nécessaire pour que les services sociaux soient plus proches de chacun. Nous essaierons ici de transmettre quelques expériences qui nous ont permis de réaliser toutes les activités mentionnées dans le schéma opérationnel.

### A) Espace de dialogue avec les leaders communautaires



Partant du principe que toutes les personnes et les communautés ont le potentiel d'améliorer leur qualité de vie, nous avons décidé d'utiliser l'espace de dialogue comme un moyen de rechercher des solutions aux problèmes qui affectent nos communautés d'intervention.

Cette stratégie vise principalement à offrir un espace de dialogue ouvert dans lequel la participation et le respect des opinions sont garantis. Ces moments d'interaction devraient se dérouler avec des groupes de 15 à 20 personnes ayant des caractéristiques et/ou des objectifs communs.

Nous pouvons créer 2 types d'espace de dialogue :

- ▶ **Partir d'un problème** où la préoccupation ou le problème est évident, par exemple la violence à l'égard des femmes, la négligence dans le traitement des enfants....
- ▶ **Partir d'une question motivante** sans mettre en évidence un problème, elle peut cependant être à l'origine de plusieurs, comme la question de l'estime de soi.

### Les espaces de dialogues sont divisés en trois moments :

1. **Perception du thème/sujet** : moment où chaque participant parle de ses expériences de vie et échange des idées. C'est le moment où vous pouvez exprimer vos doutes. L'animateur a un rôle clé de facilitateur, sans donner son avis.
2. **L'échange d'informations** : moment où l'animateur répond aux questions qui peuvent se poser et transmet des informations au groupe.
3. **La réflexion sur l'action** : étape au cours de laquelle l'animateur encourage le groupe à choisir un aspect connexe, tel que : comment identifier les enfants souffrant de malnutrition dans les familles, faciliter et approfondir le thème, attribuer des outils et l'étude des actions possibles à mener.

### B) Sensibilisation de la communauté

Cette activité est une action d'une grande portée et d'un grand impact et peut avoir différents objectifs : réaliser un sondage sur les besoins et/ou les difficultés d'une communauté donnée, sensibiliser au changement de comportement, promouvoir le dialogue entre les personnes, sensibiliser et informer la population générale sur les droits et les devoirs.

Ces activités requièrent une connaissance et une utilisation des techniques de travail en groupe. Bien qu'elles puissent être des activités agréables et motivantes, elles ne peuvent pas être considérées comme de simples activités ludiques. Les objectifs pédagogiques doivent être clairs et partagés avec le groupe dès le début de la session. La conduite d'activités de sensibilisation exige que le(s) animateur(s) étudie(nt) le sujet à traiter, planifie(nt) et organise(nt) les tâches et le matériel à l'avance.

Une séance de sensibilisation se déroule en trois temps :

- ▶ L'**ouverture**, avec une activité d'échauffement et l'intégration du groupe ;
- ▶ Le **développement du thème**, en utilisant une dynamique qui permet la problématisation d'une situation particulière présentée par le groupe ;
- ▶ La **clôture**, lorsqu'une stratégie est appliquée pour résumer, conclure et évaluer la session elle-même.

### CONSEILS POUR LA PRÉPARATION DES SESSIONS THÉMATIQUES OUVERTES

1. Consultation des problèmes sociaux affectant la communauté. Cette consultation se fait principalement avec les leaders de la communauté et en tenant compte des processus sociaux auxquels le BIOSP lui-même a participé pendant le mois en cours ;
2. Compte tenu des problèmes identifiés, nous invitons, dans la mesure du possible, un expert en la matière à animer la session. Par exemple, pour aborder la question du planning familial, nous invitons une infirmière du centre de santé. Si vous n'êtes pas en mesure de faire venir un spécialiste, consultez les étapes de préparation des sessions thématiques fermées ;
3. Préparer le plan des sessions thématiques ouvertes mensuelles à distribuer et à diffuser aux chefs de communautés, contenant les informations suivantes : thème, date, heure, lieu et animateur ;
4. Remplir l'outil de Fiche de sensibilisation de la communauté.



### CONSEILS POUR LA PRÉPARATION DES SESSIONS THÉMATIQUES FERMÉES

- ▶ Rédiger un guide, avec une description détaillée de chacune des actions nécessaires pour que la session se déroule de la manière la plus harmonieuse et la plus complète possible, dans le temps imparti.
- ▶ Rechercher et organiser à l'avance le matériel nécessaire à la session. Privilégier les matériaux recyclés/réutilisés.
- ▶ Préparer le lieu pour créer une atmosphère chaleureuse.
- ▶ Organiser l'espace de manière que les personnes puissent se placer en cercle, de sorte que le contact visuel soit possible pour tout le monde.
- ▶ Utiliser la liste de présence.
- ▶ Il est très important d'enregistrer les opinions, les sentiments et les propositions qui surgissent au cours de la session.



## EXERCICE 2

**Objectif :**

- ▶ Savoir préparer les sessions thématiques ouvertes et fermées
- ▶ Explorer la créativité dans les techniques de sensibilisation des communautés

**Matériel :** Flip chart, PC avec Internet pour les recherches, imprimante, marqueurs et feuilles de couleur.

**Méthodologie :**

1. L'animateur divise les participants en deux groupes et leur donne des conseils :
  - a. Pour la session thématique ouverte, le groupe parle de l'importance de l'enregistrement des naissances ;
  - b. Pour la session thématique fermée, le groupe informe qu'il travaillera avec un groupe de femmes enceintes en situation de vulnérabilité. Définir les thèmes à aborder, la durée et la fréquence ;
  - c. Rappeler aux deux groupes de réfléchir à la manière d'évaluer l'impact de leurs sensibilisations.
2. Si les groupes n'ont pas le temps de terminer, leur demander de terminer plus tard et de présenter leur travail lors d'une session ultérieure.

## DYNAMIQUE 2

**Objectif :**

- ▶ Explorer l'estime de soi des participants

**Matériel :**

Boîte avec couvercle ouvrant et miroir

**Méthodologie :**

1. Les participants s'organisent en cercle et l'animateur demande à chacun de penser à la personne qui est la plus importante pour lui.
2. L'animateur explique qu'à l'intérieur de la boîte qu'il a dans ses mains se trouve la photo de la personne la plus importante pour chacun d'entre eux. En silence l'animateur fait le tour de chaque participant et lui demande d'ouvrir la boîte dans laquelle se trouve un miroir.
3. Provoquer la réflexion : la dynamique fonctionne comme une invitation à l'autoréflexion, sur l'importance de se valoriser, de valoriser ses qualités. Pour aider les autres, il faut être bien avec soi-même.



## EXERCICE 3

**Objectif :**

- ▶ Reconnaître les différents types de prévention
- ▶ Maîtriser les types de prévention couverts par le BIOSP

**Matériel :** PowerPoint sur les types de prévention

**Méthodologie :**

1. Présentation des différents types de prévention
2. Coller une feuille géante avec les différents types de prévention.
3. Présenter des cartes individualisées avec des situations concrètes dans lesquelles les participants sont invités à identifier le type de prévention auquel ils appartiennent et à les coller sur la feuille géante.
4. Demander quel(s) type(s) de prévention le BIOSP peut faire. Donner quelques exemples

## LA PRÉVENTION PRIMAIRE

- ▶ Liée à la promotion de la santé (si la prévention précède la maladie et la prévient, il s'agit de prévention primaire).
- ▶ Elle ne cherche pas à empêcher un individu particulier de tomber malade, mais plutôt à réduire le risque de maladie dans l'ensemble de la population.
- ▶ Lorsque des mesures sont prises avant que le problème ne survienne afin d'éviter qu'il ne se produise. Par exemple, les vaccins.

## LA PRÉVENTION SECONDAIRE

Ensemble de mesures permettant un diagnostic précoce et un traitement immédiat du patient. Détection précoce d'une maladie ou d'un problème qui évolue déjà mais n'est pas encore visible, de sorte que, grâce à une intervention précoce, le pronostic devient plus favorable. Par exemple, le dépistage.

## LA PRÉVENTION TERTIAIRE

Ensemble de mesures appropriées pour minimiser les conséquences de la maladie et la réintégration au niveau familial, professionnel et social. Prévention des rechutes et de la poursuite des comportements à risque. Par exemple, gestion de la maladie (prise de médicaments contre l'hypertension, réduction de la consommation de sel...).

## LA PRÉVENTION QUARTERNAIRE

Prévenir la dépendance du patient à l'égard de l'institution et à éviter l'hospitalisation ou l'institutionnalisation.

## EXERCICE 4

### Objectif :

- ▶ Explorer la technique de l'arbre à problèmes
- ▶ Comment comprendre les causes et les solutions possibles d'un problème ?

**Matériel :** Projection ou dessin de l'arbre à problèmes, flip chart, marqueurs, patafix

### Méthodologie :

1. Expliquer en quoi consiste l'arbre à problèmes en projetant l'image
2. Réaliser l'arbre à problèmes "Grossesse précoce" en groupes.
3. Diviser les participants en deux groupes et leur demander de créer leur arbre à problèmes :
  - X % (statistique nationale) d'enfants non enregistrés à la naissance
  - X % (statistique nationale) d'enfants non complètement vaccinés

**L'arbre à problèmes est un excellent outil pour vous aider à trouver des solutions possibles et à commencer à planifier une nouvelle action.**

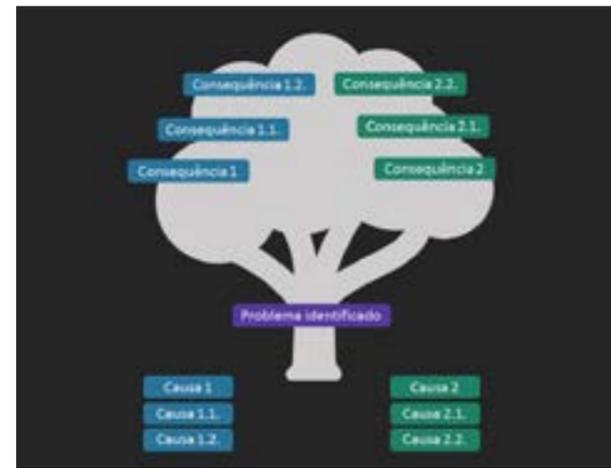
Votre communauté est touchée par plusieurs problèmes, mais vous ne savez pas par où commencer ? Une bonne technique consiste à utiliser l'arbre des problèmes. Il est très simple et facile à appliquer.

Prendre une feuille de papier et suivre les étapes de l'exercice :

- Sur cette feuille, dessiner un arbre avec une couronne et des racines ;
- Maintenant, penser à un problème que vous avez, que les gens autour de vous ont, ou que la planète a...
- Inscrire ce problème au centre de l'arbre. Si vous préférez, utilisez un post-it ;

**Pause pour le conseil d'or :** le problème n'est pas l'absence de solution, c'est une situation négative. Plus c'est précis, mieux c'est. Les problèmes génériques vous amèneront à identifier trop de causes et, par conséquent, à vous perdre.

- Après avoir défini le problème, faire un relevé des causes et des conséquences. Écrire une cause et la placer à la racine. Écrire la conséquence de cette cause et la placer au sommet de l'arbre ;
- Essayer d'identifier les causes profondes. Un moyen facile d'y parvenir est de se demander pourquoi ?
- Trouver également les conséquences de ces causes plus profondes. Au final, l'arbre devrait ressembler à ceci :



Maintenant que votre arbre est prêt, vous vous demandez peut-être : que vais-je en faire ? quelle est l'étape suivante ?

Vous devez alors vous concentrer sur les causes identifiées (de préférence les "causes profondes") et rechercher un service pour chacune d'entre elles. Gardez à l'esprit que l'opposé de la cause est ce que vous voulez obtenir. Progressivement, et en fonction de vos possibilités, vous pouvez étendre les services à d'autres causes.

Si vous avez déjà des partenaires pour mettre en pratique votre solution idéale, c'est encore mieux !



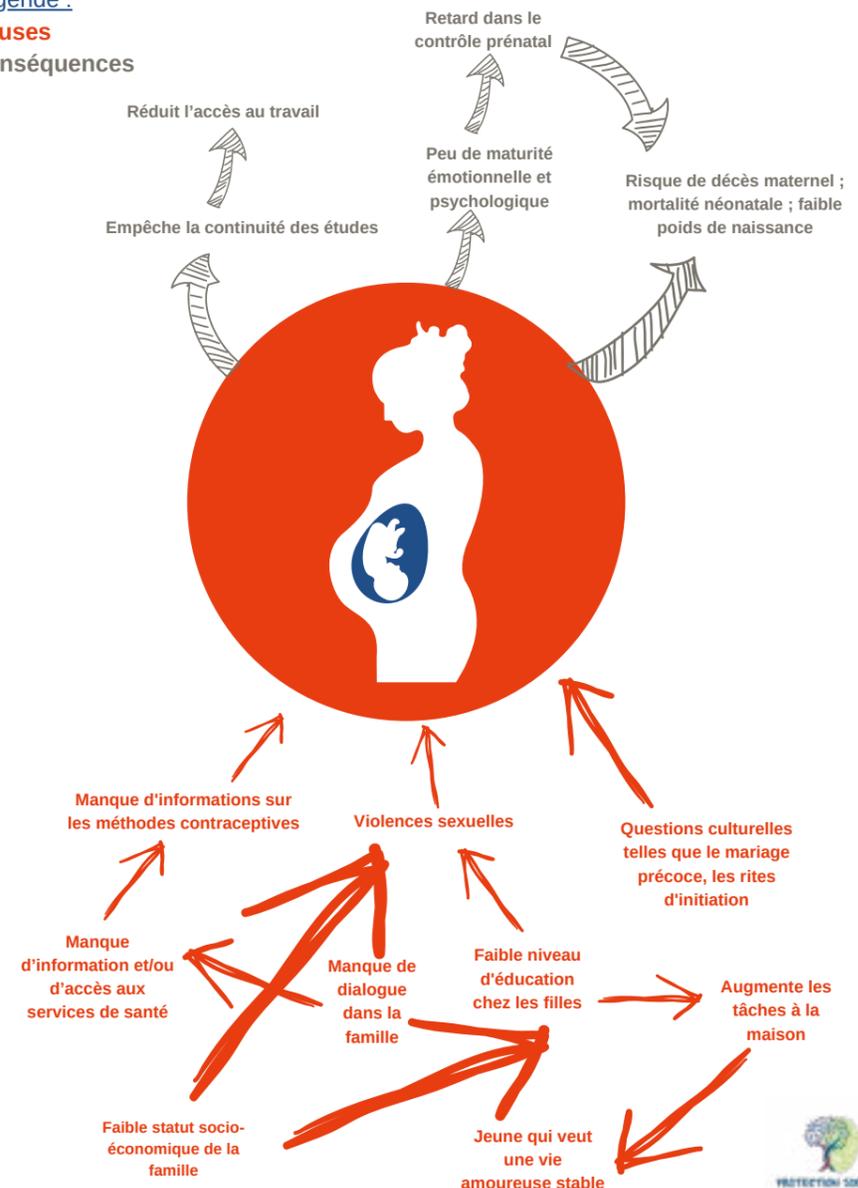
## Arbre à problèmes

### Grossesse précoce

#### Légende :

**Causes**

**Conséquences**





# MODULE 4

## ACCUEIL



## FICHE DE FORMATION 4 : ACCUEIL

JOUR	THÉMATIQUES	MÉTHODOLOGIE	HORAIRE
8	Arrivée des participants	Signature de la liste de présence	8h-8h30
	Intervention sociale dans les groupes à risque	Exercice 1 : <ul style="list-style-type: none"> <li>Intervention sociale</li> <li>Fonctions de base et dimensions de l'Intervention Sociale (IS)</li> <li>Portée et groupes cibles de l'intervention sociale du BIOSP</li> </ul>	8h30-9h30
	Importance de la confidentialité	Dynamique 1 : Confidences	9h-10h30
	<b>PAUSE</b>		
	Accueil de public	Exercice 2 : Connaître les 7 piliers de l'accueil du public	11h-12h30
	<b>DEJEUNER</b>		
9	Communication	Exercice 3 : <ul style="list-style-type: none"> <li>Importance de la communication et de l'écoute Atelier CNV</li> </ul>	13h30-16h30
	Visite à Domicile	Exercice 4 : <ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les principes de base de la VAD - Film</li> </ul>	8h30-10h30
	<b>PAUSE</b>		
	Fiche socio-économique - Théorie	Exercice 5 : Présentation de l'outil - FSE sur le terrain (AOSP)	11h-12h30
	<b>DEJEUNER</b>		
	De la connaissance à l'action - Pratique	Exercice 5 (suite) : Expérimentation de la fiche socio-économique (AOSP).	13h30-16h00
10	Savoir utiliser les données	Exercice 6 : présentation du document d'analyse <ul style="list-style-type: none"> <li>Pour les responsables de projet/techniciens</li> </ul>	16h00-17h30
	Comprendre l'importance de la mise en réseau	Exercice 7 : <ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation des projets/partenaires et de leurs actions</li> <li>Identifier les possibilités de synergies/complémentarités</li> </ul>	8h30-11h00
	<b>PAUSE</b>		
	Comprendre l'importance de la mise en réseau	<ul style="list-style-type: none"> <li>Élaborer un plan d'action pour exploiter ces synergies (outils de suivi).</li> </ul>	11h30-12h30
<b>DEJEUNER</b>			
Identification des partenaires nécessaires pour assurer le fonctionnement du BIOSP	Exercice 8 : <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les domaines d'action du BIOSP et les services sociaux capables d'y répondre.</li> <li>Explorer les outils de gestion des partenariats</li> </ul>	13h30-15h30	

## EXERCICE 1 :

### Objectif :

- ▶ Savoir :
- Intervention sociale
- Fonctions de base et dimensions de l'Intervention Sociale (I.S)
- Champs d'intervention sociale et groupes cibles du BIOSP

**Matériel :** PowerPoint à préparer par l'animateur avec les informations suivantes

### Méthodologie :

1. Brainstorming sur la définition de l'intervention sociale
2. Présenter à partir d'un PowerPoint.
3. Au moment de la présentation des champs d'intervention sociale, demander au groupe d'identifier quels sont les groupes cibles et quels sont les bénéficiaires des services du BIOSP.
4. Conclure en expliquant "ce qu'est un BIOSP et ce qu'il n'est pas".

### Intervention sociale :

Il s'agit d'un processus dans lequel un intervenant du système (personne, groupe, organisation, communauté ou réseau social) s'assume comme une ressource sociale du système client (personne, groupe, organisation, communauté ou réseau social), en s'intégrant par le biais d'un système de communications diversifiées, dans le but de l'aider à répondre à un ensemble de besoins sociaux, en stimulant et en combattant les obstacles au changement envisagé.

### Fonctions de base de l'intervention sociale :

- Aider les systèmes-clients à sortir de leur situation de besoin ;
- Contribuer à créer les conditions sociales nécessaires à l'exercice de leurs droits civiques.

### Dimensions de l'intervention sociale :

- Assistance - fourniture de ressources minimales pour la subsistance (nourriture, hygiène, vêtements, logement) avec des contreparties très limitées (garantie du respect de règles minimales d'hygiène, de sécurité et de coexistence).
- Socio-éducatif - aider l'utilisateur à entamer un processus de resocialisation, en apprenant à identifier et à utiliser ses propres ressources et celles de l'environnement dans lequel il vit, afin de se développer en tant que personne, de se découvrir.
- Socio-politique - il s'agit d'aider l'utilisateur à prendre conscience de ses droits civiques, économiques, sociaux, culturels et de solidarité et à lutter pour les obtenir.

### Champ d'application de l'intervention sociale :

- Enfance et jeunesse
- Immigration/émigration
- Toxicomanie
- Alcoolisme
- Sans-abri
- VIH/SIDA
- Prisons
- Vieillesse
- Institutions d'accueil
- Centres de santé/hôpitaux
- Les écoles
- Grossesse chez les adolescentes
- Maladie mentale
- Violence domestique

### QU'EST-CE QU'UN BIOSP ?

- ▶ Lieu d'information, d'accueil et d'orientation pour les habitants du quartier.
- ▶ Un lieu qui laisse place à l'expression des habitants
- ▶ Un espace qui facilite la réponse des acteurs sociaux (publics et/ou privés) aux besoins des résidents

### QU'EST-CE QUE N'EST PAS UN BIOSP ?

- ▶ Un lieu d'assistance
- ▶ Un lieu qui peut répondre à tous vos besoins
- ▶ Un lieu où des projets sont financés ou un soutien financier individuel est accordé
- ▶ Un lieu où les besoins de la famille sont satisfaits sans sa pleine participation.

## DYNAMIQUE 1

### Objectif :

- ▶ Partager des confidences
- ▶ Explorer la sensibilité à recevoir des confidences

**Matériel :** Post it; enveloppe

### Méthodologie :

1. Distribuer un post-it par participant et leur demander d'écrire, de manière anonyme, une situation difficile qu'ils ont vécue ou suivie de près (membre de la famille et/ou ami) et dont ils n'ont peut-être jamais parlé à personne.
2. Chacun met son post it dans l'enveloppe.
3. Demander à un volontaire de sortir un post-it de l'enveloppe et de lire la situation à haute voix, en se faisant passer pour un bénéficiaire. Demander au groupe de se positionner en tant qu'AOSP et de dire comment il réagirait à la situation.
4. Conclusion avec des conseils sur la posture de l'AOSP pour accueillir du public.

### CONSEILS DE POSTURE

- ▶ Mettez-vous à la place des gens et essayez de répondre à leurs attentes.
- ▶ Prêtez attention : ne vous contentez pas d'écouter les gens, mais faites un effort pour comprendre le sens réel de ce qu'ils disent.
- ▶ Soyez aimable, attentionné et volontaire.
- ▶ Utilisez des mots amicaux dans vos relations quotidiennes avec les personnes qui vous entourent : "Bonjour", "S'il vous plaît", "Excusez-moi" ; les hommes devraient dire "merci" et les femmes "merci".
- ▶ Essayez de résoudre le problème sur-le-champ et non "dans l'instant", en éliminant l'habitude de la procrastination (remettre les choses à plus tard).
- ▶ Évitez également le jeu des responsabilités ; certaines personnes envoient des gens d'un endroit à l'autre sans jamais rien résoudre.
- ▶ Évitez de parler trop près des gens - gardez une distance raisonnable.
- ▶ N'appellez pas la personne "cher", "ami", etc.
- ▶ Évitez de parler fort pendant votre travail.
- ▶ Ne vous plaignez pas de votre salaire, de votre vie, de votre famille et du monde.
- ▶ Ne faites pas de commérages.
- ▶ Essayez d'être flexible et ne vous comportez pas comme un "robot" ou un employé rigide qui dit "je suis désolé mais nous ne pouvons pas enfreindre les règles..."
- ▶ Ne grondez pas quelqu'un en public, parlez-lui seul à seul après.
- ▶ Faites preuve d'empathie et acceptez les points de vue différents du vôtre.
- ▶ Adoptez une position ferme et assurée. Adopter une attitude du type "ce n'est pas mon travail" n'est pas utile.
- ▶ Il arrive que les plaintes de la personne accueillie soient infondées parce qu'elles sont en contradiction avec les procédures de l'organisation. Dans ce cas, expliquez la situation en termes clairs et simples.
- ▶ Travaillez en équipe : coopérer avec les autres collègues et entretenir des relations positives et productives avec les autres employés.

## EXERCICE 2 :

### Objectif :

- ▶ Découvrir les 7 piliers de l'Accueil du public

**Matériel :** 7 piliers imprimés (1 par papier) ; feuille de papier géante + patafix pour que chaque groupe puisse coller son pilier dans sa présentation

### Méthodologie

1. Introduire le concept de l'Accueil
2. Répartir les participants en groupes afin qu'ils réfléchissent aux cas/défis distribués.
3. Présentation et discussion



## ACCUEIL DU PUBLIC

- ▶ L'accueil est le premier contact d'un bénéficiaire avec un service. Et face à l'inconnu, tout devient plus facile et plus léger lorsque nous sommes accueillis à bras ouverts, n'est-ce pas ?
- ▶ Lorsqu'un bénéficiaire s'adresse au BIOSP, il recherche la disponibilité et l'efficacité dans la résolution de son besoin ou de son problème. Il veut plus que des simples protocoles, un véritable espace de dialogue avec les agents sociaux.
- ▶ Souvent, "l'offre de service" place l'AOSP dans une situation de supériorité par rapport au bénéficiaire.
- ▶ L'impact est directement lié à l'efficacité de l'accueil fourni par l'AOSP.

## À PRENDRE EN COMPTE POUR AMÉLIORER L'ACCUEIL :

### 1. Faire preuve d'amabilité et d'empathie

L'éducation est l'élément fondamental et indispensable pour un service de qualité. La première impression est celle qui reste !

Quelques exemples à ne pas oublier dans notre vocabulaire : Bonjour ; Bienvenue ; Faites comme chez vous ; Vous pouvez vous sentir libre ; Merci ; Revenez souvent... et n'oubliez jamais de commencer un accueil en vous présentant, en saluant et en demandant ce que vous pouvez faire pour aider le bénéficiaire, montrant ainsi que vous êtes là pour l'aider.

L'empathie est essentielle. L'AOSP doit se mettre à la place du bénéficiaire et essayer de comprendre ses frustrations et ses désirs.

### 2. Les bénéficiaires veulent de l'engagement, de l'agilité et du soutien

Une solution rapide et efficace est le gage d'un accueil réussi. Mais n'oubliez pas que les bénéficiaires ne veulent pas d'un accueil immédiat si la solution n'est pas trouvée.

Cependant, nous savons que personne n'aime attendre des heures et des heures pour voir son problème résolu. L'équilibre dans l'équation de l'agilité et de l'exécution réside dans la qualité du dialogue, l'organisation du service et la réactivité.

Pour améliorer l'Accueil, l'AOSP devrait s'enquérir de tous les détails de la préoccupation du bénéficiaire et laisser ce dernier lui raconter tout, sans l'interrompre.

Bien sûr, il y a des problèmes et des demandes qui n'ont pas de solution immédiate. Dans ce cas, l'important est de savoir où diriger/ orienter le bénéficiaire, en utilisant le guide social.

Si le problème ne peut être résolu que dans un délai de quelques jours au sein du BIOSP, il est essentiel de le préciser et, si possible, de l'indiquer dans le planning trimestriel des services disponibles au sein du BIOSP.



Pour que l'AOSP puisse donner des conseils sur les critères à respecter pour résoudre un problème, il est essentiel de disposer d'outils tels que le Guide social.

Le service Flash : de meilleures solutions en moins de temps !

### 3. Rechercher autant de solutions que possible

Un excellent moyen d'améliorer l'accueil du public est d'offrir de l'autonomie et un éventail de possibilités au bénéficiaire. Mais comment faire ?

Les équipes BIOSP doivent développer des stratégies afin de guider les bénéficiaires pour qu'ils soient les principaux acteurs de la résolution de leurs problèmes. Par exemple, responsabiliser les leaders communautaires dans l'identification et l'orientation des bénéficiaires vers les services du BIOSP ; sensibiliser la communauté aux problèmes et aux solutions/avantages ; mobiliser la communauté. N'oubliez pas qu'une équipe d'accueil qui s'engage à résoudre la demande de différentes manières jouit d'une crédibilité totale.

### 4. Faire preuve de transparence et de confiance

Le dialogue entre l'AOSP et le bénéficiaire doit être facile et clair. Le bénéficiaire doit sentir qu'il y a une personne prête à écouter son problème.

Pour offrir les meilleures solutions, l'AOSP doit comprendre tous les détails de la situation. Par conséquent, en cas de doute ou même d'absence d'informations qui pourraient lui être utiles, l'AOSP ne doit pas hésiter à poser des questions. Contrairement à ce que l'on pourrait penser, il ne s'agit pas d'un sentiment d'insécurité, mais d'une préoccupation et d'une confiance dans la compréhension du point de vue du bénéficiaire.

### 5. Personnalisez votre service

L'AOSP devrait identifier les cas qui nécessitent un suivi plus personnalisé.

Tous les bénéficiaires, tels que les enfants orphelins et/ou vulnérables, les victimes de violences, les femmes et/ou les personnes âgées en situation difficile, devraient bénéficier d'une période de visite à domicile (de 3 à 6 mois), car il faut souvent du temps pour résoudre ces "cas" plus complexes.

Pour tous les bénéficiaires qui ont plus de difficultés à organiser leur "dossier" social afin de bénéficier d'un service social public, l'AOSP devrait assurer un suivi afin de s'assurer que toutes les conditions sont remplies.

Si ce suivi n'est pas effectué, le risque d'abandon de la résolution du problème est grand.

### 6. Être ouvert au retour d'information qui permet d'améliorer le service

La meilleure façon d'améliorer l'accueil de la communauté est d'écouter ce qu'ils ont à dire !

Créez un espace permettant à vos bénéficiaires de donner leur avis sur les services et l'accueil. Il peut s'agir d'un formulaire, d'une boîte à idées/suggestions, d'espace de dialogues avec les leaders communautaires....

Le retour d'information est très important pour mesurer les résultats générés par l'accueil.

Lorsqu'il est positif, le retour d'information de la communauté encourage l'équipe à poursuivre.

Les aspects négatifs constituent un guide pour remédier aux défaillances des accueils et à l'impact de nos services.

Disposer d'un accueil orienté vers les attentes des bénéficiaires est le meilleur moyen de garantir leur satisfaction !

**Feedback négatifs :** ce qui ne nous tue pas nous rend plus forts !

### 7. Divulgação de informação

Pour améliorer l'accueil de votre communauté, il est essentiel d'assurer la présence régulière des services sociaux dans le BIOSP ainsi que dans la communauté elle-même. Les équipes BIOSP doivent donc élaborer des stratégies pour garantir cette collaboration continue et durable.



Une façon de motiver les services sociaux publics est de faire connaître l'impact de leur travail sur les BIOSP par le biais des médias : radio communautaire, bulletins trimestriels, possibilité d'interview dans le journal local et/ou à la télévision, Facebook... mais aussi lors d'un événement se déroulant dans le quartier.

La diffusion des services par ces moyens permet non seulement de susciter l'intérêt de la communauté pour le BIOSP, mais aussi d'autres organisations qui peuvent adopter comme stratégie d'utiliser les BIOSP comme point de contact avec la communauté.

## EXERCICE 3 :

### Objectif :

- ▶ Les participants reconnaissent l'importance de la communication et de l'écoute
- ▶ Les participants développent des techniques de communication non violente

**Matériel :** papier, stylos, jeu d'images, patafix, vidéoprojecteur, films de communication, ordinateur, définitions/ PowerPoint.

### Méthodologie :

#### 1. Jeu brise-glace sur la communication

- Nous formons deux groupes, chacun assis en CERCLE.
- Dans chaque groupe, un participant montre un dessin à son voisin.
- le voisin décrit le dessin au participant suivant, sans que les autres ne l'entendent.
- et ainsi de suite jusqu'au DERNIER participant, qui doit dessiner ce qu'il a réalisé.
- débriefing des 2 groupes

#### 2. Brainstorming pour définir la communication

- brainstorming guidé par l'animateur
- distribution de la définition (ci-jointe)
- discussion

#### 3. Vidéo

- projection vidéo sur la communication (vidéos **Annexes 1 et 2**)
- discussion

#### 4. Jeu d'images 30 minutes (annexe 3)

- par groupe, chacun a 2 ou 3 images (BD)
- à partir des scènes de mauvaise communication dans les images, imaginer quelle serait la meilleure façon de communiquer
- retour des propositions et discussion

#### 5. CNV – PowerPoint (Annexe 4)

#### 6. Évaluation : chaque participant dessine sa main et écrit sur chaque doigt un aspect de sa propre évaluation de l'atelier : (Annexe 5)

- Pouce : ce que j'ai aimé,
- Index : ce que je vais mettre en pratique,
- Doigt du milieu : celui que j'ai le moins aimé,
- Annulaire : ce que j'ai appris / ce dont je me souviendrai,
- Auriculaire : ce que j'ai trouvé court, ou autre commentaire personnel.

#### 7. Distribuer le livret de communication (annexe 6) afin que les participants puissent emporter les informations et remplir le questionnaire d'auto-évaluation individuelle sur la communication (annexe 7).

## COMMUNICATION

### Définitions

Les compétences en matière de communication sont des éléments clés. Premièrement, la communication doit garantir que la personne ou le groupe cible comprenne le message spécifique que le communicant a l'intention de transmettre. Deuxièmement, la communication doit susciter la réponse souhaitée. Le style de communication peut influencer sur le type de réponse suscitée.

#### A) Communication agressive



Le communicant agressif se considère comme supérieur aux autres et veut que les autres fassent ce qu'il veut. Ce type de communicant n'écoute pas les autres et a tendance à monopoliser la communication.

Par une attitude dominatrice, ces communicants obtiennent souvent ce qu'ils veulent, et la plupart du temps aux dépens des autres. Ils pensent qu'ils savent tout et que les autres n'ont rien à leur apprendre. Ils pointent du doigt, ouvrent les yeux, fixent les gens et élèvent la voix.

En situation de crise, les communicants agressifs peuvent être efficaces. Toutefois, dans des situations normales, les communicants agressifs ont tendance à humilier les gens et à faire des provocations fréquentes, ce qui devient de l'agressivité.

#### B) Communication passive



Le comportement passif se caractérise par le fait que l'individu ne respecte pas ses propres besoins et sentiments. Il les oublie complètement au profit des autres. Il accepte tout des autres sans rien demander pour lui-même. Il ne communique pas ses besoins et ses sentiments et s'efforce uniquement de satisfaire ceux des autres. Le message transmis est alors : "Je ne suis pas important, tu peux profiter de moi".

Bien entendu, un tel comportement ne permet guère de prendre des initiatives, d'obtenir ce que l'on veut et d'atteindre des objectifs personnels.

Il s'agit donc d'un comportement inefficace. La personne qui a un comportement passif laisse les autres décider pour elle. Ce comportement engendre souvent un sentiment de malaise et de frustration qui conduit à la dépression, à l'anxiété, voire à la colère. La personne qui

ne satisfait pas ses besoins se sent souvent déprimé, ou a peur d'affronter les autres de crainte qu'ils ne manifestent trop de besoins, ou devient agressif parce qu'il est trop occupé par les besoins des autres qu'il ne peut pas satisfaire, manifestant cette agressivité envers un inférieur.

Les communicants passifs ont tendance à perdre leur estime de soi et à s'embrouiller lorsqu'ils doivent prendre leur place. Ce sont des suiveurs.

#### C) Communication assertive



Le communicant assertif se caractérise principalement par le fait qu'il respecte les deux parties concernées. Cette personne sait que les autres ont des droits similaires. Il n'y a pas de sentiment de supériorité ou d'infériorité.

Confiant, décisif et réaliste, le communicant assertif "négocie" plutôt qu'il n'impose. Il suscite le respect des autres

et respecte également les autres et leurs points de vue.

Ce communicant est à l'écoute de l'autre personne, il exprime ses idées et ses sentiments.

Il exprime ses opinions de manière honnête et fait des déclarations ainsi que des observations et des points de vue. La personne est également sensible aux sentiments des autres. "L'attitude classique de ce type de communicant est la suivante : "Quelles sont les autres possibilités qui s'offrent à nous ?



Dans la plupart des situations, le communicant assertif a un contact visuel direct, des gestes naturels et des expressions honnêtes, ce qui donne de bien meilleurs résultats que les autres styles mentionnés ci-dessus.

Dans la réalité, peu de personnes utilisent le même style de communication dans toutes les situations. Par exemple, ils peuvent communiquer d'une certaine manière avec leurs supérieurs et d'une autre manière avec leurs subordonnés.

La connaissance des différents styles et de leurs résultats peut améliorer notre communication.

#### D) L'écoute active



L'écoute active est une technique de communication qui implique qu'au cours d'un dialogue, l'auditeur commence par interpréter et comprendre le message qu'il reçoit. Il semble évident que l'auditeur doit prêter attention à ce qui est transmis, mais il est vrai qu'une bonne partie de l'information dans une conversation peut ne pas arriver correctement ou être mal interprétée par l'auditeur. Cela peut être dû à un excès d'informations, à un manque de concentration, au stress ou à toute une série d'autres raisons.

Dans cette relation, l'écoute active est fondamentale pour favoriser une bonne relation ; en effet, elle facilite la compréhension entre les parties

et réduit les conflits.

Les chefs d'équipe doivent savoir écouter activement. Cela signifie qu'ils doivent s'assurer qu'ils comprennent bien le sens des messages qu'ils reçoivent de leurs employés, ce qui n'est pas toujours facile. Cela implique de demander des éclaircissements, de confirmer par des questions que le message a été bien compris et d'analyser le langage non verbal.

## EXERCICE 4 :

#### Objectif :

- ▶ Les participants apprennent à connaître et à appliquer les principes de base de la visite à domicile

**Matériel :** Flip chart, marqueurs, rétroprojecteur, haut-parleurs, ordinateur, film, PowerPoint

#### Méthodologie :

1. Répartir les participants en trois groupes et leur attribuer l'un des moments de la visite à domicile : Avant / Pendant / Après. Ensuite, leur demander de réfléchir aux aspects à prendre en compte dans la phase concernée.
2. Présentation par groupe
3. Présentation du film (**Annexe 8**) et discussion afin de compléter les informations données par chaque groupe.
4. L'animateur complète les informations.

#### Aspects à prendre en compte lors de l'utilisation de la technique de la visite :

AVANT	PENDANT	APRÈS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir l'objectif de la visite ;</li> <li>• Construire le guide de visite (fiche de visite à domicile) ;</li> <li>• Choisir les familles à visiter ;</li> <li>• Informer les personnes à interviewer - thème ;</li> <li>• Régler la date, l'heure et le lieu ;</li> <li>• Préparer les enquêteurs (formation technique)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expliquer qui nous sommes et ce que nous voulons ;</li> <li>• Obtenir et maintenir la confiance ; Savoir écouter ;</li> <li>• Laisser du temps pour "réchauffer" la relation ;</li> <li>• Garder le contrôle avec diplomatie ;</li> <li>• Utiliser des questions d'échauffement et de focalisation ;</li> <li>• Formuler des questions de manière sensible ; (avec des doutes) ;</li> <li>• Éviter les questions qui pourraient vous obliger à répondre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Noter les observations sur le comportement de la personne interrogée ;</li> <li>• Consigner les observations sur l'environnement dans lequel la visite s'est déroulée.</li> </ul>

**Important à retenir AVANT LA VISITE :** Comme toute autre tâche, une visite à domicile doit être soigneusement planifiée. Cette planification doit inclure les procédures résumées ci-dessous.

#### DÉFINIR LES OBJECTIFS DES VISITES :

- ▶ La planification d'une visite doit commencer par l'intégration des objectifs à atteindre. Une façon de tester sa clarté et sa rigueur est de se demander, après l'avoir conçue, si, une fois la collecte des données terminée, nous serons en mesure d'affirmer rigoureusement que les objectifs ont été atteints ou non.

#### CONSTRUIRE LE GUIDE DE L'ENTRETIEN :

- ▶ Une fois les objectifs de la visite clairement et rigoureusement définis, il convient de les opérationnaliser sous forme de variables.
- ▶ L'animateur doit préparer des fiches de visite à domicile avant la visite en fonction des objectifs qu'il souhaite atteindre.
- ▶ Cette feuille doit contenir des questions correspondant aux informations (objectifs) que vous souhaitez obtenir.
- ▶ Pour que le script de l'entretien soit prêt à être utilisé, les questions devront encore être liées d'une manière appropriée à l'objectif de la visite.

#### CHOISIR LES FAMILLES :

- ▶ Comme pour la sélection et l'enchaînement des questions, le choix des futurs groupes cibles doit être adapté aux objectifs de la visite.
- ▶ À cette fin, l'animateur doit identifier et sélectionner les familles ou les individus en fonction des objectifs des visites prévues, c'est-à-dire sélectionner les bénéficiaires de la visite, en tenant compte des informations ou des données qu'il souhaite recueillir.

#### PRÉPARER LES PERSONNES À ÊTRE INTERROGÉES DANS LE CADRE DE LA VISITE À DOMICILE :

- ▶ Afin de s'assurer de la disponibilité des personnes interrogées au moment de la visite, il est conseillé, dans la mesure du possible, de les contacter à l'avance. Les objectifs de cette démarche sont les suivants ;
- ▶ Les informer des résultats que nous attendons de cette visite ;
- ▶ Expliquer les raisons pour lesquelles nous avons choisi de les visiter, en montrant la valeur ajoutée de leur coopération, qui est extrêmement importante ;
- ▶ Les informer de la durée prévue du programme ;
- ▶ Convenir d'une date, d'une heure et d'un lieu pour l'organiser ;
- ▶ Le contact préalable avec les personnes interrogées (qui peut se faire en personne, mais aussi par téléphone, SMS, note écrite, etc.) n'est pas une dépense d'énergie inutile, mais plutôt un investissement. Ce faisant, le facilitateur a non seulement plus de garanties quant à la disponibilité physique et psychologique de la personne choisie, mais il lui donne également une image de professionnalisme et de respect de son temps, ce qui aura certainement un effet positif sur l'environnement dans lequel l'entretien se déroulera.



Visite à domicile des bénéficiaires à Munhava par l'équipe du BIOSP avec l'action sociale du district.

## EXERCICE 5 : PRÉSENTATION DE L'OUTIL FSE



### Objectif :

- ▶ Les participants acquièrent une maîtrise de l'utilisation du FSE sur le terrain :
  1. Pertinence des questions du questionnaire FSE  
Ses enjeux et son utilité pour les différents secteurs d'ESSOR
  2. Utiliser l'application ODK/Kobocollect  
Par le biais d'exercices pratiques
  3. Administrer et remplir le questionnaire FSE à l'aide de l'outil numérique  
Introduction au document et discussion
  4. Préparer l'enquête en suivant les huit (8) étapes (diapositive 16/17)

### Matériel :

- ▶ (Annexe 9) Dossier de formation :
  - PowerPoint Formation des enquêteurs
  - Questionnaire FSE à imprimer
  - Tablettes
  - Compte ESSOR Kobotoolbox
  - Grille d'évaluation
  - Correction de l'évaluation
  - Scénario pédagogique
- ▶ Tableau blanc (pour le retour d'information) - facultatif
- ▶ Post-It
- ▶ Marqueurs

## Méthodologie

	MÉTHODOLOGIE	OUTILS / SU-PPORTS
Slide 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Table ronde</li> <li>• Présentation des formateurs</li> <li>• Diapositive de transition 2</li> </ul>	..PPT
Slide 2	<p><b>Présentation générale du programme :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Information sur le contenu du programme (calendrier, structure de la formation - présentation + exercice + évaluation)</li> <li>• Contexte de la formation/défis</li> <li>• Explication de la formation - Enquêteurs</li> </ul>	..PPT
Slide 3	<b>Objectifs éducatifs</b>	
Slide 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La mise en œuvre de la mission ESSOR dépend de notre capacité à prendre les 4 engagements suivants               <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Demandez aux participants quelle est, selon eux, l'importance de mesurer la vulnérabilité.</li> </ul> </li> <li>• Pour répondre à la mission ESSOR, il faut être capable de mesurer la vulnérabilité               <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Transition avec la diapositive 5</li> </ul> </li> </ul>	..PPT
Slide 5	<p><b>Besoins communs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constat que les besoins sont les mêmes pour les différents secteurs</li> <li>• L'outil FSE = pour :               <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Mesurer la vulnérabilité de manière plus fiable et plus professionnelle</li> <li>▶ Identifier nos bénéficiaires de manière plus objective et donc moins exclusive.</li> <li>▶ Effectuer des diagnostics de zone plus précis (ville, quartier, région)</li> </ul> </li> <li>→ Transition : Et donc de pouvoir mesurer l'évolution de la vulnérabilité des personnes accompagnées dans le temps, SO, l'impact de nos actions.</li> </ul>	..PPT
Slide 6	<p><b>La nécessité du BIOSP :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les critères d'impact du BIOSP permettent de comptabiliser les "points de vulnérabilités" du répondant               <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Identifie les domaines dans lesquels le BIOSP devra avoir un impact sur la réduction des vulnérabilités.</li> </ul> </li> <li>→ Qu'est-ce que l'impact ? Pourquoi le mesurer ?</li> <li>▶ Impact = différence de situation entre une situation de référence donnée et la situation actuelle.</li> <li>▶ Impact de la mesure = attribut (ou non) de réduction de la vulnérabilité aux actions du BIOSP</li> <li>→ C'est pourquoi la FSE intervient deux fois : avant et après l'intervention du BIOSP.</li> </ul>	..PPT
Slide 7	<p><b>Fonctionnement de l'outil :</b></p> <p>Permet des recherches plus rapides et une collecte centrale de données en temps réel</p>	..PPT
Slide 8	<p><b>Outil ODK :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Appelé ODK ou KoboCollect = version fonctionnelle de l'outil vu ci-dessus.</li> <li>• Présentation de l'utilisation étape par étape</li> <li>• Les réponses aux questions sont classées en différentes possibilités de réponses :               <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Localisation par GPS (aucune connexion internet n'est nécessaire)</li> <li>▶ Texte libre (attention à ne pas surcharger la réponse)</li> <li>▶ Choix simple (une seule réponse acceptée)</li> <li>▶ Choix multiple (plusieurs réponses acceptées)</li> </ul> </li> <li>• POINT D'ATTENTION : Index de la question (en cas de doute sur le sens de la question, lire l'index des questions en gris)</li> <li>• Fin du questionnaire dans le formulaire. Ne pas nommer</li> </ul>	..PPT
Slide 9		
Slide 10		
Slide 11		
Slide 12	<ul style="list-style-type: none"> <li>• POINT D'ATTENTION : Index de la question (en cas de doute sur le sens de la question, lire l'index des questions en gris)</li> <li>• Fin du questionnaire dans le formulaire. Ne pas nommer</li> </ul>	
Slide 13	<p><b>Questionnaire FSE :</b></p> <p>Grandes familles de questions et d'exceptions</p>	..PPT
Slide 14	<p><b>Questionnaire FSE :</b></p> <p>Distribuer la version papier de la lecture commune de la FSE</p>	Questionnaire papier

Slide 15	<b>La position de l'enquêteur :</b> Présentation des exigences et des règles concernant les enquêtes et les relations avec les personnes mobilisées	..PPT
Slide 16 e 17	<b>EXERCICE - Sur le terrain : les 8 étapes :</b> "Pourriez-vous mettre de l'ordre dans les 8 étapes de la préparation d'une matinée d'enquête FSE ?"	
Slide 18	<b>Document de travail :</b> Une fois collectées et envoyées au serveur central, c'est là que les données atterrissent et sont ensuite traitées.	..PPT
Slide 19	Nous vous remercions	..PPT
Slide 20	<b>EXERCICE PRATIQUE</b> 45 minutes	Tablets + ODK instalados + FSE
Slide 21	<b>RESTITUTION DE L'EXERCICE</b> 30 minutes  1. Un binôme restitue (manipulation de l'outil + compréhension des questions dans la langue locale). 2. L'un des participants rapporte (prend des notes pour les transmettre au superviseur) 3. Discussions de groupe (réactions) 4. Passage à l'évaluation	PPT + Tabela + Marcador
Slide 22	<b>EVALUATION</b>	Post it

## EXERCICE 6 :

### Objectif :

- ▶ Les chefs de projet et les techniciens acquièrent une maîtrise de l'analyse des FSE.
  1. Savoir comment installer l'application ODK/Kobocollect sur une tablette et préparer les tablettes pour les enquêteurs.  
*Les 5 étapes*
  2. Savoir utiliser le document d'analyse automatique de la FSE  
*Les 5 étapes*
  3. Savoir se former à l'installation et à l'analyse de la FSE automatique  
*Le document est approprié et la formation peut être reproduite.*
  4. Être en mesure de formuler des recommandations à l'intention de l'AOSP/TOP  
*Le document d'examen prévoit un soutien, qui devra être communiqué*

### Matériel :

- ▶ **(Annexe 9)** : Dossier de formation
  - Formation PowerPoint à l'analyse
  - Fichier d'analyse automatique
  - Base de données KOBO pour la formation
  - Compte Kobo ESSOR
- ▶ Connexion Internet
- ▶ Ordinateur personnel

## Méthodologie

	MÉTHODOLOGIE	OUTILS / SUPPORTS
Slide 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Table ronde</li> <li>• Présentation des formateurs</li> <li>→ Diapositive de transition 2</li> </ul>	..PPT
Slide 2	<p><b>Présentation générale du programme :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenu du programme (calendrier, structuration de la formation - présentation + exercice + évaluation)</li> <li>• Contexte de la formation/défis</li> <li>• Explication de la formation - Analystes</li> </ul> <p><b>Les participants doivent l'ouvrir sur leur ordinateur personnel :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le fichier d'analyse automatique</li> <li>• une base de données Kobotoolbox</li> </ul>	..PPT ..Computador pessoal
Slide 3	<b>Objectifs éducatifs</b>	
Slide 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guide d'installation du questionnaire dans l'application</li> <li>• Présentation des 5 étapes de l'installation de l'application</li> <li>• Insistez sur l'importance de se souvenir de ces 5 étapes !</li> </ul> <p>▶ Transition vers chaque étape détaillée / Transition avec la diapositive 5</p>	..PPT
Slide 5	<p><b>Play store :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Veuillez noter que si votre tablette est de marque Apple, vous devrez demander le lien de l'enquête car vous ne pourrez pas la télécharger à partir du Play Store.</li> <li>• L'application peut avoir deux noms différents : ODK ou Kobocollect</li> </ul> <p>▶ Demandez aux participants s'ils ont l'habitude d'utiliser le Play Store pour télécharger des applications.</p> <p>▶ Demandez aux participants si quelqu'un a déjà téléchargé l'application ODK et expliquer comment ils l'ont fait.</p> <p>▶ Effectuer des diagnostics de zone plus précis (ville, quartier, région)</p> <p>→ Transition : Quelqu'un s'est-il déjà connecté à son compte ESSOR sur son appli Kobo ?</p>	..PPT
Slide 6	<p><b>Connecter l'application à votre compte ESSOR :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Demandez à tout le monde d'effectuer la procédure</li> <li>▶ Donnez le mot de passe du compte en temps réel et ne le montrez pas dans PowerPoint.</li> </ul> <p>→ Afficher le menu d'accueil de l'application pour effectuer la transition</p>	..PPT
Slide 7	<b>Télécharger le questionnaire à utiliser : FSE</b>	..PPT
Slide 8	▶ Assurez-vous que le formulaire est téléchargé	
Slide 9	▶ Si le temps le permet : proposez de remplir des formulaires en direct !	
Slide 10	<b>Rôle du RP dans les démarches :</b>	..PPT
Slide 11	• Rappel sur les 8 étapes : insister sur la responsabilité du technicien ou du RP dans ces étapes :	
Slide 12	• Tablette avec batterie	
	• Formulaire disponible sur tablette	
	• Connaître le nombre de FSE réalisées par vos agents	
Slide 13	Guide étape par étape de la base de données socio-économiques en ligne (FSE AUTO)	..PPT
Slide 14	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ S'assurer que tout le monde a ouvert le fichier sur son ordinateur personnel.</li> <li>▶ En fonction du nombre de participants à la formation, possibilité de donner accès au site web de Kobotoolbox (non obligatoire).</li> </ul>	Ordinateur personnel : BDD Kobo .. Dossier Auto-analyse

Slide 15 à Slide 20	<p><b>Le site web Kobotoolbox</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Présentation du site</li> <li>▶ Se connecter au site</li> <li>▶ Montrer comment le site fonctionne globalement</li> <li>▶ Prenez votre temps entre chaque étape</li> </ul> <p>Prenez le temps de télécharger la partie relative à la base de données :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Insister pour ne pas modifier les paramètres</li> <li>▶ Télécharger une fiche socio-économique de la base de données</li> <li>▶ Répéter la procédure autant de fois que nécessaire</li> </ul> <p>Demandez aux participants s'ils ont déjà construit des questionnaires sur Kobo et s'ils peuvent partager leur expérience.</p>	<p>..PPT</p> <p>..Website Kobo</p>
Slide 21 até 28	<p><b>Cet exercice doit être réalisé par chaque participant à l'aide de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La base de données Kobo sur votre PC</li> <li>• Le fichier d'analyse automatique</li> </ul> <p>Le formateur présente d'abord l'approche étape par étape.</p> <p>Les participants effectuent ce processus sur leur ordinateur personnel.</p> <p>Attention : assurez-vous que le fichier d'analyse automatique est vide pour vérifier que tout le monde a suivi la procédure.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Prévoyez au moins 15 à 20 minutes pour l'ensemble du processus. C'est l'étape la plus importante de la formation.</li> </ul>	<p>...Computador pessoal</p> <p>... PPT</p>
Slide 29 até 33	<p><b>Présentation du fichier d'analyse automatique</b></p> <p>Rappelez-leur que le document comprend un guide de l'utilisateur qu'ils doivent relire avant de commencer l'analyse.</p> <p>Couvrir toutes les étapes de la formation. S'assurer qu'elle est claire et comprise par tous.</p> <p>Présenter l'analyse par feuille (auto-analyse, support BIOSP, diagnostic).</p> <p>Assurez-vous que tout le monde peut imprimer le fichier si nécessaire, montrez la procédure (elle est présente dans le guide de l'utilisateur).</p> <p>Souligner l'importance de répéter l'exercice de copier-coller à partir de la base de données Kobo.</p> <p>Expliquez que le fichier d'analyse automatique concerne : la fiche de données KOBO, en fonction des informations qui y sont introduites, toutes les données automatisées seront liées à cette fiche.</p>	<p>...Computador pessoal</p> <p>... PPT</p>
	<b>Feedback</b>	

## EXERCICE 7 :

### Objectif :

- ▶ Les participants réalisent l'importance du travail en réseau
- ▶ Identifier les partenaires et les stratégies de collaboration avec le BIOSP.

**Matériel :** papier géant, marqueurs, rétroprojecteur, haut-parleurs, ordinateur, film, PowerPoint

### Méthodologie

1. Présenter le court métrage (**Annexe 10**) sur l'effet de groupe et le débat.
2. Chaque organisation et/ou secteur présente ses actions (présentation sur papier géant des étapes clés)
3. Le facilitateur soutient l'identification des synergies possibles



4. Des plans d'action visant à découvrir des actions sur le terrain (visites) et/ou à planifier des activités conjointes pour l'expérimentation sont mis en œuvre.
5. Présenter les objectifs généraux et spécifiques des partenariats avec les services sociaux et donner quelques exemples.
6. Organiser les participants en groupes et distribuer les fiches d'information sur les questions abordées par le BIOSP et les services qui peuvent répondre à ces préoccupations (**Annexe 11**)
7. 7. Présenter les différents outils de gestion des partenariats

## EXERCICE 8 : LES PARTENARIATS AVEC LES SERVICES SOCIAUX PUBLICS ET PRIVÉS

### Objectif :

- ▶ L'équipe de gestion du BIOSP identifie les domaines d'action du BIOSP et les services sociaux capables de répondre à ces domaines.
- ▶ Les participants s'approprient les outils de gestion des partenariats avec les services sociaux.

**Matériel :** Fiches thématiques BIOSP (**Annexe 11**)

### Méthodologie

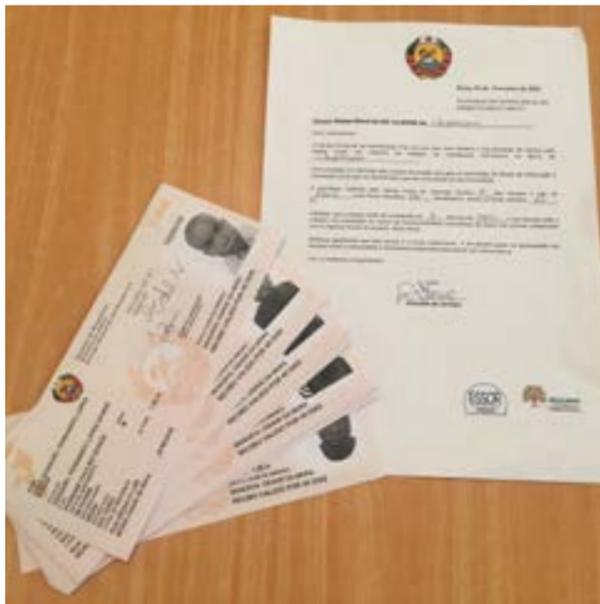
1. Brainstorming sur l'importance pour les BIOSP de créer des partenariats avec les services sociaux

#### Brainstorming sur l'importance pour les BIOSP de créer des partenariats avec les services sociaux

- Fournir des équipes techniques spécialisées pour former les AOSP aux services offerts, aux critères de sélection des bénéficiaires et aux conditions requises pour bénéficier de l'aide ;
- Mettre à disposition des équipes techniques pour organiser des sessions de sensibilisation au sein de la communauté, en collaboration avec les AOSP ;
- Élaborer conjointement des programmes de séjours sociaux au sein du BIOSP afin d'orienter la prestation de services dans la communauté ;
- Réunions de débriefing avec les équipes BIOSP pour discuter des problèmes de la communauté et développer des stratégies convenues.

2. Répartissez les participants en groupes de 2 ou 3.
3. Distribuez les fiches thématiques aux groupes et demandez-leur d'analyser pendant 45 minutes et de réfléchir aux services sociaux publics et privés locaux qui pourraient potentiellement être des partenaires du BIOSP.
4. Chaque groupe dispose de 10 minutes pour répondre à deux questions : Pourquoi agissons-nous dans ce domaine et qui pourrait être notre partenaire ?
5. Présenter certains des outils disponibles pour faciliter la réalisation des partenariats.

**ATTENTION**, les outils doivent être adaptés à chaque contexte et en ce sens il est nécessaire de revoir les logos, les noms des organisations/institutions, les engagements etc...



Délivrance de cartes d'identité au BIOSP de Chipangara



Délivrance de l'enregistrement de la naissance d'un adulte à Dondo BIOSP



Distribution des numéros d'identification fiscale dans le Munhava - Mozambique



Pesée des enfants lors de la permanence des services de santé du BIOSP à Bongor - Tchad



Maputo,..... 20 .....

A l'attention de .....

.....

Objet : **Demande d'autorisation de commencer une activité dans le domaine de la protection sociale**

Ref. : UPA / /20.....

Monsieur le Président .....

L'UPA a développé diverses activités communautaires dans la ville de Maputo, notamment dans les quartiers de .....

Dans le cadre du nouveau projet....., nous avons jugé opportun de développer le projet Bureau d'Information et orientation sociale et professionnelle dans le quartier de ..... en tenant compte des besoins réels de notre population.

Le BIOSP sera le lieu de diffusion de l'information et des lois auprès de la population afin de prévenir certains problèmes sociaux et même de filtrer pour une orientation vers le service qui peut répondre au besoin identifié. En plus de ce service d'information et d'orientation, ce projet aura une composante de renforcement institutionnel de l'OCB qui a la charge de la gestion de ce service.

Afin de pouvoir mettre en place ce service, nous avons besoin de votre autorisation pour mener à bien les différentes activités (plan d'activité ci-joint), qui visent à organiser des séances d'information et à fournir une assistance sociale individuelle.

Nous attendons donc votre autorisation pour commencer notre intervention.

Nous espérons que cela donnera un nouvel élan au travail en réseau dans le domaine de la protection sociale au niveau de la ville de Maputo.

Meilleures salutations

**Responsable de Projet**



## ACCORD DE PARTENARIAT POUR LA MISE EN ŒUVRE D'ACTIVITÉS DANS LE DOMAINE DE LA PROTECTION SOCIALE

Entre

### INAS – INSTITUTO NACIONAL DA AÇÃO SOCIAL

Siège Beira :
Téléphone :
E-mail :

### ET L'ONG

Siège Beira :
Téléphone :
E-mail :

Il est convenu de ce qui suit :

#### Article 1 - OBJET DU MEMORANDUM

La présente convention a pour objet d'instaurer une collaboration entre les services des guichets d'information et d'orientation sociale et professionnelle et l'Institut national d'action sociale, depuis l'identification du public cible jusqu'au suivi et à la vérification de la résolution des problèmes sociaux.

Ce partenariat vise, dans un premier temps, à expérimenter :

1. Sélection des bénéficiaires par les équipes BIOSP selon les exigences du programme de soutien INAS.
2. Initiation du processus social individuel au sein du BIOSP - Organisation de la documentation nécessaire et remplissage des outils
3. Coordination directe avec l'INAS et/ou le service de district pour la santé et l'action sociale des femmes.
4. Réalisation de l'aide sociale par les services d'action sociale

#### Article 2 - DURÉE

1. L'accord a une durée de 12 mois à compter de la signature du présent document (de ..... à .....).

#### Article 3 - ENGAGEMENTS COMMUNS

1. Améliorer les synergies entre l'UPA et l'INAS dans le domaine de l'aide sociale aux enfants, aux femmes, aux personnes âgées et aux personnes handicapées.
2. Contribuer à la réinsertion du public cible
3. Élaborer des plans pour des activités conjointes de sensibilisation
4. Former et certifier les agents du BIOSP dans le domaine de la protection sociale
5. Promouvoir les réunions multisectorielles et démontrer les avantages d'une collaboration directe entre les services BIOSP-INAS-SDMAS.
6. Créer, compiler et diffuser une base de données sur l'évolution des soins, du suivi et de la résolution des problèmes sociaux en coordination avec SDMAS.

7. Organisation d'un atelier pour diffuser les résultats, réfléchir aux difficultés et à la stratégie pour impliquer davantage de services sociaux et assurer la durabilité du BIOSP.
8. Analyser et diffuser l'impact du travail réalisé par les BIOSP

#### Article 4 - ENGAGEMENTS D'INAS

1. Former l'équipe d'agents sociaux des BIOSP aux différents programmes d'INAS.
2. Désigner un point focal au niveau de l'INAS en la personne de Mme xxxx, référent de l'action avec laquelle l'UPA peut travailler dans le cadre de cette Convention et participer à toutes les réunions de planification et discussions techniques ;
3. Création d'une équipe de superviseurs et d'évaluateurs ;
4. Mener des activités de sensibilisation sur les programmes sociaux du BIOSP par le biais d'un agenda ;
5. Guider le personnel permanent d'INAS dans l'exercice de ses activités à partir du BIOSP ;
6. Intégrer les bénéficiaires identifiés par le BIOSP, grâce à une planification préalable des créneaux de soutien pris en charge par INAS ;

#### Article 5 - Engagements de l'UPA

1. Identifier le groupe cible dans les zones d'intervention (quartier de. ....)
2. Informer et aider les bénéficiaires à obtenir des documents
3. Effectuer des visites à domicile et recueillir des informations sur l'histoire de la vie et des données socio-économiques.
4. Coordination avec INAS et/ou SDSMAS
5. Visite à domicile pour le suivi - rapport à l'INAS
6. Impliquer INAS et SDSMAS dans tous les événements qu'ils organisent et qui concernent le secteur social.
7. Informer INAS des dates des formations professionnelles et de l'identification des familles.
8. Indiquer une personne de référence avec laquelle INAS peut travailler dans le cadre de la présente convention Nom : M. xx

#### Article 6 - AMENDEMENTS

Pour être valables, les modifications du présent accord doivent faire l'objet de documents écrits signés par les deux parties, qui constituent une annexe au présent accord et en font partie intégrante.

#### Article 7 - CAS DE RÉSILIATION

Le présent accord est résilié de plein droit :

- a. En cas d'inexécution par l'une ou l'autre des parties ;
- a. Par la survenance d'une règle de droit ou d'un fait administratif qui la rend formelle ou inapplicable ;
- a. À tout moment, d'un commun accord entre les parties ou à l'initiative de l'une d'entre elles, à condition que les objectifs pour lesquels ils ont été conclus ne soient plus remplis.

Tous les litiges et doutes découlant de l'interprétation et de l'exécution du présent accord seront réglés à l'amiable entre les parties et, en cas d'échec, seront soumis aux entités responsables de la sauvegarde des actions faisant l'objet du présent accord.

Maputo, ..... 2018

.....  
Monsieur

Délégué de l'Institut national d'action sociale

.....  
xxxxx

Représentant UPA

# PLANIFICACION DES SERVICES SOCIAUX DISPONIBLES DANS LES BIOSP DE BEIRA ET DONDO

## ANNEXES MODULE 4



### PLANO TRIMESTRAL

PLANIFICACÃO DE ACTIVIDADES E SERVIÇOS SOCIAIS NOS BIOSP'S FIXOS E UNIDADE MOVEEL		LEGENDA				
		BIOSP de Chipangara	BIOSP de Munhava Mananga			
		BIOSP de Muave	BIOSP de Inhamizua			
		BIOSP de Mafarinha	Comunidade (a definir)			
ACTIVIDADES E SERVICIOS DISPONIBLES	Semana	JANEIRO		FEVEREIRO		
	Dia	3a Semana 22,23,25,26,29,30,31	4a Semana 1,2,5,6,7,8	1/se	2a Semana 1,2,5,6,7,8	3a Semana 9,12,13,14,15,16,19,20,21,22,23,26,27,28
Atendimento Juridico						
Serviço de Identificação Civil						
Registo Civil						
Autoridade Tributaria / emissão de Nuit						
Sesões Tematicas Abertas: P.F, ITS, HIV, HIV+ PSI/Sofala						
Planeamento Familiar e testagem HIV pela PSI						
Actividade de Massa com BIOSP MOVEEL em BUZI						
Actividade de Massa com BIOSP MOVEEL em Nhamatanda						
Visitas Domiciliar Conjunta com Accao Social						
		Todos os dias em todos BIOSP, temoos Fichas disponiveis no Balcao		Todos os dias em todos BIOSP, temoos Fichas disponiveis no Balcao		

1. ommunication non verbale (VIDEO)
2. Agressif, passif ou assertif (VIDEO)
3. Images de communication (DOC)
4. CNV (PowerPoint)
5. Main (PHOTO)
6. Dépliant sur la CNV (DOC)
7. Quiz d'auto-évaluation (DOC)
8. Visite à domicile (VIDEO)
9. Dossier de formation FSE (DOC)
10. Les avantages (VIDEO)



**FICHES  
THÉMATIQUES  
BIOSP**

# ACTION SOCIALE - BIOSP



Au Mozambique, 64,6% de la population est dans une situation de pauvreté disposant de moins de 1,90 \$PPA par jour  
*Banque Mondiale, 2014*

Au Tchad, 42,3% de la population est dans une situation de pauvreté disposant de moins de 1,90 \$PPA par jour  
*Banque Mondiale, 2018*

En Guinée-Bissau, 47,7% de la population est dans une situation de pauvreté disposant de moins de 1,90 \$PPA par jour  
*Banque Mondiale, 2018*

## POURQUOI NOUS AGISSONS ?

L'action sociale désigne l'ensemble des moyens par lesquels une société agit pour **aider les personnes à mieux vivre** et vise ainsi à prévenir et éliminer les situations de vulnérabilité.

Cependant, le domaine n'est pas encore suffisamment développé au Mozambique, Tchad et Guinée-Bissau en raison du **manque de ressources et de structuration** des acteurs publics et privés de l'Action Sociale et des Organisations de la Société Civile et du manque d'information sur la vulnérabilité et les besoins des populations. Les services d'Action Sociale sont d'ailleurs considérés comme les services les plus fragiles des Etats.

## COMMENT NOUS AGISSONS ?

ESSOR vient répondre à ces besoins d'une part, en menant un **diagnostic** de la situation des habitants de ses quartiers d'intervention, en **partageant les résultats** avec les acteurs locaux de l'Action Sociale et en renforçant leurs compétences pour répondre à ces besoins.

D'autre part ESSOR propose un dispositif ancré dans les quartiers vulnérables : les Bureaux d'Information et d'Orientation Sociale et Professionnelle (BIOSP). ESSOR ne se substitue pas aux services publics et privés en matière d'Action Sociale mais leur propose de tenir des **permanences régulières et gratuites** au sein des BIOSP. Grâce à un travail préliminaire de **mobilisation, d'accueil et d'information** les BIOSP permettent ainsi de rapprocher les populations vulnérables des services d'Action Sociale, d'informer la population sur **ces services** et comment y accéder.

GRÂCE AUX BIOSP...

**144 PERSONNES ONT BÉNÉFICIÉ DES SERVICES D'ACTION SOCIALE SUR LES 3 DERNIÈRES ANNÉES**

**UN PARTENARIAT AVEC LE CONSEIL MUNICIPAL DE BISSAU PERMET DE RÉPONDRE AUX PRÉOCCUPATIONS SOCIALES**

**99 PERSONNES ONT BÉNÉFICIÉ DES SERVICES D'ACTION SOCIALE SUR LES 3 DERNIÈRES ANNÉES**

**SERVICES DISPONIBLES AU SEIN DES BIOSP**

DISPONIBILITÉS DE DIFFÉRENTS SOUS-SERVICES DE L'ACTION SOCIALE : FEMMES, ENFANTS, PERSONNES ÂGÉES, PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP, SINISTRÉS (TCHAD)

EXEMPLES DE SERVICES ACCESSIBLES : ATTESTA DE PAUVRETÉ (MOZAMBIQUE), PENSIONS RETRAITES, POUR LES FEMMES VEUVES, AIDES POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP (FRAIS DE SCOLARITÉ PAYÉS PAR EXEMPLE), AIDES POUR LES SINISTRÉS (TCHAD)

## POURQUOI ESSOR ?

**DIAGNOSTIQUER POUR MIEUX RÉPONDRE AUX BESOINS**

AU MOZAMBIQUE, UN TRAVAIL AVEC LA DPGCAS (DIRECTION PROVINCIALE DU GENRE, DE L'ENFANCE ET DE L'ACTION SOCIALE) A PERMIS DE METTRE AU POINT UN OUTIL DE MESURE DE LA VULNÉRABILITÉ. CET OUTIL SERT À IDENTIFIER LES PLUS FRAGILES MAIS ÉGALEMENT À FAIRE DES DIAGNOSTICS DE ZONES QUI SONT ENSUITE PARTAGÉS AUX PARTENAIRES PUBLICS ET PRIVÉS.

Juillet 2022

Juin 2025



UN DIAGNOSTIC GLOBAL DU NIVEAU DES VULNÉRABILITÉS DES FAMILLES HABITANT LES ZONES D'INTERVENTION EST RÉALISÉ ET DIFFUSÉ, AMÉLIORANT LES CAPACITÉS D'INTERVENTION DANS L'ACTION SOCIALE, D'AU MOINS 11 ORGANISATIONS COMMUNAUTAIRES DE BASE



# APPUI INSTITUTIONNEL



Le Mozambique est classé 185ème sur 191 pays en termes de développement humain  
*Nations Unies, 2021*

Le Tchad, est classé 190ème sur 191 pays en termes de développement humain  
*Nations Unies, 2021*

La Guinée-Bissau, est classé 177ème sur 191 pays en termes de développement humain  
*Nations Unies, 2021*

## POURQUOI NOUS AGISSONS ?

Au Mozambique, Tchad et Guinée-Bissau, il y a peu de possibilités de **participation sociale, économique, professionnelle et citoyenne**. Les Organisations de la Société Civile ont ainsi un rôle important à jouer dans la dynamisation du développement local des quartiers.

Pourtant, cette société civile est **faiblement structurée et peu opérationnelle pour assumer son rôle**. En ce sens, **les accompagner techniquement et institutionnellement** est essentiel afin d'assurer leur autonomie dans la mise en œuvre de projets de développement local qui viendront réduire la vulnérabilité des habitants de leurs quartiers.

## COMMENT NOUS AGISSONS ?

ESSOR vient répondre à ces besoins grâce aux équipes du secteur de la **Protection Sociale**.

A travers les activités d'Appui Institutionnel, le secteur Protection Sociale propose **d'identifier, renforcer, accompagner et soutenir les Organisations de la Société Civile locales** dans le renforcement de leurs compétences techniques et institutionnelles et pour certaines dans le transfert des méthodologies d'ESSOR dans le domaine de la Protection Sociale afin d'assurer la pérennité de ses actions.

GRÂCE AUX BIOSP...

**41 ORGANISATIONS COMMUNAUTAIRES DE BASE ONT ÉTÉ INSCRITES AU PROGRAMME D'APPUI INSTITUTIONNEL ET 37 ONT FAIT LEUR DIAGNOSTIC INSTITUTIONNEL ET RÉALISÉ UN PLAN D'ACTION. PARMILLES, 30 ONT FAIT LE DIAGNOSTIC FINAL SUR LES 3 DERNIÈRES ANNÉES**

**43 MICROPROJETS ONT ÉTÉ CONÇUS, 20 (46,5%) ONT ÉTÉ APPROUVÉS ET FINANCÉS SUR LES 3 DERNIÈRES ANNÉES**

L'APPUI INSTITUTIONNEL EST UN PROGRAMME À DESTINATION DES OSC DES PAYS D'INTERVENTION. LES ACTIVITÉS PROPOSÉES SONT :

1. DIAGNOSTIC DE L'OSC SUR 4 CRITÈRES : ORGANISATIONNEL, INSTITUTIONNEL, TECHNIQUE ET FINANCIER
2. PLAN D'ACTION DE RENFORCEMENT : FORMATION, ATELIERS D'ÉCHANGES, RÉUNION DE SUIVI PERSONNALISÉE
3. MISE EN RÉSEAU
4. FINANCEMENT DE MICROPROJETS
5. DIAGNOSTIC FINAL

## POURQUOI ESSOR ?

**DES CAPACITÉS AUX MOYENS D'INTERVENTION**

ESSOR A CONSTATÉ LA DIFFICULTÉ POUR LES OSC DE TAILLES MODESTES D'ACCÉDER À DES APPELS À PROJETS. IL A DONC ÉTÉ DÉCIDÉ DE METTRE EN PLACE UN FONDS POUR LA MISE EN ŒUVRE DE MICROPROJETS À LEUR DESTINATION AFIN DE LEUR DONNER LA CHANCE DE METTRE EN PLACE DES ACTIONS DANS LEURS COMMUNAUTÉS.



Juillet 2022

Juin 2025



23 ORGANISATIONS COMMUNAUTAIRES DE BASE AMÉLIORENT LEUR CAPACITÉ D'INTERVENTION ET GRANDISSENT AU NIVEAU INSTITUTIONNEL



# SERVICES D'ÉDUCATION – BIOSP



Au Mozambique, 24% des enfants n'entrent jamais à l'école primaire et 57% de ceux qui y entrent ne terminent pas le cycle primaire  
*Banque Mondiale, 2019*

Au Tchad, 46% des enfants n'entrent jamais à l'école primaire et 27% de ceux qui y entrent ne terminent pas le cycle primaire  
*Banque Mondiale, 2017*

En Guinée-Bissau, 23% des enfants n'entrent jamais à l'école primaire et 18% de ceux qui y entrent ne terminent pas le cycle primaire  
*Banque Mondiale, 2019*

## POURQUOI NOUS AGISSONS ?

D'après les données enregistrées dans 114 pays entre 1985 et 2005, toute année supplémentaire d'enseignement est associée à une **réduction du coefficient de Gini** (qui mesure le niveau d'inégalité) de 1,4 point de pourcentage (ONU, 2022). Lorsque les personnes ont accès à l'éducation, elles peuvent **rompre le cycle de la pauvreté**. Par conséquent, elle aide à réduire leur vulnérabilité.

Malgré des progrès observés ces dernières années, l'**accès et le maintien dans l'éducation est encore limité** pour les plus vulnérables. Les raisons qui expliquent ce phénomène sont multiples. **Le coût de l'éducation, les difficultés administratives, les inégalités de genre, les difficultés d'accès à l'enseignement préscolaire** sont autant de barrières auxquelles entend répondre ESSOR.

## COMMENT NOUS AGISSONS ?

ESSOR vient répondre à ces besoins en proposant un dispositif ancré dans les quartiers vulnérables et éloignés : les Bureaux d'Information et d'Orientation Sociale et Professionnelle (BIOSP). ESSOR ne se substitue pas aux services éducatifs mais propose d'**orienter les personnes vulnérables vers des services d'éducation externes et internes à ESSOR**.

Grâce à un travail préliminaire de mobilisation, d'accueil et d'information les BIOSP permettent ainsi de **rapprocher les populations vulnérables des services éducatifs**, d'informer la population sur **ces services** et leur importance et limiter les frais qui y sont liés.



SERVICES DISPONIBLES AU SEIN DES BIOSP

SERVICES EXTERNES D'ÉDUCATION : (RE)INSCRIPTION DES ENFANTS DANS DES ÉCOLES PARTENAIRES

SERVICES INTERNES D'ÉDUCATION : INSCRIPTION AU SEIN D'ÉCOLES MATERNELLES PARTENAIRES (PRÉ-SCOLAIRE) ET INSCRIPTION D'ADOLESCENTS ÂGÉS DE 14 À 18 ANS AU SEIN D'UN PARCOURS SOCIO-ÉDUCATIF APPELÉ PARCOURS CITOYEN.



GRÂCE AUX BIOSP...

200 ENFANTS PAR AN BÉNÉFICIENT DES SERVICES D'ÉDUCATION D'ESSOR ET 38 ENFANTS SONT ORIENTÉS VERS DES SERVICES D'ÉDUCATION EXTERNES

161 ENFANTS PAR AN BÉNÉFICIENT DES SERVICES D'ÉDUCATION D'ESSOR ET 9 ENFANTS SONT ORIENTÉS VERS DES SERVICES D'ÉDUCATION EXTERNES

88 ENFANTS PAR AN SONT ORIENTÉS VERS DES SERVICES D'ÉDUCATION EXTERNES

## POURQUOI ESSOR ?

ACCOMPAGNEMENT ET ORIENTATION À TOUT ÂGE POUR TOUTES ET TOUS

DU PRÉSCOLAIRE JUSQU'AU LYCÉE AFIN DE (RE)SCOLARISER TOUS LES ENFANTS AVEC UNE ATTENTION PARTICULIÈRE ACCORDÉE À LA SCOLARISATION DES FILLES.

Juillet 2022

Juin 2025

1 150 ENFANTS, ADOLESCENTS, JEUNES VULNÉRABLES DONT 150 ENFANTS PORTEURS DE HANDICAP (À BETRA) SONT ORIENTÉS VERS DES SERVICES D'ÉDUCATION ADAPTÉS



# SERVICES D'ASSISTANCE JURIDIQUE BIOSP



Au Mozambique, 16,8 % des femmes sont mariées avant l'âge de 16 ans  
*Banque Mondiale, 2019*

Au Tchad, 24,2% des femmes sont mariées avant l'âge de 16 ans  
*Banque Mondiale, 2019*

En Guinée-Bissau, 8,1% des femmes sont mariées avant l'âge de 16 ans  
*Banque Mondiale, 2019*

## POURQUOI NOUS AGISSONS ?

Parce qu'elle permet aux personnes d'être mieux informées, d'être mieux orientées, d'être assistées dès que surgissent des difficultés juridiques et de bénéficier de la possibilité de résoudre à l'amiable les conflits, l'aide à l'accès à la justice contribue à réduire les tensions sociales et les risques d'exclusion et donc la vulnérabilité des personnes.

Les difficultés d'accès à la justice peuvent résulter de nombreux obstacles, notamment la **distance** jusqu'à l'aide juridique la plus proche, le **manque de connaissances** de la population concernant ses droits et comment les faire respecter et les **frais liés à l'accès à l'assistance juridique**, dont le montant peut être dissuasif pour les plus vulnérables.

## COMMENT NOUS AGISSONS ?

ESSOR vient répondre à ces besoins en proposant un dispositif ancré dans les quartiers vulnérables et éloignés : les **Bureaux d'Information et d'Orientation Sociale et Professionnelle (BIOSP)**. ESSOR ne se substitue pas aux services privés et publics d'assistance juridique mais leur propose de tenir des **permanences régulières et gratuites** au sein des BIOSP.

Grâce à un travail préliminaire de **mobilisation, d'accueil et d'information** les BIOSP permettent ainsi de rapprocher les populations vulnérables et en particulier les femmes des services d'assistance juridique, d'informer la population sur **ces services** et leur importance et limiter les frais qui y sont liés.



SERVICES D'ASSISTANCE JURIDIQUE DISPONIBLES AU SEIN DES BIOSP :

SERVICE D'ACCUEIL DES FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES BASÉES SUR LE GENRE : TOUS PAYS  
SERVICE D'ASSISTANCE JURIDIQUE TOUS TYPES DE CAS : AU TCHAD  
SERVICES D'AUTORITÉ FISCALE : DÉLIVRANCE DU NUMÉRO D'IDENTIFICATION FISCALE UNIQUE

GRÂCE AUX BIOSP...

1 506 PERSONNES ONT BÉNÉFICIÉ DES SERVICES D'AUTORITÉ FISCALE ET 35 FEMMES ONT BÉNÉFICIÉ DES SERVICES D'ACCUEIL DES FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES AU COURS DES 3 DERNIÈRES ANNÉES.

UN PARTENARIAT AVEC LA MAISON DES DROITS (CASA DOS DIREITOS) PERMET DE SENSIBILISER LES COMMUNAUTÉS SUR LEURS DROITS

UN PARTENARIAT A ÉTÉ LIÉ AVEC UNE ASSOCIATION SPÉCIALISÉE DANS L'ASSISTANCE JURIDIQUE : L'ASSOCIATION POUR LA PROMOTION DES LIBERTÉS FONDAMENTALES DU TCHAD (APLFT)

## POURQUOI ESSOR ?

SENSIBILISATIONS OUVERTES ET FERMÉES

POUR LIMITER LES VIOLENCES BASÉES SUR LE GENRE AVEC DES PUBLICS APPROPRIÉS ET DES THÉMATIQUES CIBLÉES.



Juillet 2022

Juin 2025

800 PARENTS ET TUTEURS BÉNÉFICIENT DE SESSIONS THÉMATIQUES SUR LA PARENTALITÉ POSITIVE. ILS SONT AINSI SENSIBILISÉS ET INFORMÉS SUR LEURS DROITS.



# SERVICES DE SANTÉ - BIOSP



Au Mozambique, l'espérance de vie à la naissance est de 61 ans  
*Banque Mondiale, 2020*

Au Tchad, l'espérance de vie à la naissance est de 55 ans  
*Banque Mondiale, 2020*

En Guinée-Bissau, l'espérance de vie à la naissance est de 59 ans  
*Banque Mondiale, 2020*

## POURQUOI NOUS AGISSONS ?

La santé fragile est **une des composantes principales de la vulnérabilité**, améliorer l'accès aux soins est donc un facteur majeur de réduction de celle-ci. Malgré de nombreux progrès ces dernières années, l'accès aux services de santé reste un **défi majeur** dans la majorité des pays en développement.

L'accès aux soins de santé dépend principalement de la **disponibilité** notamment géographique des soins de santé, de **l'information des bénéficiaires** sur les services disponibles mais également de la **capacité des patients** à payer ces soins.

## COMMENT NOUS AGISSONS ?

ESSOR vient répondre à ces besoins en proposant un dispositif ancré dans les quartiers vulnérables et éloignés : les **Bureaux d'Information et d'Orientation Sociale et Professionnelle (BIOSP)**. ESSOR ne se substitue pas aux services de santé publics et privés mais leur propose de tenir des **permanences régulières et gratuites** au sein des BIOSP.

Grâce à un travail préliminaire de **mobilisation, d'accueil et d'information** les BIOSP permettent ainsi de **rapprocher les populations vulnérables des services de santé**, d'informer la population sur **ces services** et leur importance et limiter les frais liés à leur accès.

GRÂCE AUX BIOSP...

- 816 PERSONNES PAR AN BÉNÉFICIAIRE DE SERVICES DE SANTÉ
- 1 915 PERSONNES PAR AN BÉNÉFICIAIRE DE SERVICES DE SANTÉ
- 86 PERSONNES PAR AN BÉNÉFICIAIRE DE SERVICES DE SANTÉ

SERVICES DISPONIBLES AU SEIN DES BIOSP

SANTÉ GÉNÉRALE : CONSULTATION, TEST VIH, VACCINATION (TCHAD), ACCUEIL DE FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES

SANTÉ SEXUELLE ET REPRODUCTIVE : PLANNING FAMILIAL, DISTRIBUTION DE PRÉSERVATIFS

SANTÉ MATERNO-INFANTILE : CONSULTATION, SAGE-FEMME, PESÉE, VISITE PRÉNATALE



## POURQUOI ESSOR ?

- ACCOMPAGNEMENT COMPLET** : SENSIBILISATION SUR DES THÉMATIQUES DE SANTÉ VARIÉES ET INFORMATION SUR LES CONDITIONS D'ACCÈS AUX SERVICES DE SANTÉ
- SPÉCIALISATION** : PARTENARIATS SPÉCIALISÉS DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ

Juillet 2022 → Juin 2025

150 ENFANTS PORTEURS DE HANDICAPS, SONT ORIENTÉS VERS DES SERVICES ADAPTÉS (À BEIRA).  
150 FEMMES SONT ORIENTÉES VERS LES SERVICES DE SAGE-FEMME (AU TCHAD)



# SERVICES DE FORMATION PROFESSIONNELLE - BIOSP



Au Mozambique, 82% des emplois sont des emplois vulnérables  
*Banque Mondiale, 2019*

Au Tchad, 92% des emplois sont des emplois vulnérables  
*Banque Mondiale, 2019*

En Guinée-Bissau, 80% des emplois sont des emplois vulnérables  
*Banque Mondiale, 2019*

## POURQUOI NOUS AGISSONS ?

Le Mozambique, le Tchad et la Guinée-Bissau sont parmi les pays dont la **population est la plus jeune** et dont la **croissance démographique** est la plus forte. Ce nombre important de jeunes qui arrive chaque année sur le marché du travail se retrouve confronté au **chômage** ou à des **métiers peu rémunérateurs et/ou précaires**. L'élimination de la pauvreté n'est possible que s'il y a des emplois stables et rémunérés de façon décente.

Afin de permettre aux personnes d'accéder à un emploi leur permettant de se hisser au-dessus du seuil de pauvreté et donc **réduire leur vulnérabilité**, favoriser l'insertion en emploi est essentiel. Cependant, différents éléments limitent les chances d'insertion professionnelle des plus vulnérables notamment : le **manque de formation technique** adaptée au marché du travail, de **compétences humaines** pour s'intégrer durablement dans l'emploi et le manque d'**accès aux offres d'emploi**.

## COMMENT NOUS AGISSONS ?

ESSOR vient répondre à ces besoins en proposant un dispositif ancré dans les quartiers vulnérables et éloignés : les **Bureaux d'Information et d'Orientation Sociale et Professionnelle (BIOSP)**. Certains BIOSP (BIOSP+) **intègrent** les services de Formation et insertion professionnelles d'ESSOR. **Dans les BIOSP+** la communauté peut donc intégrer ce service interne.

Grâce à un travail préliminaire de **mobilisation, d'accueil et d'information** les BIOSP permettent ainsi de rapprocher les populations vulnérables des services de formation professionnelle, d'informer la population sur ces **services** et leur importance et limiter les frais qui y sont liés.

SERVICES DE FORMATION ET D'INSERTION PROFESSIONNELLE DISPONIBLES AU SEIN DES BIOSP :

ORIENTATION INTERNE : FORMATION TECHNIQUE DANS DES CENTRES DE FORMATION PROFESSIONNELLE / PARTENAIRES / ATELIERS ET ANIMATIONS COMMUNAUTAIRES (TECHNIQUE DE RECHERCHE D'EMPLOI, CINÉ-DÉBAT, SESSIONS THÉMATIQUES, MENTORAT) / FORMATION HUMAINE / SUIVI À L'INSERTION

ORIENTATION EXTERNE : SERVICES GÉNÉRAUX DE FORMATION ET D'INSERTION PROFESSIONNELLE

GRÂCE AUX BIOSP...

- 563 JEUNES PAR AN SONT ORIENTÉS VERS LES SERVICES DE FORMATION PROFESSIONNELLE INTERNES ET 40 PERSONNES VERS LES SERVICES EXTERNES
- 272 JEUNES PAR AN SONT ORIENTÉS VERS LES SERVICES DE FORMATION PROFESSIONNELLE INTERNES ET 24 PERSONNES VERS LES SERVICES EXTERNES
- 387 JEUNES PAR AN SONT ORIENTÉS VERS LES SERVICES DE FORMATION PROFESSIONNELLE INTERNES ET 6 PERSONNES VERS LES SERVICES EXTERNES

## POURQUOI ESSOR ?

- LES BIOSP+ : UN LIEU UNIQUE** : POUR MOBILISER, SÉLECTIONNER ET SUIVRE LES JEUNES DANS LEUR FORMATION ET LEUR INSERTION PROFESSIONNELLE

Juillet 2022 → Juin 2025

680 JEUNES BÉNÉFICIAIRES DES SERVICES DE FORMATION ET D'INSERTION PROFESSIONNELLE



# SERVICES D'IDENTIFICATION – BIOSP



 Au Mozambique, 45% des naissances ne sont pas enregistrées  
*Banque Mondiale, 2015*

 Au Tchad, 74% des naissances ne sont pas enregistrées  
*Banque Mondiale, 2019*

 En Guinée-Bissau, 54% des naissances ne sont pas enregistrées  
*Banque Mondiale, 2019*

## POURQUOI NOUS AGISSONS ?

L'enregistrement des naissances est la première étape pour reconnaître l'existence juridique des enfants et des adultes, **protéger l'accès aux droits** (comme l'éducation, la santé, la justice, ...) et **réduire ainsi leur vulnérabilité**.

L'absence d'enregistrement des naissances et de documents d'identité résulte de nombreux obstacles, comme la **distance** jusqu'à l'organisme d'enregistrement le plus proche, le **manque de connaissances** concernant les modalités d'enregistrement de la naissance et son importance, et les **frais d'enregistrement** ou d'obtention d'un acte de naissance, dont le montant peut être dissuasif pour certaines familles.

## COMMENT NOUS AGISSONS ?

ESSOR vient répondre à ce besoin en proposant un dispositif ancré dans les quartiers vulnérables et éloignés : les **Bureaux d'Information et d'Orientation Sociale et Professionnelle (BIOSP)**. ESSOR ne se substitue pas aux services publics et privés mais leur propose de tenir des **permanences régulières et gratuites** au sein des BIOSP.

Grâce à un travail préliminaire de **mobilisation, d'accueil et d'information** les BIOSP permettent ainsi de **rapprocher les populations vulnérables des services d'identification**, d'informer la population sur [ces services](#) et leur importance et limiter les frais qui y sont liés.

GRÂCE AUX BIOSP...

 PRÈS DE 1 100 PERSONNES PAR AN REÇOIVENT UNE CARTE D'IDENTITÉ ET PLUS DE 1 400 PERSONNES PAR AN OBTIENNENT UN ACTE DE NAISSANCE

309 PERSONNES PAR AN OBTIENNENT UN ACTE DE NAISSANCE 

 54 PERSONNES PAR AN OBTIENNENT UN ACTE DE NAISSANCE

 SERVICES DISPONIBLES AU SEIN DES BIOSP

OBTENTION D'UNE CARTE IDENTITÉ (MOZAMBIQUE UNIQUEMENT)

OBTENTION D'UN ACTE DE NAISSANCE (TOUS PAYS)

## POURQUOI ESSOR ?

**CAPACITÉ MOBILE** GRÂCE AU DÉPLOIEMENT DU SERVICE VIA UN DISPOSITIF MOBILE

**CAPACITÉ DE NÉGOCIATION** EN DIRECT AVEC LES ETATS ET SERVICES SOCIAUX PUBLICS



Juillet 2022 → Juin 2025

 6 000 ENFANTS AURONT REÇU UN ACTE DE NAISSANCE  
3000 PERSONNES AURONT NOUVELLEMENT REÇU UNE CARTE D'IDENTITÉ



# MODULE 5

## APPUI INSTITUTIONNEL AUX ASSOCIATIONS COMMUNAUTAIRES



## FICHE DE FORMATION 5 : APPUI INSTITUTIONNEL AUX ASSOCIATIONS COMMUNAUTAIRES DE BASE

JOUR	THÉMATIQUES	MÉTHODOLOGIE	HORAIRE	
11	Arrivée des participants	Sgnature de la fiche de présence	8h-8h30	
	Importance de la société civile	Dynamique 1 : la toile d'araignée	8h30-9h00	
	Parcours d'accompagnement pour les OCB/ADL	<b>Exercice 1 :</b> Présentation PowerPoint des différentes étapes avec référence aux outils existants Distribution de dépliants avec l'itinéraire	9h-10h	
	Suivi des organisations communautaires	Présentation du formulaire d'enregistrement de l'OCB	10h-10h30	
		Présentation de la fiche bagage	10h30-12h30	
	<b>REPAS SIMPLE</b>			
De la connaissance à l'action	<b>Exercice 2 :</b> ▶ Choisir une organisation et appliquer la fiche bagage ▶ Réalisation d'un plan d'action et de suivi	En l'espace d'une semaine		
12	De la connaissance à l'action	Présentation des diagnostics et des plans d'action préparés	8h30-10h30	
	<b>PAUSE</b>			
	Thèmes d'intérêt pour les organisations communautaires	<b>Exercice 3 :</b> Dresser la liste des besoins en formation des organisations communautaires. Élaborer un plan d'action et identifier les partenaires éventuels à mobiliser Formation au développement de microprojets	11h-12h30	
	<b>DEJEUNER</b>			
Comité d'évaluation des projets	<b>Exercice 4 :</b> Présenter le cahier des charges Réaliser un plan d'action	Présenter les outils d'évaluation des microprojets	13h30-14h30	
			15h30-16h30	

## DYNAMIQUE 1 :

### Objectif :

- ▶ Sensibiliser les participants à l'importance du travail de la société civile.

**Matériel :** Une bobine de fil ou de laine.

### Méthodologie :

1. Disposez les participants en cercle.
2. L'animateur tient une pelote de ficelle ou de laine dans ses mains.
3. Tenez ensuite l'extrémité du fil dans l'un des doigts de votre main.
4. L'animateur raconte brièvement (1 minute maximum) une action concrète menée dans la communauté par une association qu'il connaît. Puis, immédiatement après, il lance la pelote de laine à l'une des personnes en face de lui.
5. Cette personne prend la pelote de laine et, après avoir enroulé le fil sur l'un de ses doigts, raconte également brièvement (1 minute maximum) une action concrète menée dans la communauté par une association qu'elle connaît.
6. Ce processus se poursuivra jusqu'à ce que tous les membres du groupe partagent leur opinion sur l'importance de la société civile.
7. Chaque personne ayant lancé la balle vers l'avant, il y aura à la fin un véritable entrelacement de fils à l'intérieur du cercle qui les reliera les uns aux autres.
8. L'évaluation
  - ▶ Qu'avez-vous observé ?
  - ▶ Qu'ont-ils ressenti ?
  - ▶ Que signifie l'entrelacement ?
  - ▶ Que se passerait-il si l'un d'entre eux lâchait sa corde ?



## EXERCICE 1 :

### Objectif :

- ▶ L'équipe maîtrise les étapes de l'appui institutionnel aux organisations communautaires.

**Matériel :** PowerPoint, ordinateur, projecteur, dépliant (1/participant)

### Méthodologie :

1. Présentation détaillée des étapes de l'AI
2. Citer les outils disponibles à chaque étape
3. Clarifier les doutes
4. Mettre à disposition le dépliant des étapes de l'AI (**Annexe 9**)
5. Concevoir et présenter le formulaire d'enregistrement/cadastre de l'OCB
6. Concevoir et présenter la Fiche Bagage

## Étapes de l'Appui Institutionnel

1. Préparer une enquête sur les organisations communautaires qui peuvent être ciblées par le projet de pré-enregistrement de l'AI ;
2. 1<sup>ère</sup> réunion avec les OCB pour présenter les objectifs de l'AI et connaître leur motivation à faire partie du programme d'appui institutionnel. Les OCB qui souhaitent participer doivent signer une déclaration d'engagement (**Annexe 1**) et remplir le formulaire d'inscription (**Annexe 2**);
3. Réalisation du 1<sup>er</sup> diagnostic institutionnel (**Annexe 3**) dans chaque OCB. Utilisation de l'outil ESSOR qui permet d'évaluer l'OCB au niveau organisationnel, technique, financier et institutionnel. Ce diagnostic, réalisé par le technicien AI est un processus long, depuis les rendez-vous, la rencontre avec les différents membres... en moyenne les entretiens durent près de 3 heures. Ce diagnostic est réalisé chaque semestre ;
4. Analyse des résultats (**Annexe 4**) du diagnostic institutionnel ;
6. Élaboration du plan de renforcement institutionnel. Ce plan peut être plus global, prenant en compte les préoccupations et les faiblesses communes des OCB, et plus spécifiques à chaque OCB ;
6. Les formations fréquemment demandées par les organisations communautaires sont les suivantes :
  - a. Soutien aux organisations communautaires dans l'élaboration de leurs statuts et leur légalisation ultérieure ;
  - b. Soutien aux organisations communautaires pour la conception d'outils d'aide à la définition de la mission, de la vision et des valeurs ;
  - c. Aider les organisations communautaires à se doter d'outils démontrant la répartition des rôles (organes exécutifs et organes de direction) ;
  - d. Soutenir la conception de manuels d'utilisation et de politiques ;
  - e. Renforcement des capacités des organisations communautaires en matière de techniques de mobilisation des ressources ;
7. Sélection d'un certain nombre d'OCB, les plus motivées, pour les former à l'élaboration de microprojets (**Annexe 5**). Au cours du projet et en fonction des fonds disponibles, plusieurs cycles de formation peuvent être organisés dans ce domaine. Cette formation doit être organisée de manière que la fin de la formation se fasse avec une proposition finalisée ou presque. Les différentes étapes de l'élaboration des microprojets nécessitent déjà des critères (voir les termes de référence du CEMP (**Annexe 6**) définis par le comité d'évaluation des microprojets afin que ces propositions finales puissent être soumises au Fonds de développement communautaire d'ESSOR.
8. Les propositions sont soumises selon les dates prédéfinies par le Comité d'évaluation des microprojets - il existe un calendrier jusqu'à la fin du projet (voir les termes de référence du CEMP) ;
9. Toutes les OCB envoient leur proposition finale au technicien de l'AI qui fait quelques commentaires/suggestions d'amélioration avant de transmettre la version finale à tous les membres du CEMP ;
10. Le CEMP dispose d'environ 10 jours pour analyser les propositions avant la présentation orale de chaque OCB. Le technicien AI communique à l'avance à chaque OCB le jour et l'heure exacts de la présentation orale ;
11. Le jury, c'est-à-dire les membres du CEMP, pose des questions après chaque présentation orale et remplit sa grille d'évaluation (**Annexe 7**) des différents critères requis. A la fin de toutes les présentations, le jury se met d'accord sur les microprojets qui ont des chances de succès et fait des recommandations pour l'amélioration de ces propositions si nécessaire. L'OCB dispose d'environ 10 jours pour améliorer sa proposition, sachant qu'elle doit le faire accompagnée de son "parrain" technique. Le responsable de projet compile les évaluations de chaque membre du jury et partage les résultats avec eux. Le technicien d'AI est chargé de transmettre les résultats individuellement à chaque OCB.
12. Après l'approbation des microprojets, les OCB sont convoquées par le technicien AI afin de vérifier et de valider ensemble le calendrier des activités et le budget. Des réajustements sont effectués si nécessaire.



13. Les organisations communautaires qui bénéficieront du Fonds de développement communautaire ES-SOR sont appelées à signer les accords (**Annexe 8**) pour l'utilisation des fonds et se voient rappeler toutes les exigences et la méthodologie de suivi par le technicien AI et le responsable financier.
14. Au cours de la mise en œuvre des microprojets, les organisations communautaires reçoivent des visites :
- Au cours du mois pour le suivi/vérification de la réalisation des activités planifiées - Visites effectuées par l'assistant technicien AI et les membres du jury du PAC ;
  - À la fin de chaque mois, soutenir/vérifier le rapport d'activité mensuel - effectué par le technicien AI ;
  - À la fin de chaque mois, pour le soutien/la vérification du rapport financier mensuel - effectué par le responsable financier des microprojets.
15. Le budget du microprojet est alloué par tranches mensuelles sur présentation des résultats requis au point 14.

## EXERCICE 2 :

### Objectif :

- ▶ Savoir administrer la fiche bagage
- ▶ Apprendre à développer un plan de soutien institutionnel participatif

**Matériel :** Power Point, ordinateur

### Méthodologie :

- Chaque groupe de deux personnes choisira une organisation, idéalement une organisation qui fera partie du programme d'AI, et disposera d'une semaine pour planifier et réaliser la Fiche bagage (FB) ;
- Au vu des résultats de la FB, ils devraient préparer une proposition de renforcement et/ou de soutien institutionnel à présenter en séance plénière ;
- L'animateur et le groupe peuvent apporter leur soutien afin d'affiner les plans d'action de chaque groupe.

## EXERCICE 3 :

### Objectif :

- ▶ Élaborer un plan de formation et de suivi pour un cycle d'AI
- ▶ Appropriation de la méthodologie de formation dans le développement de microprojets

**Matériel :** papier géant ; marqueurs ; modèle de calendrier/planification annuelle ; projecteur ; ordinateur

### Méthodologie :

- À partir des diagnostics et des plans d'action élaborés, identifier et consigner sur Flip chart les besoins communs en matière de formation ;
- Pour chaque formation, déterminer si nous disposons de la compétence en interne ou si elle doit être externe (par exemple, une institution ou un consultant) ;
- Commencer une projection de la planification annuelle avec les différentes étapes et formations du parcours de l'AI ;
- Présenter les différentes étapes de la formation à la conception de microprojets (**Annexe 5**) et identifier les compétences internes pour mener à bien ce travail avec les OCB.

## PROGRAMME DE FORMATION SUR LA PRÉPARATION DES MICROPROJETS

Jour 1	
Enregistrement des participants	
Présentation des participants	
Ouverture et présentation des objectifs de la formation	
Pré test	
Vision générale du cycle de projet	
Evaluation des besoins des communautés	
<b>DEJEUNER</b>	
Identification et définition des problèmes	
restitution du travail sur le terrain et fin de la journée de travail	
Visite de terrain 1 - 10 jours	
Jour 2	
Présentation des outils utilisés pour identifier le problème et des critères utilisés pour hiérarchiser le problème dans la communauté des chercheurs (par OCB)	
Comment se fait l'analyse des problèmes	
Arbre à problèmes	
<b>DEJEUNER</b>	
Objectifs et résultats	
Notions sur le cadre logique	
Plan de mise en œuvre du projet / planification	
Visite de terrain 2 - 10 jours	
Jour 3	
Présentation du travail effectué sur le terrain par chaque OCB	
Réalisation du budget du projet	
<b>DEJEUNER</b>	
Suivi et évaluation du projet	
Visite de terrain 3 - 10 jours	
"Défense" de votre projet = Post-test	

## EXERCICE 4 :

### Objectif :

- ▶ Mettre en place un comité d'évaluation des microprojets
- ▶ Élaborer le mandat du comité d'évaluation
- ▶ Connaître la méthodologie et les outils de sélection, de suivi et d'évaluation des microprojets.

**Matériel :** PowerPoint, ordinateur, calendrier/planification annuelle commencée dans l'exercice 3 ; papier géant et marqueurs ; dépliants sur le parcours AI par participant.

### Méthodologie

Cette réunion rassemble non seulement l'équipe de gestion du projet, mais aussi le représentant local d'ES-SOR, les directeurs des partenaires stratégiques, les représentants locaux de l'Action sociale et de la municipalité, les universités et d'autres ONG qui pourraient être intéressées à s'impliquer dans une dynamique de renforcement de la société civile. Les membres du GTPS si pertinent.

1. Le facilitateur présente les objectifs du parcours AI et ses principales étapes ;
2. Brainstorming sur le comité d'évaluation :
  - a. Qu'est-ce que c'est ?
  - b. Qui fait partie de ce comité ?
  - c. Quel est l'objectif ?

L'animateur note les idées sur la feuille géante de manière organisée ;

3. Le facilitateur conçoit et présente le modèle des TdR et le réadapte au contexte local avec l'équipe (**Annexe 6**);
4. Elaboration d'un planning des activités à prévoir par le comité d'évaluation.
5. Distribuer les dépliants du parcours AI.

! N'oubliez pas de transmettre la feuille de présence et de collecter les adresses des participants pour faciliter la communication ultérieure.

## ANNEXES MODULE 5



1. Termes d'engagement de l'OCB (DOC)
2. Cadastre OCB (EXCEL)
3. Fiche bagage ASSO (EXCEL)
4. Rapport d'avancement sur le développement institutionnel (EXCEL)
5. Capitalisation Formation Microprojets (DOC)
6. Mandat Comité d'évaluation des microprojets (DOC)
7. Grille d'évaluation des microprojets (DOC)
8. Accord de partenariat - soutien aux microprojets (DOC)
9. Parcours AI (DOC)

# MODULE 6

## GESTION DE PROJET



## FICHE DE FORMATION 6 : GESTION DE PROJET

JOUR	THÉMATIQUE	MÉTHODOLOGIE	HORAIRE
13	Arrivée des participants	Signature de la liste de présence	8h-8h30
	Rôle du Responsable de projet	<b>Dynamique 1</b> : Reconnaître les qualités d'un leader	8h30-8h45
	Session 1 : Équipe et responsabilité  • TdRs	<b>Exercice 1</b> : Des compétences aux TDR  ▶ Faire la différence entre qualité et compétence ▶ Savoir faire un choix dans les compétences clés ▶ Être capable d'énumérer les activités liées aux compétences et à la qualité. ▶ Savoir rédiger des TDRs	8h45-10h15
	<b>PAUSE</b>		
	• Processus de recrutement  • Organigramme	<b>Exercice 2</b> : le lien entre les étapes du recrutement et l'organigramme  ▶ Comprendre les différentes étapes d'un processus de recrutement ▶ Comprendre l'importance de chaque étape ▶ Connaître les outils disponibles pour chaque étape ▶ Comment construire un organigramme ▶ Savoir qui est responsable de chaque étape du processus de recrutement	10h30-13h
<b>DEJEUNER</b>			
Session 2 : planification et suivi du projet  • Cycle de gestion de projet • Outils • Suivi	<b>Exercice 3</b> : D'un problème/besoin à un projet (70 mn)  Présentation PowerPoint (si nécessaire)  ▶ Le cycle de gestion de projet ▶ Outils pour chaque phase du cycle ▶ Suivi ▶ Exercice pratique  <b>Exercice 4</b> : suivi du projet (60 mn)	14h-17h30	
14	Session 3 : recherche de financements  • Identification des donateurs	Guide disponible  ▶ Définitions importantes ▶ Étapes de la recherche de financement  <b>Exercice 5</b> : Identifier les bailleurs de fonds pour rechercher des financements (1h50)	8h30-10h30
	<b>PAUSE</b>		
	• Rédaction de projet	Guide disponible  • Les principales étapes de la rédaction d'un projet • Bref aperçu des outils  Tous les outils sont disponibles en annexe <b>Exercice 6</b> : écrire un microprojet (1h50)	11h-13h00
<b>DEJEUNER</b>			
Session 4: La communication dans un projet	▶ Types de communication et outils ▶ Le plan de communication ▶ Communication avec les partenaires	14h00-16h30	

## DYNAMIQUE 1

### Objectif :

- ▶ Reconnaître les qualités d'un leader

### Matériel :

1. Rédigez une liste de plus de dix qualités qu'un leader doit posséder sous la forme d'affirmations telles que "Je suis accessible même en période de stress" et "Je suis à l'aise pour prendre des décisions importantes".
2. Alignez ensuite tous les participants côte à côte et lisez chaque affirmation à haute voix. Demandez aux participants de s'avancer si l'affirmation s'applique à eux.
3. Dites-leur à l'avance qu'ils doivent être prêts à expliquer pourquoi ils pensent avoir ces qualités. Continuez à lire les déclarations jusqu'à ce qu'ils aient tous terminé.
4. C'est l'une des dynamiques de leadership qui permet aux employés de mieux se connaître et de mieux connaître leurs collègues, ainsi que d'identifier ceux qui possèdent de réelles compétences de leadership.

## EXERCICE 1 : DES COMPÉTENCES AUX TDR

### Objectif :

- ▶ Comprendre la dynamique et les compétences nécessaires au sein d'une équipe de projet.
- ▶ Créer des TDRs pour 3 postes différents

### Matériel :

1. Feuilles A4
2. Marqueurs ;
3. Flip chart ;
4. Patafix ;
5. TdR comptable, Technicien et Responsable projet (**Annexe 1**)

### Méthodologie :

ETAPES	MÉTHODOLOGIE	MATERIEL	TEMPS D'EXECUTION
<b>Jeu brise-glace</b>	1,2,3, ... : Tous les participants entrent dans la salle. L'animateur énonce un chiffre et les participants doivent rapidement former des groupes du nombre de personnes correspondant au chiffre indiqué.  L'objectif est de constituer 3 groupes mixtes avec le même nombre de participants.	Aucun	10 min
<b>Introduction à la formation</b>	Le formateur présente la formation, ses objectifs et sa méthodologie. Le formateur interroge les participants sur leurs expériences en matière de rédaction de TDR ou de lecture.	Aucun	5 min
<b>Nous présentons les TDR</b>	1. Qu'est-ce que les TDR : le facilitateur demande aux participants d'énumérer les objectifs et l'importance des TDR. Si les participants ne sont pas en mesure de nommer spontanément les objectifs (exemples ci-dessous), le formateur les aide et les guide. Une fois les objectifs listés (pas nécessairement tous), ils sont collés au mur et seront utilisés pendant le reste de la formation.  <b>Exemple d'objectifs :</b> I. Formaliser les tâches et les compétences requises pour créer un nouveau poste.. II. Construire un cadre de référence des compétences cibles : ce cadre de référence est un point d'entrée pour le plan de formation et permet de décider des compétences à développer par le biais d'actions de formation.. III. Définir le profil des candidats pour un processus de recrutement : lorsqu'un poste est vacant, il est alors possible de dresser rapidement le profil du candidat idéal afin de le recruter en externe ou en interne. IV. Gestion des carrières et des parcours professionnels. V. Gérer la politique de rémunération en fonction des caractéristiques de chaque poste et conformément à la politique des ressources humaines. VI. Servir d'outil de discussion lors d'un entretien professionnel.	Affiche des objectifs	10 min
<b>Exercice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Veiller à ce que les participants soient répartis en trois groupes</li> <li>▶ Distribuer une feuille à chaque participant, qui y inscrira une compétence et une qualité (peut-être plus si les groupes sont petits).</li> <li>▶ Le groupe se réunit pour s'assurer que les compétences sont des compétences et les qualités des qualités. Cela peut donner lieu à un petit débat</li> <li>▶ Le groupe doit définir, sur la base du travail écrit les qualités et les compétences essentielles d'une équipe (maximum 6 compétences et 6 qualités).</li> <li>▶ Sur la base de son choix, le groupe associe 2 qualités et 2 compétences à chaque poste : comptable, technicien, chef de projet.</li> <li>▶ Débat : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il est difficile de se mettre d'accord sur les qualités et les compétences.</li> <li>• Il est difficile de s'accorder sur les qualités et les compétences essentielles d'une équipe</li> <li>• Difficile de se mettre d'accord sur les 2 qualités et compétences pour chaque poste</li> <li>• Pour faciliter la prise de décision : il est important de faire correspondre les compétences et les qualités aux activités.</li> </ul> </li> <li>▶ Chaque groupe devra inventer des activités liées aux compétences et proposer des TdR selon le modèle suivant</li> </ul> <p>Poste : exemple : technicien</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notre statut (stagiaire, volontaire, ...)</li> <li>• Sa position sur l'organigramme (c'est-à-dire son niveau hiérarchique) : ex Sous la responsabilité du chef de projet</li> <li>• Conditions de travail (lieu, temps...) : lieu du poste, temps de travail</li> <li>• Missions et responsabilités : activités liées aux compétences identifiées</li> <li>• Les compétences techniques et humaines requises : référencez les 2 compétences et qualités retenues par le groupe pour ce poste !</li> <li>• Conclusion : montrer les termes de référence des postes de comptable, de technicien et de responsable des relations publiques.</li> </ul>	<p>Affiche sur la qualité et l'expertise</p> <p>Tableau à feuilles mobiles où nous plaçons les affiches sur la qualité et les compétences.</p> <p>3 feuilles : une par fonction</p> <p>TdR officiel</p>	65 min

## Liste de définitions

### 1. Qu'est-ce qu'une description de poste / un TDR ?

Une description de poste/TDR est un outil de communication qui permet de décrire les caractéristiques d'un poste et de son environnement. Plus précisément, ce document décrit de manière factuelle un poste et les missions au sein de l'organisation.

Le rôle de la description de poste est de présenter un poste, tant en interne qu'en externe, par exemple dans le cadre d'un nouveau recrutement.

### 2. Pourquoi est-ce important ?

La description de poste a plusieurs usages, notamment:

- Formaliser les missions et les compétences requises lors de la création d'un poste.
- Construire un référentiel de compétences cibles : cette référence est un élément du plan de formation qui permet de décider des compétences à développer par le biais d'actions de formation.
- Définir le profil des candidats dans le cadre d'un processus de recrutement : cela est possible lorsqu'un poste est vacant afin de dresser rapidement le portrait du candidat idéal à recruter en interne ou en externe.
- Gestion des carrières et des parcours professionnels.
- Gérer la politique de rémunération en fonction des caractéristiques de chaque poste et conformément à la politique des ressources humaines.
- Servir de support de discussion lors d'un entretien professionnel..

### 3. Comment rédiger une description de poste/un TDR ?

Avant de rédiger une description de poste, il est souvent nécessaire de procéder à une analyse du poste. Elle contient au moins plusieurs éléments :

- Titre du poste
- Votre statut (stagiaire, volontaire, ...)
- Votre position sur l'organigramme (c'est-à-dire votre niveau hiérarchique)
- Conditions de travail (lieu, rythme...)
- Missions et responsabilités
- Compétences techniques et humaines requises

REMARQUE : la description de poste peut également contenir des éléments sur son historique, c'est-à-dire les raisons pour lesquelles ce poste a été créé dans l'organisation.

### 4. Qui impliquer ?

Pour qu'elle reflète parfaitement la réalité du travail, il est important que la description de poste soit validée par le manager, le responsable RH, mais aussi par le titulaire du poste concerné s'il est en poste.

## EXERCICE 2 : LE LIEN ENTRE LE PROCESSUS DE RECRUTEMENT ET L'ORGANIGRAMME

### Objectif :

- ▶ Comprendre les principales étapes du recrutement d'une personne
- ▶ Comprendre le fonctionnement d'un organigramme
- ▶ Comprendre qui est responsable du recrutement et pourquoi

### Matériel :

1. Feuilles A4 ;
2. Marqueurs ;
3. Feuilles géantes ;
4. Patafix ;
5. Feuilles géantes
6. (Annexe 2) Dossier de suivi de la demande
7. (Annexe 3) Organigramme d'ESSOR
8. (Annexe 4) Fonction de l'équipe terrain (ESSOR)
9. (Annexe 5) Exemple de test technique

### Méthodologie :

ETAPES	MÉTHODOLOGIE	MATÉRIEL	TEMPS D'EXECUTION
<b>Jeu brise-glace</b>	Désigner 2 volontaires (en tenant compte du sexe). Chaque volontaire doit constituer son équipe.  Expliquez que ce qu'ils viennent de faire, c'est de recruter une équipe sur des critères très simples : amitié, physique, connaissances, sexe... Mais pas sur des compétences liées à un cahier des charges. Pour cela, il faut créer un processus de recrutement !	Aucun	10 min
<b>Introduction de la formation</b>	L'animateur présente la formation, ses objectifs et sa méthodologie. L'animateur interroge les participants sur leurs expériences en matière de processus de recrutement.	Aucun	10 min
<b>Exercice (3 parties)</b>	L'animateur dispose déjà de cartes prérédigées qui comprennent : <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Besoin identifié dans l'équipe d'une nouvelle personne</li> <li>▶ TdR du poste vacant</li> <li>▶ Faire connaître une offre : quel réseau, quelle plateforme, qui est responsable ?</li> <li>▶ Collecte des candidatures et sélection des candidats</li> <li>▶ Interviews</li> <li>▶ Tests techniques</li> <li>▶ Le type de contrat</li> <li>▶ La période d'essai</li> <li>▶ Validation après la période d'essai</li> </ul>	Tableau à feuilles mobiles + cartes pré-écrites + cartes vierges	40 min
<b>Partie 1 : Présentation des principales étapes du parcours</b>	Les participants doivent discuter (en fonction de leurs expériences et connaissances ci-dessus) des principales étapes d'un processus de recrutement. L'animateur inscrit une à une les étapes sur le papier géant. Il est possible que de nouvelles étapes apparaissent, prévoir des cartes vierges.  Au cours de cet exercice, l'animateur doit remettre en question le choix des étapes par les participants, par exemple : pourquoi des tests techniques sont-ils effectués ? Est-ce très important ?		
<b>Partie 2 : Organigramme</b>	L'animateur interroge simplement les participants sur les trois questions suivantes, en prenant des notes sur un tableau à feuilles mobiles. Si les réponses sont insuffisantes, les éléments suivants peuvent être ajoutés : <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Définition d'un organigramme : (10 min)</b>  Un organigramme est une représentation schématique des relations fonctionnelles, organisationnelles et hiérarchiques qui existent entre les éléments et les individus d'une organisation et met en évidence sa structure.  • Insister sur l'importance de représenter l'ensemble de l'équipe et de montrer les liens entre les différents membres à l'aide de flèches.</li> <li><b>2. Quelles sont les principales catégories que l'on trouve dans une organisation : (10 min)</b>  Finances, administration et ressources humaines, logistique, programme, coordination <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ces catégories ne sont pas fixes et peuvent varier en fonction de l'organisation et de sa taille !</li> </ul> </li> <li><b>3. Quel type de poste peut être trouvé dans chaque catégorie : (10 min)</b>  Finance : stagiaire, assistant comptable, comptable, directeur financier Administration et ressources humaines : stagiaire, administrateur adjoint et RH, chef de l'administration et des RH Logistique : stagiaire, assistant logistique, logisticien, responsable des achats, coordinateur logistique... Programme : Stagiaire, AOSP, Techniciens, Coordinateur adjoint, Coordinateur, Référent technique, Chef de projet, Chef de programme Coordination : coordinateurs nationaux, directeur général, président. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liste non exhaustive</li> </ul> </li> </ol>	Tableau à feuilles mobiles  Organi-gramme classique  Schéma de communication	60 min

	<p>L'animateur a noté tous les types de postes que l'on peut trouver dans chaque catégorie. Les participants sont maintenant invités à s'organiser en 5 groupes. Chaque groupe doit réaliser l'organigramme de sa catégorie sur une feuille A4, en plaçant des flèches et des liens entre chaque poste (20 minutes).</p> <p>Les participants affichent leur catégorie sur le mur. En séance plénière, nous discutons de chaque organigramme et essayons de former l'organigramme de l'ensemble de l'organisation (10 minutes avec conclusion).</p> <p>Conclusion : Montrer l'organigramme officiel de l'ONG ESSOR (<b>Annexe 3</b>)</p> <p>Montrer l'organigramme "revisité" pour expliquer qu'il peut y avoir différentes formes d'organigrammes (avec des liens de communication).</p>		
<p><b>Parte 3 :</b> <b>Qui est responsable de chaque étape ?</b></p>	<p>La présentation de l'organigramme est terminée.</p> <p>Le tableau de conférence de la première partie est toujours disponible et nous sommes de retour :</p> <p>Après la présentation de l'organigramme, nous savons mieux qui constitue une équipe et quels sont les liens hiérarchiques dans l'équipe. Vous devrez donc dire, sur la base de l'organigramme présenté, qui est responsable de chaque étape du processus de recrutement avec ces propositions :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. AOSP</li> <li>2. Technique</li> <li>3. Coordinateur adjoint</li> <li>4. Coordinateur</li> <li>5. Chef de projet</li> <li>6. Référent technique</li> <li>7. Responsable de programme</li> <li>8. Directeur de programme</li> <li>9. Directeur exécutif</li> <li>10. Coordinateur Pays</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Besoin identifié de recruter une nouvelle personne &gt; tous</li> <li>2. Rédaction des TdR &gt; en fonction du poste recherché, différentes personnes peuvent être sollicitées (technicien, assistant coordinateur, coordinateur, PR, RT, RPG, Dir Prog).</li> <li>3. Annonce d'une offre &gt; siège pour RPG + Directeur de programme</li> <li>4. La collecte des candidatures et la sélection des candidats &gt; selon le type de poste seront les coordinateurs, PR et RPG.</li> <li>5. Les entretiens &gt; selon le type de poste seront menés avec les coordinateurs, les RP, les RPG, le directeur de programme, le coordinateur pays, le directeur général.</li> <li>6. Tests techniques &gt; RPG</li> <li>7. Le type de contrat &gt; siège et coordinateur pays</li> <li>8. La période d'essai &gt; votre responsable hiérarchique en fonction du poste</li> <li>9. Validation après la période d'essai &gt; Directeur général, directeur de programme et coordinateur pays, RPG</li> </ol>	<p>Même équipement que l'année dernière</p>	<p>30 min</p>

**Résumé des étapes du processus de recrutement**

Cette image montre les principales étapes du processus, mais il convient de noter qu'elles peuvent être adaptées à l'organisation et à sa taille.

Chaque organisation a sa propre méthode et ses propres outils pour mener à bien un processus de recrutement. Pour que le processus de recrutement soit transparent, il existe des outils de classification (**Annexe 2**).

**Le CV :** Vérifiez toujours le CV des personnes sélectionnées pour un entretien. Demander des références peut aider à cette vérification. Les tests écrits et techniques permettent également de vérifier les compétences mentionnées dans le CV.

**Cas d'un parent parmi les candidats :** Il convient de noter qu'il peut arriver, au cours d'un processus de recrutement, qu'une personne de l'équipe connaisse un candidat. Il est important que cette personne se tienne à l'écart du processus ou, du moins, qu'elle n'évalue pas le candidat qu'elle connaît.

**Délai d'ouverture d'une candidature :** Il n'existe pas de règles strictes concernant le délai d'ouverture d'une candidature, mais il est toujours conseillé d'anticiper le plus possible le recrutement afin d'avoir le temps d'effectuer une passation de service avec le salarié remplacé. Dans le cas de la création d'un nouveau poste, il est conseillé de rédiger les TdR avec votre équipe afin de répondre réellement aux besoins.

**Les différents outils :**

**Fichier de suivi des candidatures (Annexe 2):** Ce fichier permet d'évaluer les CV et les candidats lors des entretiens oraux et des tests écrits (individuels ou collectifs). L'objectif est de parvenir à une notation objective qui permette de prendre la décision de recrutement de manière ouverte. Ce fichier fournit des critères objectifs pour l'évaluation d'un CV ou d'un candidat. Il peut arriver que plus de 100 candidatures soient reçues pour un même poste. Un tel outil est donc indispensable.

**Test technique/écrit :** il doit être adapté au poste à pourvoir. Il doit comprendre des éléments spécifiques aux responsabilités présentées dans les TDRs.

**Entretien oral :** cet instrument doit être adapté au poste recherché. Il est important d'avoir une grille pour l'entretien oral, sous peine de perdre beaucoup d'informations et de ne rien apprendre sur le profil du candidat.

Entrevista em grupo: ce type d'entretien permet de voir la dynamique entre les candidats et de révéler certains comportements. C'est dans ces moments que certaines qualités ou défauts peuvent émerger : leadership, colère, frustration, empathie, etc.

**Autre type d'organigramme :**

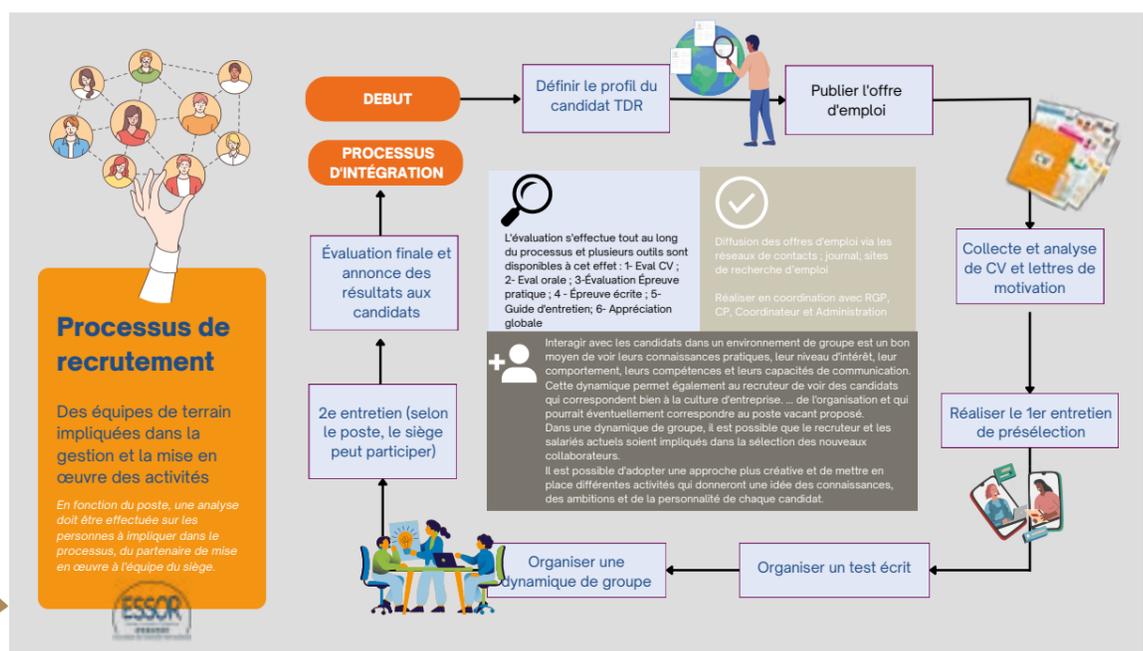
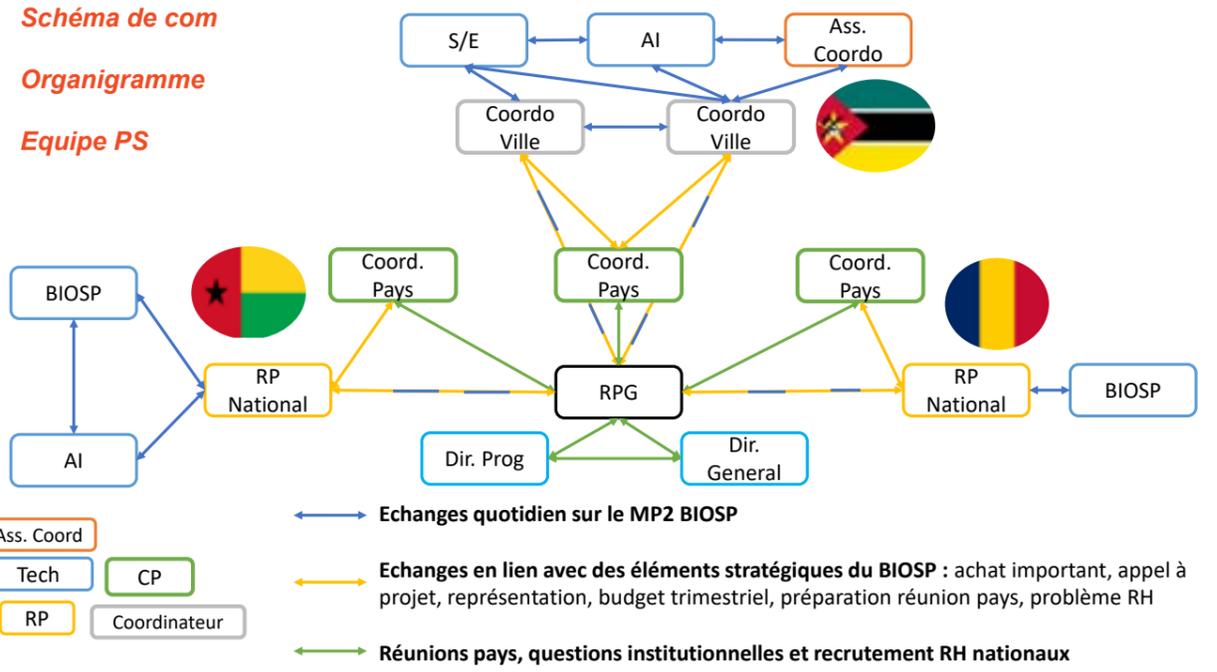
Voici un organigramme du secteur de la protection sociale de l'ONG ESSOR, qui montre les liens hiérarchiques et les modes de communication au sein de l'équipe.

**EXERCICE 3 :**

**Schéma de com**

**Organigramme**

**Equipe PS**



# D'UN PROBLÈME/BESOIN À UN PROJET

## Matériel :

- ▶ (Annexe 6) Outils de gestion de projet

## Méthodologie :

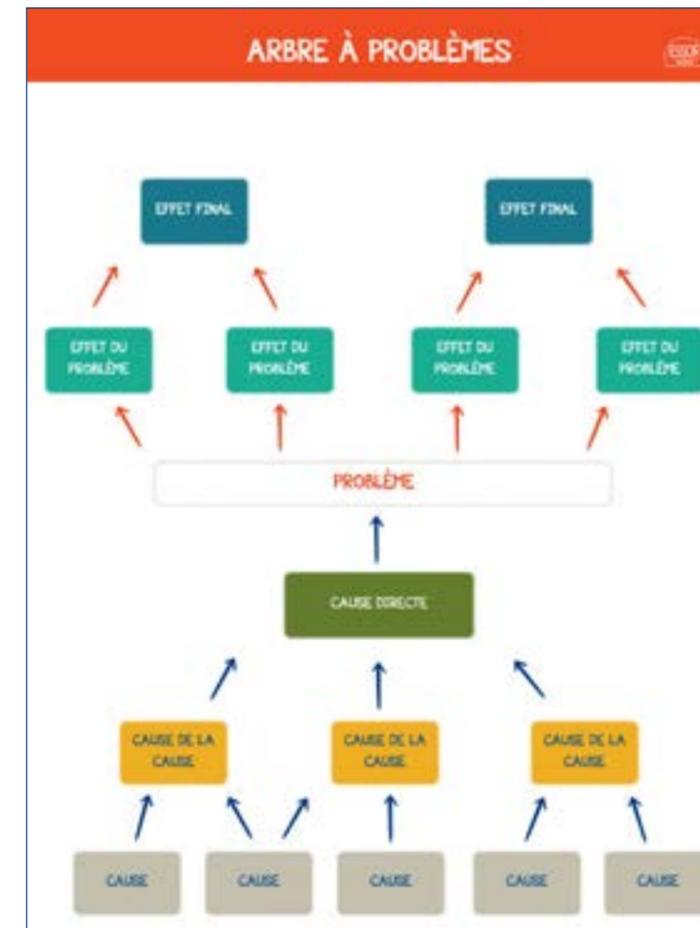
1. Demander aux participants de donner la définition du projet
2. Présenter le cycle de gestion de projet et expliquer que chaque phase du cycle fait référence à des outils spécifiques.
3. L'animateur forme des groupes de 4 à 5 personnes maximum. Chaque groupe choisit son propre problème à traiter et l'animateur valide le problème.
4. Chaque groupe doit dessiner un arbre à problèmes selon le modèle figurant dans le manuel. Les arbres simples sont à privilégier, ne mettez pas trop de causes et de conséquences.
5. Une restitution est effectuée après 20 minutes.
6. Le facilitateur fait la transition vers l'arbre à solutions en expliquant comment parvenir à cette étape.
7. Les participants doivent maintenant transformer l'arbre à problèmes en arbre à solutions. Le facilitateur explique qu'il ne sera pas possible de répondre à toutes les causes et à tous les effets, et qu'il faudra donc faire un choix en proposant des activités et des résultats réalistes.
8. Restitution après 20 minutes.
9. Le facilitateur passe en revue les arbres à solutions et explique le lien avec le cadre logique, en utilisant le modèle proposé ci-dessous.
10. Les participants doivent expliquer en quoi leur arbre à solutions est un projet de cadre logique encadré par le facilitateur.
11. Les participants apprennent les bases de l'élaboration d'un calendrier d'activités et d'un budget.

## Définition du projet :

- Un projet est un ensemble d'actions planifiées pour atteindre un objectif, et l'organisation des moyens nécessaires pour y parvenir.
- Un projet est un effort complexe visant à atteindre un objectif spécifique, qui doit respecter un calendrier et un budget, qui est unique et qui n'est généralement pas répétitif dans l'organisation.
- Le projet est l'ensemble des actions qui permettront, à un moment donné, avec des moyens donnés, de passer d'une situation problématique A à une situation améliorée B.

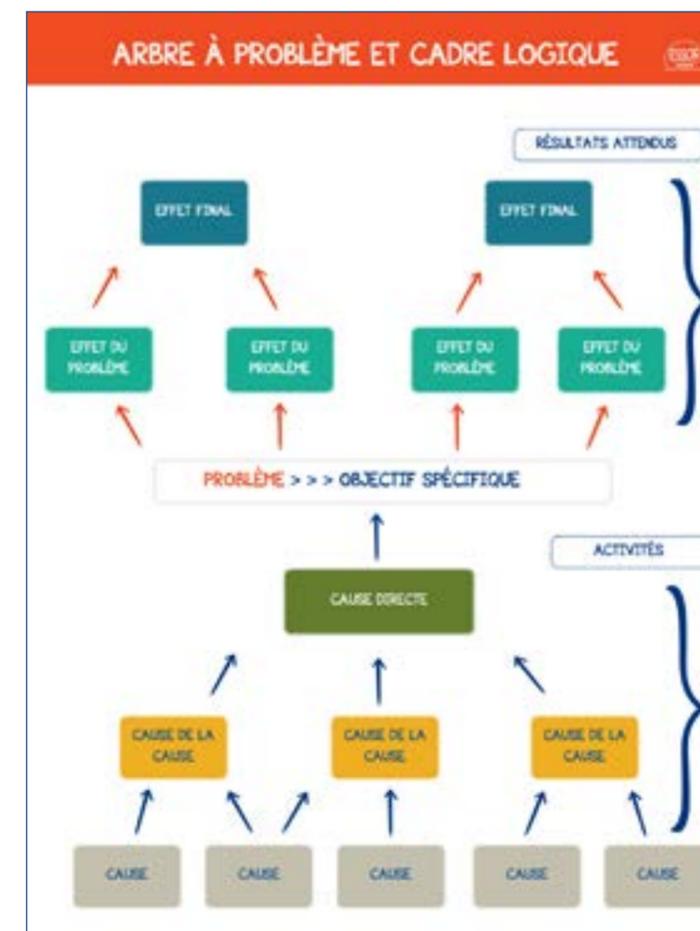


La gestion du projet suit un cycle :



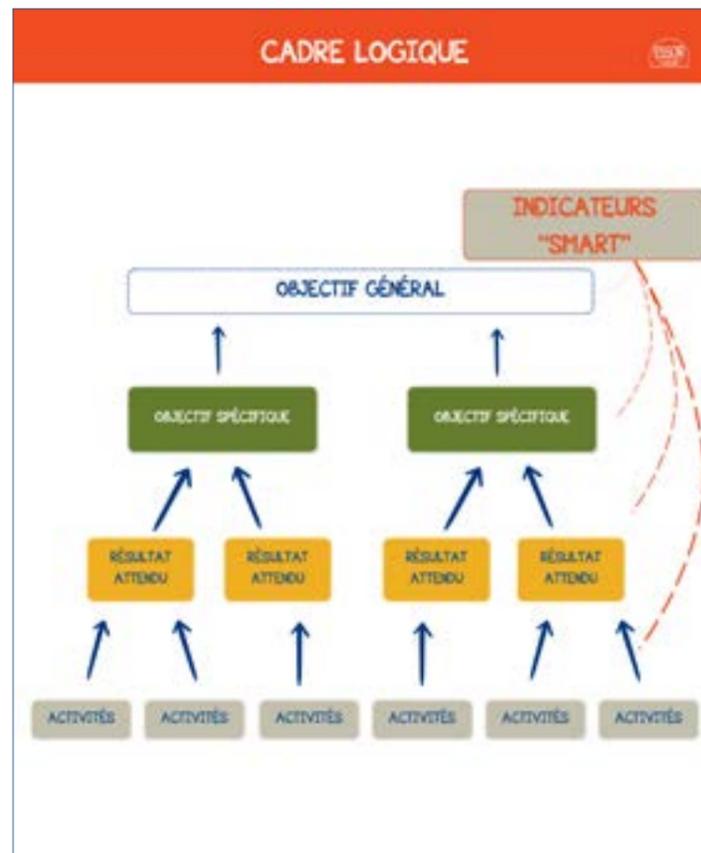
1<sup>ère</sup> étape : Diagnostic : arbre à problèmes et arbre à solutions

Passer de l'arbre à problèmes à l'arbre à solutions. Faire le lien avec le cadre logique : les causes deviennent les solutions, le problème devient l'objectif spécifique et les effets deviennent les résultats attendus !



Lien entre l'arbre à problèmes, l'arbre à solutions et le cadre logique

Exemple de schéma final du cadre logique



- ▶ **Objectif global** : résolution/amélioration du problème global  
**Exemple** : Contribuer à l'amélioration des conditions de vie des populations touchées par le conflit au Mozambique.
- ▶ **Objectif spécifique** : ce qui doit être réalisé par l'organisation pour contribuer à la réalisation de l'objectif général.  
**Exemple** : Améliorer l'accès aux soins de santé des populations vulnérables dans la zone xxxx du Mozambique, touchée par le conflit, d'ici la fin du projet.
- ▶ **Résultats** : les bénéfices ou avantages que le projet permet d'obtenir pour atteindre l'objectif spécifique.  
**Exemple** : 15 centres de santé sont fonctionnels et offrent un accès à des soins de santé de qualité aux populations touchées par le conflit dans la région X du Mozambique dans un délai de 3 ans.
- ▶ **Activités** : ce qui doit être fait pour atteindre l'objectif spécifique afin d'obtenir les résultats (il s'agit de savoir comment atteindre les résultats escomptés).  
**Exemple** :
  - Organisation d'une formation de renforcement des capacités pour 35 agents de santé
  - Réhabilitation de 15 centres de santé / Fourniture de médicaments à 15 centres de santé

	Logique d'intervention	Indicateurs objectivement vérifiables et quantifiés dans la mesure du possible.	Sources et moyens de vérification	Hypothèse
<b>Objectif général</b>	Contribuer à .....	OG1: ... OG2: ...	• Rapports de ...	La situation du COVID-19 reste stable...
<b>Objectifs spécifiques</b>	1) Promouvoir .....	OS1.1 : A la fin du projet, au moins ... personnes ... OS1.2: ...	1. Base de données du projet 2. ...	...
	2) Renforcer .....	OS2.1: .. OS2.2: ...	• Liste des ...	...
<b>Résultats es-pérés</b>	<b>Résultat 1.1</b> Les personnes ont répondu à leurs préoccupations	2.1.1. Au cours du projet, 70% ... 2.1.2. A la fin du projet, au moins ...	• Base de données • ..	....
	<b>Résultat 2.1</b> ...	• .. • ..	• Rapports ....	
<b>Activités à développer</b>	<b>Pour le résultat 1.1:</b> Activité 1 : Création ou consolidation ... Atividade 2 : ...	<b>Ressources humaines</b> 1 responsable de projet 1 ... 1 ...	• , ... Coût: (Détail dans le budget de l'action) <b>RE 1.1</b> Activité 1 : ... € Activité 2 : ... € Activité 3 : ... €	
	<b>Pour le résultat 2.1:</b> Activité 1: signature d'accords	<b>Ressources matérielles</b> 1 fourgon .. 20 tablettes ..	<b>RE 2.1</b> Activité 1 : ... € ... <b>RE 3.1</b> Activité 1 : ... €	

Étape 2.1 : Planification : chronogramme

- ▶ Chronogramme (Calendrier) : présente visuellement les activités du projet/programme.
- ▶ Il permet de déterminer leur ordre logique, leur durée prévue et les relations éventuelles entre eux, ainsi que les activités, et sert de base à l'attribution des responsabilités de gestion.

Chronogramme simplifié

ACTIVITÉS	PERSONNE RESPONSABLE	MOIS 1	MOIS 2	MOIS 3	MOIS 4	MOIS 5
A1.1 : ....	RP					
A1.2 : ....	AOSP					
A2.1 : ...	Tech					
A3.1..	...					
...						

Vous pouvez avoir plusieurs calendriers avec différents niveaux de détail.

Par exemple, un premier calendrier par an. Un deuxième par trimestre et un troisième par mois. Plus la répartition temporelle est fine, plus la vision du projet est précise.

Vous pouvez également ajouter des objectifs liés à l'activité (par exemple : Activité : Construction d'une école, colonne Objectif : 10). Plus le calendrier est détaillé, plus il devient un plan d'action !

<b>Objectif général</b>	Améliorer....						
<b>Objectif spécifique 1</b>	Contribuer....						
<b>Objectif spécifique 2</b>	Renforcer....						
<b>Résultats / Activités</b>	<b>Personne responsable</b>	<b>Situation</b>	<b>Matériel nécessaire</b>	<b>Budget</b>	<b>Mois 1</b>	<b>Mois 2</b>	<b>Mois 3</b>
R1.1							
A1.1 : ....	RP						
A1.2 : ....	AOSP						
R2.1							
A2.1 : ...	Tech						

### Etape 2.2: Planification : budget

#### Qu'est-ce qu'un budget ?

- ▶ Il s'agit de l'expression quantitative et financière de ce qui est nécessaire pour mettre en œuvre les activités planifiées sur une période donnée ;
- ▶ Le plan est établi et les ressources matérielles et financières nécessaires sont recherchées pour ces activités.
- ▶ Il doit être basé sur une estimation réelle des coûts, car il est essentiel que le personnel technique de l'ONG participe à l'élaboration du budget.

De la même manière que les activités doivent être alignées et cohérentes avec les résultats attendus, l'objectif spécifique et l'objectif général, le budget doit être pleinement cohérent avec les activités présentées dans le document de projet.

NOM DU PROJET, PÉRIODE DE MISE EN ŒUVRE	BUDGET 2 ANS (FCFA)			
	Unité	Nb d'unités	Coût unitaire	Total
<b>Dépenses par rubrique</b>				
<b>1. Ressources Humaines*</b>				
<b>1.1. Personnel technique</b>				
1 coordinateur	mois	24	300.000	7 200 000
2 techniciens	mois	48	200 000	9 600 000
<b>1.2. Personnel de suivi</b>				
1 responsable administratif et financier (25%)	mois	6	250 000	1 500 000
<b>Ressources Humaines Sous-total</b>				<b>18 300 000</b>
Et ainsi de suite pour chaque section...				
<b>TOTAL</b>				<b>50 750 000</b>

#### Liste des principales lignes budgétaires :

- Construction : bureau, maison, salle de bain, ...
- Matériel/Investissements : ordinateurs, mobilier, affiches, ...
- Ressources humaines
- Formation
- Fonctionnement : électricité, carburant, eau, internet...
- Voyage/mission : voyage dans les provinces, indemnité de subsistance, billets de bus, billets d'avion, billets de train.
- Services : évaluation, consultant, audit, plateforme numérique...

Certains financeurs refusent de payer certains postes : par exemple, le poste Ressources humaines. Le financeur précise toujours dans l'appel à projets ce qui est financé et ce qui ne l'est pas !

## EXERCICE 4 : SUIVI DE PROJET

### Objectif :

- ▶ Comprendre l'importance du suivi
- ▶ Comprendre les outils de contrôle, les rôles et les responsabilités

**Matériel :** affiches, tableau de conférence, marqueurs

### Méthodologie :

ETAPES	MÉTHODOLOGIE	MATÉRIEL	TEMPS D'EXECUTION
<b>Introduction de la formation</b>	<b>L'animateur forme 5 groupes. Chaque groupe reçoit l'une des 5 catégories de SUIVI.</b> Chaque groupe devra traiter sa catégorie en 30 minutes et disposera de 5 minutes par groupe pour présenter ses résultats.	Aucun.	5 min
<b>Suivi des résultats</b>	<b>Contexte pour construire le tableau des indicateurs (maximum 10 indicateurs, doivent être SMART).</b> Cadre logique du projet : <ul style="list-style-type: none"> <li>OG : Améliorer la production de maïs pour les agricultrices de Bissau et de sa périphérie</li> <li>OS1 : Renforcer les groupes de femmes agricoles à Bissau et dans ses périphéries</li> <li>OS2 : Formation de groupes d'agriculteurs aux techniques agroécologiques</li> <li>R1.1 : Les agricultrices de Bissau ont formé des groupes agricoles</li> <li>R1.2 : Les groupes d'agriculteurs disposent de ressources financières suffisantes pour acheter du matériel</li> <li>R2.1 : Tous les groupes ont reçu une formation en agroécologie</li> <li>R2.2 : Tous les groupes mettent en œuvre des techniques agroécologiques dans leurs exploitations.</li> <li>R1.1 A1 : Réunion avec des agricultrices pour les sensibiliser à l'importance des groupes</li> <li>R1.1 A2 : Création de 3 groupes d'agriculteurs, un dans chaque ville</li> <li>R1.2 A1 : Création d'un comité de gestion du groupe</li> <li>R1.2 A2 : Création d'un système de microcrédit au sein du groupe</li> <li>R2.1 A1 : Formation de groupes aux techniques agroécologiques</li> <li>R2.1 A2 : Suivi des groupes par le chef de projet</li> <li>R2.2 A1 : Application de techniques agroécologiques dans les exploitations collectives du groupe</li> <li>R2.2 A2 : Suivi des activités</li> </ul>	Affiche avec le cadre logique présentée pour distribution	55 min
<b>Suivi du contexte</b>	Le groupe doit proposer la manière dont le contexte de son propre pays a évolué au cours des six derniers mois à ces égards : <ul style="list-style-type: none"> <li>Politique</li> <li>Naturel/Climatique</li> <li>Sécurité</li> <li>Économique</li> <li>Social</li> </ul> Le choix de la présentation et de la restitution est libre.	Tableau à feuilles mobiles	
<b>Suivi des ressources</b>	Le groupe doit définir les ressources importantes pour le contrôle, l'outil correspondant et la personne responsable de ce contrôle (son poste). <b>Réponse :</b> Financier : outil = budget, livre de caisse, comptabilité. Personne : assistant comptable, comptable, gestionnaire financier, gestionnaire de projet Ressources humaines : outil = fiche de contrôle, évaluation annuelle, contrat, calendrier des congés. Personne : responsable des ressources humaines, gestionnaire de projet, gestionnaire de programme Matériel : outil = inventaire, carnet d'achat, suivi des stocks. Personne : logisticien, technicien, chef de projet	Tableau à feuilles mobiles	

<b>Suivi des activités</b>	Le groupe doit établir un calendrier simple d'un an sur la base de ces activités : <ul style="list-style-type: none"> <li>R1.1 A1 : Réunion avec des agricultrices à Bissau pour les sensibiliser à l'importance des groupes</li> <li>R1.1 A2 : Création de 3 groupes d'agriculteurs, un dans chaque ville</li> <li>R1.2 A1 : Création d'un comité de gestion du groupe</li> <li>R1.2 A2 : Création d'un système de microcrédit au sein du groupe</li> <li>R2.1 A1 : Formation de groupes aux techniques agroécologiques</li> <li>R2.1 A2 : Suivi des groupes par le chef de projet</li> <li>R2.2 A1 : Application de techniques agroécologiques dans les exploitations collectives du groupe</li> <li>R2.2 A2 : Suivi des activités</li> </ul> Contexte : <ul style="list-style-type: none"> <li>la période de plantation commence entre le 3e et le 6e mois</li> <li>entre le 6e et le 9e mois, c'est la saison des pluies et vous ne pouvez pas voyager dans le pays</li> <li>la récolte a lieu à partir du 9e mois</li> </ul>	Affiche avec la liste des activités et le contexte	
<b>Réunions d'équipes régulières</b>	L'équipe doit organiser une réunion pour préparer le rapport final du projet. Elle doit donc imaginer : <ul style="list-style-type: none"> <li>Le calendrier</li> <li>La durée de la réunion et le jour choisi</li> <li>Les participants</li> <li>L'organisation de la réunion</li> <li>Les choix effectués</li> <li>Proposer un rapport (formulaire simple)</li> </ul> Tous les choix doivent être justifiés ! Ces lignes directrices sont flexibles et dépendent de la créativité du groupe !	Tableau à feuilles mobiles	

### Le suivi d'un projet comporte plusieurs éléments :

1. Suivi des résultats = Tableau d'indicateurs
2. Suivi du contexte = sécurité, catastrophes naturelles, politique...
3. Suivi des ressources = suivi financier, suivi logistique, demandes d'achats...
4. Suivi des activités : Chronogramme
5. Réunions régulières de l'équipe (rapports, etc.)

### Le cycle de gestion de projet et ses outils



N°	ACTIVITÉS	OUTILS	OBJECTIFS DE L'OUTIL	QUAND L'UTILISER ?	PROCHAINE ÉTAPE ?	RECOMMANDATIONS D'UTILISATION
1	Connaître ses besoins	Arbre à problèmes et arbre à solutions	<ol style="list-style-type: none"> <li>Avoir une vision claire du problème principal de la communauté et de ses causes.</li> <li>Fournir une vision claire des réponses à ces problèmes</li> </ol>	Pendant la phase de diagnostic et de conception du projet RPG, RP, Techs, AOSP	Transformer l'arbre à problèmes et l'arbre à solutions en un cadre logique	Doit être construit avec les communautés pour s'assurer que les problèmes et leurs causes restent réels sur le terrain.
	Proposer des objectifs, des résultats et des activités pour les atteindre, ainsi que des indicateurs pour suivre le projet.	Cadre logique	<ol style="list-style-type: none"> <li>Document de référence pour tous les projets</li> <li>Il permet une synthèse du projet et une vue d'ensemble.</li> <li>Permet de rédiger le budget et le chronogramme.</li> </ol>	Lors de la rédaction du projet RPG, RP, Techs	Budget et chronogramme	La forme du cadre logique est pré-définie et peut varier en fonction du financeur. Assurez-vous tous les jours que votre version est celle attendue par le financeur.
	Disposer d'un plan d'action pour chaque activité en fonction d'une date précise.	Chronogramme	<ol style="list-style-type: none"> <li>Le chronogramme donne un aperçu de tout le projet.</li> <li>Il est ensuite divisé en années et en mois. Cette division permet au technicien et au RP de planifier des activités mensuelles puis hebdomadaires.</li> </ol>	Au début du projet, actualisé mensuellement RPG, RP, Techs	Ventilations mensuelles et hebdomadaires	Cet outil doit être construit avec les équipes de terrain pour s'assurer que la version finale reflète la réalité locale. Ce chronogramme sera ensuite partagé et suivi chaque mois.
4	Planification des activités mensuelles	Feuille de planification mensuelle des activités	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sur la base du chronogramme du projet, planifiez les activités pour le mois suivant.</li> <li>Fournir une vue de la répartition des tâches en fonction de la disponibilité des AOSP et des BIOSP.</li> <li>Il permet une meilleure répartition des rôles et des activités.</li> </ol>	Préparé la dernière semaine de chaque mois et affiché la première semaine du mois suivant. Technicien BIOSP et RP	Faire un bilan hebdomadaire	Cette planification des activités est essentielle pour atteindre les objectifs du projet. L'AOSP doit avoir une idée claire de sa planification. Dans certains cas, cette planification doit être effectuée avec d'autres secteurs d'ESSOR. Par exemple, lorsque des activités FIP sont planifiées dans le BIOSP, le technicien FIP ou le RP doivent être inclus dans cette planification. Par conséquent, des réunions mensuelles devraient être organisées afin de partager toutes les informations et de parvenir à une planification commune.

## PLANIFICATION DE PROJET

## RÉDACTION DE PROJET

5	Connaître les ressources financières nécessaires à la mise en œuvre du projet.	Budget	<ol style="list-style-type: none"> <li>Il vous permet d'avoir une vision claire du prix de chaque activité.</li> <li>Permet des fractionnements mensuels pour le suivi des finances</li> </ol>	Avant le début du projet et tout au long de celui-ci Siège, RPG, PR, Techs	Mise en œuvre du financement des activités	Le budget doit être bien étiqueté et communiqué aux partenaires pour s'assurer qu'ils comprennent chaque ligne disponible. L'implication des partenaires dans l'élaboration du budget facilite la poursuite de la relation et la mise en œuvre du projet.
	Suivi des indicateurs du projet (quantitatifs)	Tableau des indicateurs (QI)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Il vous permet de suivre les indicateurs sur une base mensuelle.</li> <li>Fournit un aperçu de la mise en œuvre du projet et des retards potentiels.</li> <li>Permet de communiquer aux financeurs l'état d'avancement du projet.</li> </ol>	Avant le début du projet et tout au long de celui-ci RPG, RP, Techs et AOSP	Recommandations, si nécessaire, pour atteindre les objectifs	La construction du Tableau des indicateurs devrait impliquer des équipes de terrain et être uniforme dans les différents domaines d'intervention. Une formation et un guide d'utilisation devraient être disponibles.
	Rapport sur les données qualitatives	LM	<ol style="list-style-type: none"> <li>Il fournit des informations que le QI ne fournit pas : difficultés, recommandations ...</li> <li>Responsabilité à l'égard des bailleurs de fonds</li> <li>Permet de partager l'avancement du projet avec le siège.</li> </ol>	Chaque début de mois RPG, RP, Tech	Vérification de l'exactitude des données LM et QI par le RP Compilation des LM de chaque pays dans un LM multi-pays par le RPG	Cette LM est en version électronique.
8	Réunion	Procès-verbal de la réunion	Rapport sur ce qui a été discuté lors de la réunion ainsi que sur les objectifs de la réunion ; partage des tâches et des responsabilités	Chaque fois qu'une réunion est organisée/heure à convenir AOSP, Animateur et autres partenaires de mise en œuvre	Suivi du plan d'action	Veiller à ce que l'outil soit finalisé au cours de la réunion et signé par tous les participants.
	Activités avec le public	Liste de présence	Confirmer la présence des participants et aider à justifier les fonds dépensés pendant la session.	Chaque fois que vous avez une réunion et/ou une formation Organisateur de la réunion	Compiler les données du rapport	Archive

## SUIVI DE PROJET

## EXERCICE 5 : IDENTIFIER LES FINANCEURS POUR RECHERCHER DES FINANCEMENTS

### Objectif :

- ▶ À la fin du module, les participants seront en mesure d'identifier les partenaires financiers et/ou les opportunités de financement dont les critères de financement correspondent à leur organisation et à leur projet.

### Matériel :

1. Feuilles A4 ;
2. Marqueurs ;
3. Feuilles géantes ;
4. Patafix ;
5. (Annexe 7) Guide de prospection.

### Méthodologie :

ETAPES	MÉTHODOLOGIE	MATÉRIEL	TEMPS D'EXECUTION
Accueil et présentation	L'animateur présente la formation, se présente lui-même et demande à chacun de se présenter (prénom, nom, rôle/organisation) et de partager une courte anecdote personnelle avec le groupe. L'animateur recueille les signatures des participants sur la feuille de présence.	Feuilles de présence	10 min
Jeu brise-glace	1,2,3, ... : Tous les participants entrent dans la salle. L'animateur énonce un chiffre et les participants doivent rapidement former des groupes du nombre de personnes correspondant au chiffre indiqué.	Aucun	10 min
Introduction de la formation	L'animateur présente la formation, ses objectifs et sa méthodologie. L'animateur interroge les participants sur leurs expériences en matière de recherche de financement.	Aucun	10 min
Apresentação da procura de financiamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Qu'est-ce que la collecte de fonds ? L'animateur demande aux participants de citer les objectifs de la collecte de fonds. Il affiche ensuite au mur les posters des objectifs mentionnés. Le formateur pose des questions sur les objectifs.</li> <li>▶ Les étapes de la recherche de financement : L'animateur présente les étapes de la recherche de financement dans le désordre et demande aux participants de les remettre dans l'ordre et les déplacer sur le mur et les commenter.</li> <li>▶ Le vocabulaire à connaître : L'animateur forme 4 groupes, chacun devant réfléchir à une définition. 1er groupe : donateurs ; 2ème groupe : demande de subvention ; 3ème groupe : appel à projets ; 4ème groupe : cofinancement. Chaque groupe présente rapidement sa proposition de définition aux autres participants. L'animateur complète si nécessaire.</li> <li>▶ Les différents types de bailleurs de fonds</li> <li>▶ Le facilitateur interroge les participants sur les différents types de financeurs. L'animateur affiche ensuite au mur les posters des types de financeurs mentionnés précédemment. L'animateur pose la question suivante.</li> </ul>	<p>Affichage des objectifs.</p> <p>Poster des étapes de la recherche de financement.</p> <p>Poster de mots</p> <p>Poster des types de financeurs</p>	20 min
Introduction à la prospection	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Les étapes de la prospection : L'animateur interroge les participants sur les différentes étapes de la prospection et les affiche au mur au fur et à mesure qu'elles sont mentionnées. Ensuite, l'animateur demande aux participants de remettre les étapes dans l'ordre. Le formateur complète et résume si nécessaire.</li> <li>▶ Qui est responsable de la prospection : le facilitateur demande au groupe qui est responsable de la prospection au sein de son organisation. En fonction des réponses, l'animateur explique l'importance de désigner des personnes responsables et de leur consacrer du temps. Le facilitateur indique également que tout le monde devrait être au courant des possibilités de financement.</li> </ul>	<p>Affiche des stages de prospection.</p> <p>Pas de support.</p>	10 min

<b>Les différentes phases de prospection</b>	<p>L'animateur divise le groupe en 4. Chaque groupe est responsable d'une phase de prospection et doit en tracer les grandes lignes et marquer les mots clés sur une feuille géante. L'animateur se rend dans les groupes pour suivre et guider leurs réflexions.</p> <p>1<sup>er</sup> groupe : Identification des financeurs potentiels. 2<sup>ème</sup> groupe : Identification des critères de financement. 3<sup>ème</sup> groupe : contact. 4<sup>ème</sup> groupe : Définition et délimitation du projet.</p> <p>Les groupes présentent leur travail devant les autres participants et affichent leurs mots-clés sur le mur. L'animateur complète si nécessaire.</p>	Tableau à feuilles mobiles	30 min
<b>Conclusion</b>	L'animateur résume l'atelier à l'aide des affiches accrochées au mur et distribue le guide de prospection à chaque participant.	Guides de prospection	10 min
<b>Evaluation</b>	<p>Le cercle : Avec une pelote de laine, chacun dit ce qu'il est fier d'avoir accompli pendant l'atelier et ce qu'il s'engage à mettre en œuvre dans son travail.</p> <p>Chaque participant qui parle lance la balle au suivant (sans lâcher son morceau de laine) pour former une toile d'araignée. Une fois que tout le monde a parlé, les participants doivent défaire le nœud de la pelote et reformer le cercle.</p>	Pelote de laine	15 min

### Principales phases de prospection

Identification des bailleurs de fonds

Identification des critères de financement

Critères thématiques  
Critères financiers  
Critères géographiques  
Activités et coûts éligibles  
Éligibilité des candidats

Entrer en contact

Définition et délimitation du projet

## EXERCICE 6 : ECRIRE UN MICROPROJET

### Objectif :

- ▶ À la fin du module, les participants seront en mesure d'identifier les partenaires financiers et/ou les opportunités de financement dont les critères de financement correspondent à leur organisation et à leur projet.

### Matériel :

1. Feuilles A4 ;
2. Marqueurs ;
3. Feuilles géantes ;
4. Patafix ;
5. (Annexe 8) Guide pour la rédaction d'un projet
6. (Annexe 9) Powerpoint Gestion de projet
7. (Annexe 10) Catalogue d'indicateurs BIOSP

### Metodologia :

ÉTAPES	MÉTHODOLOGIE	MATÉRIEL	TEMPS D'EXECUTION
<b>Jeu brise-glace</b>	La ficelle de présentation : Placez les bouts de ficelle en tas sans révéler leur longueur. Un volontaire vient tirer une ficelle de la pile. Il présente ensuite ce qu'il sait sur le sujet de l'atelier en enroulant la ficelle autour de son index. En fonction de la taille de la ficelle, certains participants doivent être très brefs, tandis que d'autres doivent donner des détails. Le temps de présentation correspond au temps nécessaire pour enrouler le morceau de corde.	Il y a autant de morceaux de corde que de participants, d'une longueur entre 20 et 70 cm.	15 min
<b>Introduction de la formation</b>	L'animateur présente le module et ses objectifs. L'animateur interroge les participants sur leur expérience en matière de rédaction de propositions de projet.	Aucun	5 min
<b>Introduction à l'écriture de projets</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les phases de la rédaction d'un projet : L'animateur interroge les participants sur les différentes phases de la rédaction d'un projet et les affiche au mur au fur et à mesure qu'elles sont évoquées. D'abord, dans l'ordre où elles sont citées. Ensuite, l'animateur demande aux participants de remettre les étapes dans l'ordre. L'animateur complète et résume si nécessaire.</li> <li>• Qui est responsable de la rédaction du projet : le facilitateur demande au groupe qui est responsable de la rédaction des projets au sein de son organisation. En fonction des réponses, le formateur explique l'importance de désigner des personnes responsables.</li> </ul>	Poster des étapes de rédaction du projet.  Pas de support	15 min
<b>Les différentes phases d'écriture d'un projet</b>	<p>L'animateur divise le groupe en 6 groupes. Chaque groupe est responsable d'une étape de rédaction du projet et doit en tracer les grandes lignes et marquer les mots clés sur une feuille géante. L'animateur se rend dans les groupes pour suivre et guider leurs réflexions.</p> <p>1<sup>er</sup> groupe : Pré-rédaction 2<sup>ème</sup> groupe : Budgétisation 3<sup>ème</sup> groupe : Rédaction du projet 4<sup>ème</sup> groupe : Révision 5<sup>ème</sup> groupe : Rédaction de la version finale et corrections en lecture finale 6<sup>ème</sup> groupe : Préparation du dossier administratif et soumission de la proposition</p> <p>Les groupes présentent leur travail devant les autres participants et affichent leurs mots-clés au mur. Le formateur complète si nécessaire. Questionnement tous ensemble.</p>	Tableau à feuilles mobiles	30 min

<b>Erreurs à éviter et bonnes pratiques</b>	L'animateur interroge les participants sur les erreurs qui peuvent être commises/qu'ils ont déjà commises lors de la rédaction d'un projet. De même, l'animateur interroge les participants sur les bonnes pratiques qui peuvent être appliquées/qu'ils ont déjà appliquées lors de la rédaction d'une proposition de projet. Les erreurs à éviter sont placées d'un côté et les bonnes pratiques de l'autre.	Post-it de deux couleurs différentes	10 min
<b>Questions</b>	L'animateur propose aux participants de poser toutes les questions relatives à la formation, à l'articulation et au partage de l'expérience.	Aucun	10 min
<b>Conclusion</b>	L'animateur résume l'atelier à l'aide des affiches accrochées au mur et distribue le guide de rédaction du projet à chaque participant.	Guides de rédaction de projets	10 min
<b>Evaluation</b>	Chacun dessine le contour de sa main. Chaque doigt a un critère d'évaluation : le pouce = le positif. Ce qui m'a le plus plu dans la formation. L'index = ce qui m'a marqué, ce que je retiens de la formation. Le majeur = le négatif. Ce que je n'ai pas aimé dans la formation L'annulaire = mes sentiments. Ce que j'ai ressenti de la formation. L'auriculaire = ce qui était trop court ou pas assez développé dans la formation.	Feuilles A4	15 min

Pour rédiger un microprojet BIOSP de protection sociale, un catalogue d'indicateurs est disponible en annexe. (Annexe 10) Catalogue d'indicateurs BIOSP.

## EXERCICE 6 : LA COMMUNICATION DANS UN PROJET

### Objectif :

- ▶ Les participants connaissent les types de communication dans un projet et sont capables de créer un plan de communication interne, externe et avec leurs partenaires.

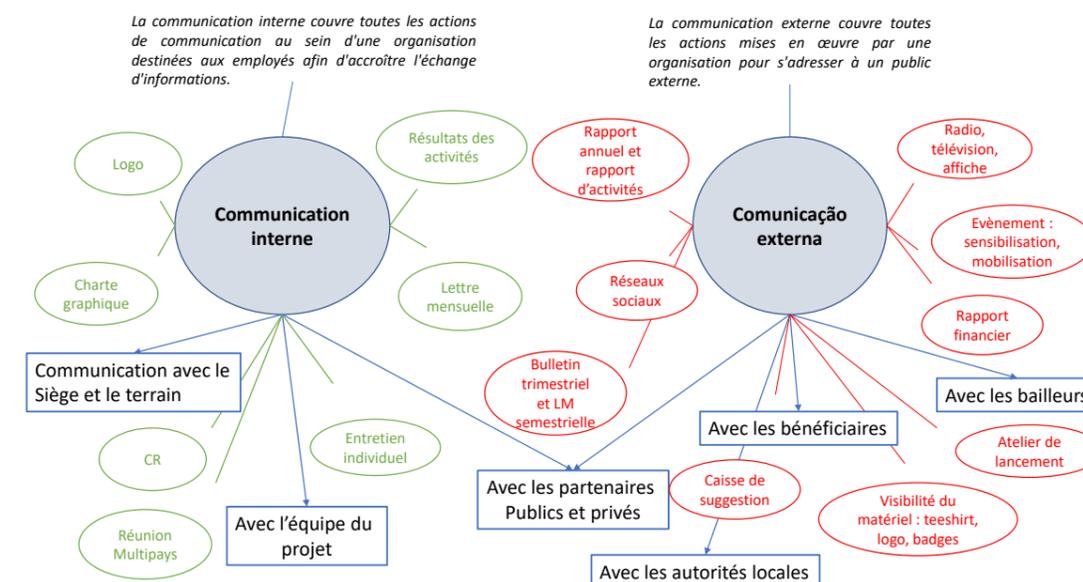
### Matériel :

1. (Annexe 11) Plan de communication du BIOSP
2. PPT Types de communication

### Méthodologie :

1. Concevoir et présenter les deux principaux types de communication dans une organisation et les outils associés.
2. Présenter un exemple de plan de communication et répéter l'exercice avec les participants, en partant du même exemple. Vérifier que tout le monde participe et comprend
3. Présenter un exemple de plan de communication avec les partenaires et permettre une discussion.

### Types de communication et outils :



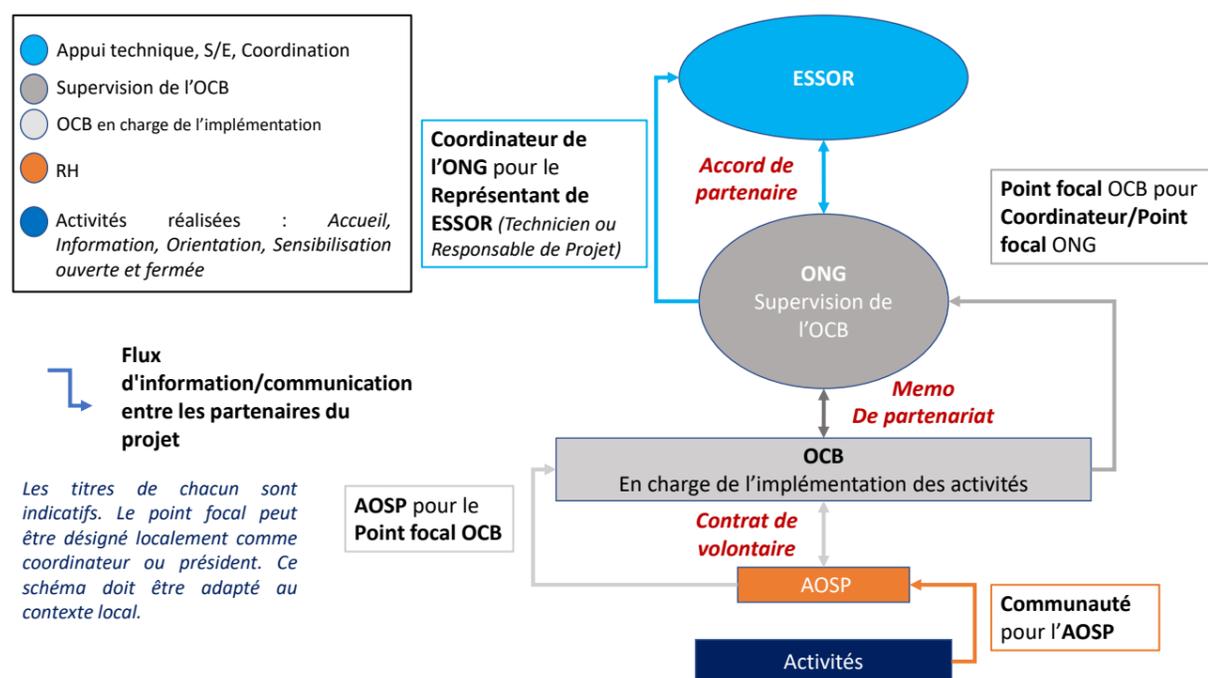
## Le plan de communication

Chaque organisation et chaque projet dispose d'un plan de communication. Sa forme peut varier : diagramme, tableau Excel, etc. L'objectif de ce tableau est de veiller à ce que chacun comprenne son rôle et sa responsabilité dans les communications quotidiennes.

COMMUNICATION	OBJECTIF	RESPONSABLE	OUTILS	FRÉQUENCE	A DÉVELOPPER
<b>Avec le siège</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promouvoir l'échange d'informations,</li> <li>Créer un bon climat de travail,</li> <li>Fédérer tout le monde autour de projets</li> <li>...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chef de projet</li> <li>Coordinateur</li> <li>Responsable de programme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LM</li> <li>Procès-verbaux de réunions</li> <li>Point sectoriel</li> <li>Point financier</li> </ul>	Mensuel Hebdomadaire Trimestriel	..
<b>Avec les bénéficiaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promouvoir l'échange d'information,</li> <li>Créer un bon climat de travail,</li> <li>Fédérer tout le monde autour de projets</li> <li>...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable Projet</li> <li>Techniciens</li> <li>AOSP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enregistrement du BIOSP</li> <li>Visibilité du projet</li> <li>Sensibilisation</li> <li>Mobilisation</li> </ul>	Tous les jours	Boîte de suggestions
...	...	....	....	...	...

## Communication avec les partenaires

Dans les projets impliquant plusieurs niveaux de partenariat, il est important de s'assurer que tout le monde comprend le schéma de communication.



## ANNEXES MODULE 6



**SESSION 1** – Equipes et responsabilités

**SESSION 2** – Planification et suivi de projet

**SESSION 3** – Recherche de financements

**SESSION 4** – Communication

1. TDR Technicien et Responsable Projet (DOC)
2. Outils d'évaluation de CV + pratique des candidats (DOC)
3. Organigramme Siège 2023 (DOC)
4. Fonctions équipes Terrain (EXCEL)
5. Test pratique, théorique, RP (DOC)
6. Outils Gestion de projet (DOC)
7. Guide Recherche de financements (DOC)
8. Guide Rédaction de projet (DOC)
9. Formation, montage et gestion de projet (DOC)
10. Catalogue d'indicateurs BIOSP
11. Plan de communication BIOSP (EXCEL)

ESSOR s'engage à promouvoir une approche professionnelle, avec une équipe de professionnels compétents.

# CONCLUSION



Ce manuel est principalement destiné à la formation des équipes chargées de la gestion et de la dynamisation des Bureaux d'information et d'orientation sociale et professionnelle. Ces dispositifs visent à répondre aux besoins essentiels des familles les plus vulnérables.

L'engagement d'ESSOR pour des partenariats durables à travers un partage de valeurs, de compétences, de projets offre l'opportunité de tester et de développer cette nouvelle méthodologie dont l'objectif principal est de rapprocher les services sociaux de base des communautés périurbaines. La décentralisation des services sociaux permet d'améliorer l'insertion sociale des communautés et d'impulser le développement de stratégies concertées entre les acteurs publics et privés du secteur social.

Actuellement, 12 BIOSP fixes et 3 unités mobiles sont mises en œuvre et développées par le biais du projet Particip'Action II dans trois pays d'intervention : le Mozambique, la Guinée-Bissau et le Tchad. Son impact a contribué à l'émergence de perspectives d'évolution à travers des synergies avec d'autres secteurs et dans de nouveaux domaines d'intervention.



AVEC LE SOUTIEN FINANCIER DE :

PARTENAIRES FINANCIERS PUBLICS :



PARTENAIRES FINANCIERS PRIVÉS :



MISE EN OEUVRE PAR :



Ce travail est mis à disposition sous la licence internationale Creative Commons Attribution-Noncommercial-No Derivative Works 4.0. Vous êtes libre de reproduire, distribuer et communiquer ce document au public. Toutefois, vous devez respecter les conditions suivantes : vous devez citer le nom de l'auteur original de la manière indiquée par l'auteur de l'œuvre ou par le détenteur des droits qui vous donne cette autorisation (mais pas d'une manière qui suggère qu'il soutient ou approuve votre utilisation de l'œuvre), vous ne pouvez pas utiliser ce document à des fins commerciales, vous ne pouvez pas modifier, transformer ou adapter ce document. Le texte intégral de l'accord est disponible à l'adresse suivante : <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.fr> : <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.fr>



[www.essor-ong.org](http://www.essor-ong.org)

E-mail : [contact@essor-ong.org](mailto:contact@essor-ong.org)

Site Web : [www.essor-ong.org](http://www.essor-ong.org)

Pour plus d'informations, consultez  
le site Pratiques :  
[www.reseau-pratiques.org/](http://www.reseau-pratiques.org/)

Le contenu de cette publication  
relève de la seule responsabilité  
d'ESSOR.