

GUIDE DE L'ANIMATEUR

Formation à la supervision et à
l'encadrement de la gestion de
cas pour la protection de l'enfant

2018



L'ALLIANCE
POUR LA PROTECTION DE L'ENFANCE
DANS L'ACTION HUMANITAIRE



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

GRUPE SPÉCIAL DE TRAVAIL DE
GESTION DE CAS

Crédit photo : Peter Biro/L'IRC

SOMMAIRE

1	Préambule
2	Remerciements
4	Résumé
5	Adaptation et contextualisation
6	Guide de l'animateur
8	Exemples de programme
12	Organisation, mise en œuvre et évaluation de la formation
13	Éléments essentiels de l'animation
14	Évaluation de la formation
14	Suivi de formation et ateliers de rappel
15	Contenu de la formation
16	Module d'introduction
18	Module 1. Définition de la supervision et de l'encadrement dans la gestion de cas pour la protection de l'enfant
23	Module 2. Pratiques et outils de supervision
29	Module 3. Supervision et encadrement
35	Module 4. Santé et bien-être du personnel
39	Module de clôture de formation
42	Annexes



Proposition de citation

L'Alliance pour la Protection de l'Enfance dans l'Action Humanitaire. (2018). Formation à la supervision et à l'encadrement de la gestion de cas pour la protection de l'enfant. New York, États-Unis.

PRÉAMBULE

Les travailleurs sociaux en protection de l'enfance dans les contextes humanitaires répondent aux besoins d'enfants les plus vulnérables sur la planète, confrontés à des risques de violence, d'abus, de négligence et d'exploitation. Les enfants, se trouvant dans ces contextes, connaissent souvent des pertes importantes et une détérioration de leur environnement protecteur. Au quotidien, Les travailleurs sociaux s'engagent au quotidien auprès des enfants et des familles pour leur apporter un soutien direct et les mettre en relation avec des services pouvant leur sauver la vie. Dans de tels environnements, trouver des solutions et prendre des décisions claires concernant l'intérêt supérieur de l'enfant s'avère un exercice souvent complexe et loin d'être évident.

Les travailleurs sociaux doivent répondre à de nombreuses demandes : savoir communiquer efficacement et en toute sécurité avec les enfants, les familles et les membres de la communauté ; analyser les vulnérabilités des enfants ; et plaider en faveur de la justice, de la nutrition, de la santé, de l'éducation et d'autres acteurs. Étant donné la complexité du travail et les lourdes exigences qui leur incombent, nous ne devons pas nous attendre à ce qu'ils agissent en solitaire. Une supervision cohérente et structurée est essentielle afin de procurer aux travailleurs sociaux le soutien nécessaire pour pouvoir tenir compte de l'intérêt supérieur des enfants tout au long du processus de gestion des cas et faire face aux facteurs de stress quotidiens du travail. Les expériences pratiques et des résultats de recherche nous ont appris que les travailleurs sociaux soutenus par une supervision régulière et de grande qualité peuvent potentiellement améliorer la vie des enfants et des familles. La supervision peut garantir que les enfants ayant subi des violences, de l'exploitation, des abus ou des négligences bénéficient de services compétents en la matière et sont protégés contre tout autre tort, en apportant aux travailleurs sociaux une assistance adaptée.

Suite à la publication des [Directives interagences relatives à la gestion de cas et la protection de l'enfance](#) et à la [Formation interagences en gestion de cas](#) publiées en 2014, le Groupe Spécial de travail de gestion de cas franchit une nouvelle étape dans le renforcement de la pratique de gestion de cas en élaborant un manuel de formation interagences portant sur la supervision et l'encadrement. Ce manuel de formation permettra la réalisation d'interventions de meilleure qualité pour les enfants vulnérables, car les travailleurs sociaux seront mieux assistés tout au long de leur travail.

Nous recommandons fortement à tous ceux qui travaillent dans ce domaine de se servir du programme de Formation interagences à la supervision et à l'encadrement en gestion des cas pour la protection de l'enfant afin de garantir l'utilisation des bonnes pratiques. Les superviseurs jouent un rôle important en assurant le bien-être des travailleurs de cas qui, à leur tour, sont responsables du bien-être des enfants les plus vulnérables. Nous encourageons les organismes de protection de l'enfance et les organismes gouvernementaux concernés à inclure ce programme de formation dans le cadre du développement professionnel obligatoire.

Pour terminer, aux travailleurs sociaux qui assurent des services aux enfants dans des circonstances extrêmes : votre dévouement et vos sacrifices ne passent pas inaperçus. Nous sommes les premiers à constater ce que votre travail apporte comme changements dans la vie des enfants et des familles les plus vulnérables. Nous espérons que ce manuel de formation permettra de renforcer le soutien qui vous est apporté, ainsi qu'aux enfants que vous aidez.

Hani Mansouri et Audrey Bollier

Coordinateurs de l'Alliance pour la Protection de l'Enfance dans l'Action Humanitaire



L'ALLIANCE
POUR LA PROTECTION DE L'ENFANCE
DANS L'ACTION HUMANITAIRE

REMERCIEMENTS

En 2016, le Groupe Spécial de travail de gestion de cas (Case Management Task Force ou CMTF) de l'Alliance pour la Protection de l'Enfance dans l'Action humanitaire (l'Alliance) a reconnu la nécessité et la possibilité d'améliorer les apports aux enfants en

Pays participant à des formations de formateurs



fournissant des recommandations et une formation aux superviseurs de la protection de l'enfance travaillant dans des contextes humanitaires. Ce programme de formation est le résultat de deux années de travail mené par l'International Rescue Committee, au nom de la CMTF. Il a été élaboré grâce à la recherche et la consolidation de bonnes pratiques utilisées dans chaque pays, partout dans le monde, l'implication et la participation des spécialistes mondiaux en protection de l'enfance et l'organisation des formations de formateurs pour huit pays.

Entre avril et juillet 2017, le programme a été mis à l'essai dans le nord de la Syrie près de frontière turque, au Nigeria et au Myanmar. La version du programme et des documents présentés ici a été

élaborée grâce à un processus long et itératif de feedback et d'apports donnés par les membres de la CMTF.

Sa finalisation a été un projet réellement collaboratif qui s'est appuyé sur les compétences, l'expérience et la sagesse de douzaines de spécialistes en protection de l'enfance et en gestion de cas, y compris des professionnels locaux et internationaux.

La CMTF aimerait remercier Laura Evans, consultante en protection de l'enfance, et Colleen Fitzgerald, spécialiste en gestion des cas de l'IRC, qui ont dirigé le processus d'élaboration et de révision du module de formation à la supervision et à l'encadrement, ainsi que les outils de supervision qui l'accompagnent.

Ci-joint, un récapitulatif des personnes et des organismes ayant contribué à l'élaboration de ce programme de formation :

L'ALLIANCE pour la Protection de l'Enfance dans l'Action Humanitaire

Audrey Bollier

Domaine de responsabilité de la protection de l'enfance

Lauren Bienkowski

International Rescue Committee

Crystal Stewart

Colleen Fitzgerald

Plan International

Anna de Ferrari

Save the Children

Catherine Byrne

Karin Tengnäs

Terre des hommes-Lausanne

Maria Bray

Gatienne Jobit

UNHCR

Steina Bjorgvinsdottir

UNICEF

Tessa Marks

Susan Andrew

War Child - Hollande

Rinske Ellermeijer

Sara Valerio

Consultant

Stéphanie Delaney

Laura Evans

Un grand Merci à Sara Lim, consultante à la CMTF, aux coordinateurs de l'Alliance, Hani Mansour et Audrey Bollier, ainsi qu'aux collègues/stagiaires d'IRC Zoraya Cristian, Lauren Steil et Venika Menon.

Enfin, l'élaboration de cette ressource n'aurait pas été possible sans le généreux soutien de l'Office of U.S. Foreign Disaster Assistance (OFDA).

RÉSUMÉ

Le programme de Formation interagences relatif à la supervision et à l'encadrement en gestion des cas est une ressource complémentaire de la [Formation interagences en gestion de cas](#). Il s'appuie sur les modules du travailleur social, du superviseur et du manager dans le but de fournir des conseils pratiques, notamment sur les fonctions, les pratiques et les compétences essentielles des superviseurs au sein des équipes de gestion des cas.

Les participants ciblés par la Formation interagences à la supervision et à l'encadrement en gestion des cas doivent comprendre le personnel de protection de l'enfance et d'aide sociale chargé de superviser les équipes de gestion des cas et/ou d'apporter un soutien technique aux travailleurs sociaux. Il est essentiel que les participants aient reçu la formation interagences en gestion des cas et, idéalement, qu'ils aient un minimum de 2 ans d'expérience dans la programmation de gestion des cas pour la protection de l'enfant.

Il est recommandé que la formation soit menée par deux animateurs, dont l'expérience en supervision de la gestion de cas est significative, et qui collaborent avec l'Alliance pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire.

Ce guide de l'animateur est destiné à servir de document d'accompagnement aux six modules de formation à la supervision et à l'encadrement en gestion de cas. Il fournit une vue d'ensemble du processus de formation et de chaque module ainsi que quelques conseils pour l'animation.

Chaque module se compose d'un ensemble de diapositives PowerPoint comportant des notes détaillées à l'intention de l'animateur et une série de documents qui correspondent aux activités requises pour ce module. Les activités des modules comprennent des discussions de groupe, des jeux de rôle, des études de cas et d'autres méthodes d'apprentissage par l'expérience.

Chaque module commence et se termine par des objectifs clairement indiqués et des enseignements tirés afin de garantir que les animateurs et les participants sachent précisément ce que doit comprendre leur apprentissage. De plus, chaque module se termine par un questionnaire final de révision. Ces questionnaires sont destinés à donner aux participants l'occasion de réfléchir sur les connaissances de base et les compétences qu'ils ont acquises au cours du module, par le biais d'une activité amusante à faire en équipe.

ADAPTATION ET CONTEXTUALISATION

Les formations sont prévues s'organiser dans divers contextes, pays, régions, langues et cultures. Il est dès lors important que les formateurs traduisent le matériel de formation dans la langue locale, et mettent également dans le contexte les études de cas, les scénarios et les jeux de rôles inclus dans le programme de formation afin qu'ils correspondent aux réalités et problèmes locaux de protection de l'enfance. La meilleure façon de procéder est d'appliquer cette démarche à l'échelle nationale avec l'appui de

l'organe de coordination et des principaux organismes impliqués dans la gestion des cas de protection de l'enfance. Il est important que les animateurs accordent suffisamment de temps à l'examen des diapositives PowerPoint, au présent Guide de l'animateur et aux documents correspondants afin de dispenser correctement la formation. Chaque résumé de module contenu dans ce Guide de l'animateur décrit la préparation nécessaire à la réalisation du module.

Le deuxième module aborde en particulier sept outils de supervision élaborés par le Groupe Spécial de travail de gestion de cas, destinés à appuyer des pratiques de supervision structurées avec les travailleurs sociaux. Ces outils ne sont pas tous obligatoires, ils sont plutôt conçus comme un menu d'options pour les équipes de gestion de cas. Dans le cadre du processus d'adaptation, idéalement, l'organe de coordination et les organismes principaux doivent parvenir à un consensus sur

la définition des outils prioritaires dans le contexte. Cette décision doit être prise en fonction de la phase de l'intervention humanitaire, des capacités techniques des travailleurs sociaux et des superviseurs, et des structures de personnel des équipes de gestion des cas. Toutefois, il est également possible que les différents organismes veuillent prendre ces décisions en fonction des besoins en personnel ou de la couverture géographique. Il pourrait être utile de commencer par l'introduction de trois outils lors des premières phases de l'intervention, et de prévoir d'intégrer les quatre autres outils à un stade ultérieur, par exemple. Au minimum, la CMTF recommande l'utilisation des rapports des réunions individuelles de supervision et de la gestion des cas dans tous les contextes mettant en place une approche de gestion de cas.

Outils de supervision

1. Dossier individuel de supervision
2. Dossier de réunion de gestion de cas
3. Évaluation des capacités du travailleur social
4. Outil d'accompagnement sur le terrain en gestion de cas
5. Outil d'observation en gestion de cas
6. Outil Check-list des dossiers
7. Outil de discussion de cas

GUIDE DE L'ANIMATEUR

Introduction

Chaque module comprend des diapositives PowerPoint, des documents pertinents et s'accompagne du présent Guide de l'animateur. Par ailleurs, un dossier d'administrateur de formation, contenant une check-list des supports de formation, d'évaluation de la formation et des tests pré et post-formation, a été ajoutée pour aider les formateurs.

Guide de l'animateur

Plan du cours

Il s'agit d'une vue d'ensemble de chaque module montrant comment : préparer, planifier et structurer les sessions. Il comprend :



Objectif et résultats d'apprentissage



Durée

- La durée suggérée pour animer le module avec succès selon le programme des quatre jours



Outils

- Une liste de tous les supports et documents (énumérés dans l'ordre de prestation) requis pour chaque module



Préparation

- Notes qui identifient les mesures à prendre à l'avance par l'animateur afin de se préparer convenablement à la prestation de la session



Plan du module

- Une description du module par le temps requis pour chaque diapositive et les activités correspondantes pour aider l'animateur à élaborer un programme unique pour une formation de trois ou quatre jours ou dans le cadre d'une stratégie de formation plus vaste



Notes techniques

- Un résumé de l'objet du module et des conseils sur les connaissances requises des animateurs. De plus, chaque module comprend des messages clés à mettre en évidence, et, le cas échéant, des instructions sur la façon de mettre en contexte le contenu



Annexe

Comprend des citations et des références pour le contenu utilisé dans chaque module

Diapositives PowerPoint

Les diapositives incluent des notes détaillées à l'intention de l'animateur sur les éléments suivants :

- **Durée**

C'est le temps suggéré pour présenter le contenu de chaque diapositive en vue de la formation

- **Instructions**

Des instructions détaillées étape par étape, et dans certains cas, un exemple de script est fourni pour s'assurer que le contenu est enseigné comme prévu

- **Messages clés**

Les animateurs doivent veiller à mettre l'accent sur les messages clés de chaque diapositive

Documents

Les documents sont organisés par module et en fonction de l'ordre de leur utilisation tout au long de la formation. Les animateurs doivent se référer aux notes qui leur sont destinées pour connaître les instructions spécifiques quant au moment prévu pour la distribution de chaque document.

Dossier d'administrateur de formation

Le dossier comprend des exemples de programmes (ordre du jour), des exemples de test pré et post-formation, et une check-list des supports de formation à l'intention des animateurs.

Stratégie d'apprentissage et de développement professionnel

La CMTF recommande d'intégrer le programme de Formation à la supervision et l'encadrement en gestion de cas dans une stratégie plus vaste d'apprentissage et de développement en matière de protection de l'enfance, pleinement soutenue par l'autorité ou le ministère gouvernemental compétent, ainsi que les organes de coordination nationaux ou sous-nationaux. Dans la mesure du possible, les formateurs doivent évaluer d'autres besoins de formation des superviseurs de la protection de l'enfance et envisager de coordonner la formation avec d'autres sujets. Tous les participants doivent avoir assisté au minimum à une formation interagences complète en gestion de cas. Si plus de six mois se sont écoulés depuis leur participation à une formation en gestion de cas, il est recommandé d'organiser une formation de rappel portant sur les modules listés ci-dessous.

Sessions de formation de rappel recommandées de la Formation interagences en gestion de cas

- **Module D Compétences en communication** : Session 2, exercices 1 et 3 sur la communication verbale et non verbale
- **Module E4 Mise en œuvre du plan de prise en charge** : Exercices 1, 2 et 4, qui se concentrent sur l'élaboration d'un mécanisme de référencement et du travail au sein d'un système élargi de protection de l'enfant
- **Module G2 Mise en œuvre des services de gestion des cas** : Exercices 1, 2 et 4 (vulnérabilité, risque et critères d'admission ; protocoles et procédures)

EXEMPLES DE PROGRAMME (ORDRE DU JOUR)

Deux exemples de programme sont fournis : un sur trois jours, et un autre sur quatre jours. La CMTF recommande de dispenser l'ensemble de six modules, de façon successive sur quatre jours. La prestation sur un nombre de jours successif contribue à l'intégration de la théorie et des compétences, et favorise la continuité de l'apprentissage. Cela simplifie également la logistique et les dépenses. Les modules sont conçus de façon à ce que chacun s'appuie sur ce qui a déjà été abordé. De manière générale, l'enseignement des modules les uns après les autres permettra de gagner du temps et de renforcer les résultats d'apprentissage. Cependant, dans certains contextes, il peut être nécessaire ou approprié d'étaler l'enseignement des modules sur une période plus longue. Si tel est le cas, il est recommandé de dispenser les modules 1 et 2 sur deux jours consécutifs, puis les modules 3 et 4 sur deux autres jours à une date ultérieure. Il est suggéré de ne pas dépasser la période de deux semaines entre les deux sessions de formation.

Les programmes (ordre du jour) donnent des indications sur les heures de début et de fin, la durée des sessions et les pauses. Le programme de formation sur quatre jours prévoit suffisamment de temps et d'espace pour la discussion et se termine chaque jour à 16:00. En revanche, la formation sur trois jours se termine chaque jour à 17:00 et demandera la suppression de certaines activités d'apprentissage afin de gagner du temps. Les programmes doivent être adaptés au contexte, et en fonction des discussions et de l'énergie dans la salle de formation ; les animateurs sont encouragés à couper les sessions particulièrement longues par des pauses, si nécessaire. En outre, les animateurs doivent intégrer des activités de stimulation adaptées à la culture tout au long de la formation, ce qui demandera davantage de temps et de pauses.

Les plans de cours du Guide de l'animateur et les notes détaillées de chaque diapositive à son intention fournissent des informations destinées à aider les animateurs à élaborer un programme de formation personnalisé, répondant aux besoins des participants. Des informations importantes à prendre en compte dans le programme comprennent le temps nécessaire pour obtenir les résultats d'apprentissage spécifiques de chaque session et les messages clés à définir comme prioritaires. La durée estimée de chaque module et de chaque session reflète le programme de quatre jours, car il s'agit du calendrier proposé pour optimiser l'apprentissage des participants.

Exemple de programme de quatre jours

Jour 1	
9:00 – 11:00	Accueil et présentations
11:00 – 11:15	Pause
11:15 – 12:45	Module 1 : Définition de la supervision et de l'encadrement
12:45 – 13:45	Déjeuner
13:45 – 16:00	Module 1 : Définition de la supervision et de l'encadrement
16:00	Fin de l'atelier

Jour 2

9:00 – 09:30	Accueil et révision
09:30 – 11:00	Module 2 : Pratiques et outils de supervision et d'encadrement
11:00 – 11:15	Pause
11:15 – 13:00	Module 2 : Pratiques et outils de supervision et d'encadrement
13:00 – 14:00	Déjeuner
14:00 – 16:00	Module 2 : Pratiques et outils de supervision et d'encadrement
16:00	Fin de l'atelier

Jour 3

9:00 – 09:30	Accueil et révision
09:30 – 11:00	Module 3 : Compétences de supervision et d'encadrement
11:00 – 11:15	Pause
11:15 – 13:00	Module 3 : Compétences de supervision et d'encadrement
13:00 – 14:00	Déjeuner
14:00 – 16:00	Module 3 : Compétences de supervision et d'encadrement
16:00	Fin de l'atelier

Jour 4

9:00 – 09:30	Accueil et révision
09:30 – 11:00	Module 4 : Santé et bien-être du personnel
11:00 – 11:15	Pause
11:15 – 13:00	Module 4 : Santé et bien-être du personnel
13:00 – 14:00	Déjeuner
14:00 – 15:00	Module 4 : Santé et bien-être du personnel
15:00 – 16:00	Fin de l'atelier

Exemple de programme de trois jours

Jour 1

9:00 – 10:30	Accueil et présentations
10:30 – 10:45	Pause
10:45 – 12:45	Module 1 : Définition de la supervision et de l'encadrement
12:45 – 13:45	Déjeuner
13:45 – 15:00	Module 1 : Définition de la supervision et de l'encadrement
15:00 – 15:15	Pause
15:15 – 17:00	Module 1 : Définition de la supervision et de l'encadrement
17:00	Fin de l'atelier

Jour 2

9:00 – 09:10	Accueil et révision
09:10 – 10:30	Module 2 : Pratiques et outils de supervision et d'encadrement
10:30 – 10:45	Pause
10:45 – 12:45	Module 2 : Pratiques et outils de supervision et d'encadrement
12:45 – 13:45	Déjeuner
13:45 – 15:30	Module 3 : Compétences de supervision et d'encadrement
15:30 – 15:45	Pause
15:45 – 17:00	Module 3 : Supervision et encadrement
17:00	Fin de l'atelier

Jour 3

9:00 – 09:10	Accueil et révision
09:10 – 11:10	Module 3 : Compétences de supervision et d'encadrement
11:10 – 11:25	Pause
11:25 – 13:00	Module 4 : Santé et bien-être du personnel
13:00 – 14:30	Déjeuner
14:30 – 16:15	Module 4 : Santé et bien-être du personnel
16:15 – 17:15	Module de clôture de formation

ORGANISATION, MISE EN ŒUVRE ET ÉVALUATION DE LA FORMATION

Planification de la formation

Lors de la préparation de la Formation à la supervision et à l'encadrement en gestion de cas, il est important de choisir les étapes adéquates en matière de planification.

Les animateurs et l'équipe de planification doivent choisir un lieu de formation adapté et proposer des rafraîchissements aux participants.

Le programme (ordre du jour) doit être remis aux participants et à leurs organismes respectifs avant la formation. Il est recommandé aux animateurs de préparer les éléments suivants pour la prestation de la formation :

- ✓ Salle de formation (assez grande pour accueillir 20 participants, 2 animateurs, et avec un espace dédié aux exercices et activités de groupe)
- ✓ Pièce séparée pour les pauses café et le déjeuner
- ✓ Pause café/thé, eau et déjeuners pour les participants et les formateurs, chaque jour
- ✓ Transport/hébergement pour les animateurs et les participants (si besoin)
- ✓ Représentant du gouvernement ou de l'organisme pour le lancement de la formation, le cas échéant

Supports de formation

- ✓ Projecteur, ordinateur portable, enceintes
- ✓ Supports pour flip charts (au moins 2), plusieurs blocs de papier pour flip charts
- ✓ Feuilles de papier de plusieurs couleurs
- ✓ 4 à 6 packs de marqueurs de couleurs
- ✓ Ruban adhésif et/ou patafix
- ✓ Étiquettes pour les noms
- ✓ Stylos et cahiers pour chaque participant
- ✓ Classeurs ou dossiers pour chaque participant
- ✓ Trombones
- ✓ Agrafeuse et agrafes
- ✓ Post-it de formes et de couleurs intéressantes
- ✓ 3 paquets de fiches cartonnées

Questions à l'intention du facilitateur lors de la planification de la formation

1. Qui inviter à la formation ; et comment les invitations seront-elles distribuées ? (Par l'intermédiaire du groupe de travail ou du cluster, par exemple)
2. Quand dispenser la formation ?
3. Que doit inclure le programme de la formation ? (Envisagez d'ajouter des modules du programme de formation interagences en gestion de cas, si nécessaire)
4. Quels sont les ressources et les besoins logistiques nécessaires pour réussir une formation ?
5. Qui doit dispenser la formation ?
6. Quelles seront les actions de suivi après la formation ? (Y a-t-il des occasions d'encadrement en continu et d'ateliers avec les superviseurs, par exemple ?)

- ✓ 1 petite balle en mousse
- ✓ Du fil/Bobine de ficelle
- ✓ Colle, ciseaux, autocollants, paillettes, images de magazine, autre matériel pour travaux manuels, et matériel de collage pour l'activité de Mandala
- ✓ Papier épais pour les certificats
- ✓ Clés USB pour les participants (contenant les diapositives et documents de formation)
- ✓ Bonbons ou petits prix

ÉLÉMENTS ESSENTIELS DE L'ANIMATION

L'animation d'une formation peut s'avérer une tâche difficile. Elle nécessite de la patience, de l'expertise, de l'énergie et la capacité à réagir au moment présent. Il est recommandé, pour tous les modules, que les animateurs aient une expérience en gestion de cas de la protection de l'enfance. Idéalement, l'animateur doit avoir des connaissances et des compétences préalables en supervision de travailleurs sociaux. Il est important que les animateurs soient conscients de leur propre style d'apprentissage et qu'ils connaissent bien les principes d'apprentissage des adultes. (Pour plus d'informations sur la formation des apprenants adultes, veuillez contacter le [groupe de travail sur l'apprentissage et le développement de l'Alliance](#).)

Il est recommandé qu'il y ait deux animateurs qui se partagent les sessions ou co-dirigent chaque module. Il peut être utile que l'un des animateurs prenne le rôle de chef afin de pouvoir assigner des tâches et assumer la responsabilité ultime de la prestation de la formation. Ci-dessous vous trouverez quelques conseils pour une bonne animation ainsi que certaines stratégies pour la mise en place d'un environnement sûr et basé sur la confiance et pour donner des retours aux participants.

Conseils pour l'animation

- ✓ Soyez bien préparé pour chaque formation – examinez bien chaque session et connaissez votre contenu
- ✓ Assurez-vous de préparer tous les supports nécessaires et que la salle de formation soit installée
- ✓ Animez dans votre propre style, en utilisant vos propres mots
- ✓ Soyez flexible et disposé à adapter la formation aux connaissances, aux expériences et aux besoins des participants
- ✓ Mettez en place une atmosphère amicale et décontractée
- ✓ Montrez que vous êtes attentif et que vous vous souciez de ce que les participants disent et ressentent (écoute active)
- ✓ Démontrez votre crédibilité, ce qui implique :
 - Appuyez-vous sur vos propres expériences
 - Invitez les participants à poser des questions
 - Reconnaissez que vous n'avez pas toutes les réponses
 - Soulevez des questions que vous pourriez avoir vous-même sur le contenu
- ✓ Reconnaissez que le travail de gestion de cas et de protection de l'enfance n'est pas clair et net ; il est souvent compliqué et demande de la créativité et du soutien de la part des autres
- ✓ Encouragez la participation et l'inclusivité, en veillant à ce que personne ne domine la conversation et que tous se sentent à l'aise de participer, sans exposer ceux qui seraient plus silencieux
- ✓ Créez un environnement de confiance et de sécurité au sein de votre groupe de formation pour aider les participants à reconnaître et à confronter leurs convictions sur les enfants. Cela favorise un apprentissage authentique.
- ✓ Utilisez un langage clair et explicite, y compris lorsque vous discutez des croyances et des valeurs. Soyez sensible, mais assurez-vous que les normes culturelles « implicites » soient reconnues ouvertement dans cet espace de formation rassurant
- ✓ Définissez des « accords collectifs » au début et renforcez-les systématiquement tout au long de la formation

Donner des retours pendant les formations

Une compétence importante pour les animateurs est de donner des retours aux participants à la formation. Les gens apprennent mieux quand ils reçoivent la confirmation d'avoir bien fait certaines choses bien précises et quand ils reçoivent des retours constructifs sur ce qu'ils peuvent améliorer davantage. Des suggestions pour donner des retours sont énumérées ci-dessous.

- Dans la plupart des cas, donnez des retours à une personne dans un cadre individuel, plutôt qu'en groupe
- Faites part de vos retours dans le but d'aider et non de juger

- Essayez de donner des retours dès que possible, plutôt que d'attendre plusieurs jours
- Soyez précis et donnez des exemples concrets
- Équilibrez la critique constructive et la reconnaissance de ce qui a été fait correctement
- Exprimez continuellement des encouragements positifs
- Reconnaissez et appuyez-vous sur les forces des participants
- Soyez sincère

Les papiers (sur flip charts) des retours suivant les jeux de rôle

Tout d'abord, demandez aux participants du jeu de rôle :

1. Qu'avez-vous ressenti ?
2. Qu'est-ce qui s'est bien passé ?
3. Que feriez-vous différemment la prochaine fois ?

Ensuite, demandez aux observateurs :

1. Un élément qui s'est bien passé
2. Une suggestion

Évaluation de la formation

Il est important que les animateurs disposent d'un système permettant d'évaluer ce que les participants ont appris pendant la formation. Cela se fait souvent sous la forme d'un test écrit pré/post formation dans lequel les participants répondent à des questions avant de commencer la formation. Les mêmes questions doivent être posées à la fin de la formation. Le but d'un test pré/post formation est de voir s'il y a eu un changement positif dans les connaissances des participants entre le début et la fin de la formation. Le dossier d'administrateur de formation contient un exemple de test pré/post formation et une feuille de notation afin de compiler les résultats.

Par ailleurs, ce dossier comprend aussi un exemple de formulaire d'évaluation de la formation qui peut être distribué et complété

anonymement par les participants afin de donner un retour aux animateurs sur l'utilité de la formation et des suggestions pour l'avenir. Les résultats des tests pré/post formation et l'évaluation de la formation peuvent être facilement compilés dans le tableau « Rapport de Formation et Évaluation Finale de la Supervision en gestion des cas » (également dans le dossier d'administrateur de la formation).

Ateliers de suivi ou de rappel





La CMTF recommande que les animateurs organisent un atelier de suivi environ 3-4 mois après la formation à la supervision et à l'encadrement en gestion de cas. Cela peut être l'occasion de débriefer avec les superviseurs pour comprendre les réussites et les défis auxquels ils font face lors de l'application des outils ou des compétences présentés pendant la formation. Des sessions peuvent être organisées pour répondre aux questions les plus difficiles qui ont été partagées par les superviseurs.

MODULE D'INTRODUCTION



MODULE D'INTRODUCTION

Objectif : Accueillir et orienter tous les participants à la formation

<p>Résultats d'apprentissage</p> 	<ol style="list-style-type: none">1. Donner un aperçu de la formation2. Accueillir les participants et établir un environnement d'apprentissage amical, sûr et d'épanouissement3. Élaborer un accord d'apprentissage4. Partager des informations importantes sur la logistique et les questions pratiques
<p>Durée</p> 	<p>2 heures</p>
<p>Outils</p> 	<p>Documents</p> <p>0.0 Test pré-formation de supervision et d'encadrement (s'il n'a pas été réalisé avant la formation)</p> <p>0.1 Programme (ordre du jour) de formation à la supervision en gestion de cas (voir l'exemple des programmes de trois et quatre jours)</p> <p>0.2 Plan d'action de supervision en gestion des cas de protection de l'enfance</p> <p>Outils</p> <ul style="list-style-type: none">• Cahiers pour chaque participant• Stylos• Ordinateur portable, projecteur, haut-parleurs et diapositives PowerPoint• Petite balle pour l'activité de brise-glace
<p>Préparation</p> 	<ul style="list-style-type: none">✓ Invitez un bailleur de fonds, un responsable local ou un autre intervenant à faire des remarques d'ouverture✓ Préparez le matériel de bienvenue à l'avance (étiquettes de nom, cahiers, stylos)✓ Adaptez le programme et collez-le sur la diapositive 6 afin de l'examiner avec les participants✓ Assurez-vous que la salle est prête et organisée d'une manière qui permet à tous les participants de se sentir à l'aise✓ Si besoin, demandez aux participants de compléter le test pré-formation avant de participer à la formation, afin d'identifier les modules prioritaires et de gagner du temps

Plan de la présentation



Minutes	Activité
25	Mot de bienvenue et commentaires d'ouverture Diapositives 1-3 0.0 Test pré-formation de supervision et d'encadrement
40	Brise-glace et introductions Diapositive 4
10	Objectifs de la formation Diapositive 5
10	Aperçu du programme Diapositive 6 0.1 CM Programme de formation en supervision
10	Plans d'action de supervision Diapositive 7 0.2 Plan d'action de supervision en gestion des cas de protection de l'enfance
20	Accords collectifs Diapositives 8, 9
5	Questions pratiques

Notes techniques



Utilisation de ce module

Ce module présente la formation et établit un environnement d'apprentissage convivial, sécuritaire et propice qui sera nécessaire pour atteindre les objectifs d'apprentissage de la formation.

Connaissances des animateurs

Les animateurs doivent bien connaître l'Alliance pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire, avoir une expérience en gestion des cas, ainsi que des connaissances et des compétences pour la supervision et l'encadrement des travailleurs sociaux.

Une brève allocution d'ouverture, pour donner le ton et le contexte de la formation dans le système de protection de l'enfance local, peut être faite par tout représentant ou organisme compétent.





Messages clés

- Nous partageons tous la responsabilité de nos besoins en matière d'apprentissage et de sécurité et nous acceptons de respecter tous les accords d'apprentissage convenus pour soutenir l'apprentissage des autres.

MODULE 1. DÉFINITION DE LA SUPERVISION ET DE L'ENCADREMENT DANS LA GESTION DE CAS POUR LA PROTECTION DE L'ENFANT

DÉFINITION DE LA SUPERVISION ET DE L'ENCADREMENT DANS LA GESTION DE CAS POUR LA PROTECTION DE L'ENFANT

Objectif : Comprendre les bonnes pratiques de supervision et d'encadrement dans la gestion de cas pour la protection de l'enfant

Objectifs d'apprentissage 	<ol style="list-style-type: none">1. Comprendre la supervision comme une relation et l'encadrement comme une méthode2. Connaître les trois fonctions de la supervision3. Identifier ce qui fonctionne bien dans vos contextes et identifier les défis existants4. Commencer à considérer votre plan d'action de supervision de gestion de cas
Durée 	3 heures 45 minutes
Outils 	Documents 1.1 Définition et fonctions de la supervision Outils <ul style="list-style-type: none">• Ordinateur portable, projecteur et diapositives PowerPoint• Paperboard• Post-it, bonbons ou petits prix (assez pour tout le monde)• Cahiers et stylos• Marqueurs de couleurs (4-6 paquets)• Ruban adhésif et patafix
Préparation 	Exercice d'étape : préparez les 3 flip charts avec les rubriques des 3 fonctions de la supervision : <ol style="list-style-type: none">1. Administration et Redevabilité2. Formation et Développement3. Soutien

Plan de présentation



Minutes	Activité
10	Introduction et résultats d'apprentissage Diapositives 1-3
20	La supervision dans nos contextes Diapositive 4
40	Définition de la supervision Diapositives 5-8
20	Importance de la supervision Diapositives 9-11
50	Fonctions de la supervision Diapositives 12-18
20	Structures de supervision Diapositives 19-20 1.1 Définition et fonctions de la supervision
35	Défis et stratégies de la supervision Diapositives 21-24
20	Messages clés et quiz de révision Diapositives 25-27
10	Plans d'action de supervision Diapositive 28

Notes techniques



Utilisation de ce module

Ce module est une base essentielle pour le rôle d'un superviseur en gestion de cas, et il prépare les participants au reste de la formation. Il présente des bonnes pratiques mondiales et offre des occasions d'examiner les défis dans le contexte, réfléchir à ce qui fonctionne bien et de commencer à fixer des objectifs pour la mise en œuvre ou l'amélioration de la supervision.

Les documents abordés dans ce module posent les bases des plans d'action de supervision sur lesquels les participants travailleront tout au long de la formation.

Connaissances des animateurs

Les animateurs doivent avoir de l'expérience en gestion de cas et de bonnes connaissances en supervision et encadrement en gestion de cas de la protection de l'enfance. Idéalement, l'animateur aura de l'expérience en supervision et accompagnement des travailleurs sociaux.




Messages clés

- La supervision est la relation entre le superviseur et le travailleur social et doit être considérée comme collaborative et complémentaire plutôt que hiérarchique
- La supervision est une relation caractérisée par les méthodes et les attitudes de l'encadrement
- Il existe 3 fonctions de supervision : administration et redevabilité, formation et développement, et soutien
- La supervision est une pratique de protection des enfants et des travailleurs sociaux et a un lien direct avec les résultats positifs pour les enfants que nous aidons
- Cette formation a pour but d'aider les superviseurs à aborder certains défis de façon pratique ; il n'y a pas toujours de solution immédiate à tous les problèmes

MODULE 2. PRATIQUES ET OUTILS DE SUPERVISION ET D'ENCADREMENT

SUPERVISION ET ENCADREMENT PRATIQUES ET OUTILS

Objectif : Examiner les pratiques clés de la supervision et de l'encadrement

<p>Objectifs d'apprentissage</p> 	<ol style="list-style-type: none">1. Connaître les différentes pratiques de supervision et d'encadrement à utiliser en pratique en session individuelle, de groupe, ou les deux à la fois2. Connaître les objectifs associés aux différentes pratiques3. Connaître la durée et la fréquence de chaque pratique4. Comprendre les conseils associés à chaque pratique et comment utiliser les outils de mise en application.
<p>Durée</p> 	<p>5 heures 30 minutes</p>
<p>Outils</p> 	<p>Documents</p> <ol style="list-style-type: none">2.1 Dossier individuel de supervision2.2 Dossier de réunion de gestion de cas2.3 Rôles au sein de la supervision2.4 Outil d'évaluation des capacités en gestion de cas2.5 Outil d'accompagnement sur le terrain (en situation de travail)2.6 Outil d'observation en gestion de cas2.7 Outil d'observation – Jeu de rôle2.8 Outil Check-list des dossiers2.9 Outil de discussion de cas2.10 Processus de supervision2.11 Activité de synthèse <p>Outils</p> <ul style="list-style-type: none">• Dossier (faux/anonyme)• Kits d'activités de calendrier pour chaque groupe (enveloppe avec des pratiques de supervision et grand calendrier sur un flip chart préparé à l'avance)• Ordinateur portable, projecteur et diapositives PowerPoint• Paperboard, marqueurs, papier, stylos, post-it• Carnets et stylos pour participants• Bonbons ou prix (assez pour que tout le monde en reçoive 3 environ)

Préparation



Avant de dispenser ce module, il est important que l'organe de coordination local et les organisations clés s'entendent sur les pratiques et les outils de supervision qui seront utilisés, tel que mentionné dans la section « Adaptation et contextualisation » ci-dessus.

- ✓ Adaptez l'étude de cas de l'outil d'observation selon le contexte de la formation.
- ✓ Pour l'activité de check-list des dossiers, préparez un faux dossier qui respecte strictement la confidentialité (aucun nom réel ou information d'identification ne doit apparaître sur le cas fictif). Il est recommandé d'utiliser les formulaires appropriés de gestion des cas du contexte pour le dossier fictif et d'être sûr d'avoir suffisamment d'exemplaires du dossier pour chaque participant ou pour les petits groupes de participants.
- ✓ Contenu du kit de l'activité du calendrier (1 par groupe) :
 - Grand calendrier dessiné sur un flip chart
 - Enveloppes contenant les fiches des pratiques de supervision :
 - Fiche d'évaluation des capacités x 1
 - Fiches de suivi sur le terrain x 3
 - Fiches d'observation x 2
 - Fiches d'examen des dossiers x 4
 - Fiches de supervision individuelle x 24
 - Fiches de réunions d'examen des dossiers x 4
 - Fiches de discussion de cas x 2

Plan de la présentation



Minutes	Activité
5	Introduction et résultats d'apprentissage Diapositives 1-3
25	Présentation des cadres, des pratiques et des outils Diapositives 4-7
10	Supervision individuelle Diapositives 8-9 2.1 Dossier individuel de supervision
10	Réunions de gestion de cas Diapositive 10 2.2 Dossier de réunion de gestion de cas
15	Activité de planification des réunions de supervision Diapositives 11-12 2.3 Rôles au sein de la supervision

	30	Évaluation des capacités du travailleur social Diapositives 13-15 2.4 Évaluation des capacités du travailleur social
	5	Suivi sur le terrain Diapositive 16 2.5 Outil d'accompagnement sur le terrain
	80	Observation Diapositives 17-19 2.6 Outil d'observation en gestion de cas 2.7 Outil d'observation – Jeu de rôle
	30	Examen des dossiers Diapositives 20-22 2.8 Outil Check-list des dossiers
	25	Discussions de cas Diapositives 23-25 2.9 Outil de discussion de cas
	20	Activité de processus de supervision Diapositives 26-27 2.10 Processus de supervision
	25	Calendrier de supervision Diapositive 28
	10	Synthèse Diapositive 29 2.11 Activité de synthèse
	10	Révision et clôture Diapositives 30-31
	10	Plan d'action de supervision Diapositive 32

Notes techniques



Utilisation de ce module

Ce module présente les 2 cadres et les 7 pratiques officielles de supervision et d'encadrement. Pour chaque pratique, il existe un outil correspondant pour aider les superviseurs à structurer et à organiser leur travail. Les participants auront l'occasion d'examiner chaque outil et mettre en application les pratiques et les outils à travers des jeux de rôles et activités. Les animateurs doivent s'assurer qu'il y a suffisamment de temps pour examiner chaque outil lorsqu'il est distribué.

Les pratiques de supervision présentées dans ce module ne sont pas obligatoires. Il incombe aux organisations qui mettent en œuvre la gestion des cas dans le contexte national de déterminer quelles sont les pratiques appropriées, en fonction de la phase d'intervention, des structures de personnel, ainsi que des capacités et de la disponibilité des équipes de gestion de cas.

Connaissances des animateurs

Les animateurs doivent avoir de l'expérience en gestion de cas et de bonnes connaissances en supervision et encadrement en gestion de cas de la protection de l'enfance. De préférence, l'animateur aura de l'expérience en supervision et accompagnement des travailleurs sociaux.

En plus de ces connaissances de base, il est essentiel que les animateurs examinent et se familiarisent avec toutes les pratiques et les outils présentés dans ce module. Idéalement, l'animateur aura l'expérience de mise en application de ces pratiques et outils ou d'autres pratiques similaires dans divers milieux.

Les animateurs doivent être bien informés et expérimentés pour donner leur retour sur les jeux de rôles, afin de démontrer les bonnes pratiques lors des débriefings d'activités. Gardez à l'esprit trois questions pour les retours :

1. Qu'avez-vous ressenti ?
2. Qu'est-ce qui s'est bien passé ?
3. Que feriez-vous différemment ?

Ce module pose les bases pour le module 3 qui met l'accent sur les compétences spécifiques requises par les superviseurs pour mettre en application les pratiques et les outils.

Messages clés




- Toutes les pratiques de supervision sont conçues pour être collaboratives, les travailleurs sociaux et les superviseurs ayant tous deux des responsabilités de préparation, de participation et de suivi
- Les superviseurs sont constamment investis dans les 3 fonctions de supervision par le biais des pratiques qui sont présentées
- La supervision ne s'arrête jamais ; il s'agit d'un processus continu de renforcement des connaissances et des compétences des travailleurs sociaux, tout en fournissant un soutien, une orientation et une réflexion encourageante

MODULE 3. COMPÉTENCES DE SUPERVISION ET ENCADREMENT



COMPÉTENCES DE SUPERVISION ET ENCADREMENT

Objectif : Apprendre et mettre en application des compétences qui soutiennent les pratiques de supervision et d'encadrement

<p>Objectifs d'apprentissage</p> 	<ol style="list-style-type: none">1. Examiner les compétences appliquées par les superviseurs efficaces. Connaître les fins associées aux différentes pratiques2. S'entraîner à l'encadrement en utilisant la pratique réflexive et le modèle GROW3. S'entraîner à donner un retour à l'aide de compétences de communication efficaces4. Appliquer les principes directeurs de la gestion de cas dans la supervision5. S'entraîner aux compétences efficaces d'animation de groupe
<p>Durée</p> 	<p>5 heures 30 minutes</p>
<p>Outils</p> 	<p>Documents</p> <ol style="list-style-type: none">3.1 Modèle de superviseur idéal3.2 Compétences du superviseur3.3 Compétences en communication pour les superviseurs3.4 Pratique réflexive3.5 Modèle GROW3.6 Conseils pour donner son retour3.7 Donner son retour – Jeu de rôle3.8 Principes directeurs de la gestion de cas pour la protection de l'enfant3.9 Principes directeurs – Exercice de scénario3.10 Conseils pour l'animation de groupe <p>Outils</p> <ul style="list-style-type: none">• Ordinateur portable, projecteur, haut-parleurs et diapositives PowerPoint• Flip chart, marqueurs, papier• Fiches colorées ou post-it• Petite balle en mousse• Bonbons ou prix pour le quiz• Cahiers et stylos

Préparation



- ✓ Préparez le flip chart du superviseur idéal
 - ✓ Téléchargez les vidéos de supervision à utiliser dans la diapositive 10 :
<https://www.youtube.com/watch?v=ZRIC3SDobDQ&t=23s&index=12&list=PLoGfTRo7nXHSOb3HSc-11e4-UfPkDcytA>
<https://www.youtube.com/watch?v=93DDC2OSTFw&list=PLoGfTRo7nXHSOb3HSc-11e4-UfPkDcytA&index=18>
- Si les participants ne sont pas anglophones ; changez cette activité vidéo en jeu de rôle de groupe. Travaillez avec des volontaires avant la session pour préparer deux scénarios ; un montrant des pratiques de supervision et d'encadrement « utiles » et un autre pour les pratiques « inutiles »
- ✓ Adaptez l'activité de jeu de rôle de retour (feedback) (diapositive 24) avec un nom approprié au contexte
 - ✓ Imprimez et organisez tous les documents
 - ✓ Préparez à l'avance des scénarios pour l'exercice des principes directeurs (mettez en contexte et imprimez suffisamment d'exemplaires)

Plan de la présentation



Minutes	Activité
5	Introduction et résultats d'apprentissage Diapositives 1-3
35	Compétences du superviseur Diapositives 4-7 3.1 Modèle de superviseur idéal 3.2 Compétences du superviseur
10	Aptitudes à l'écoute active et à la communication Diapositives 8-9 3.3 Compétences en communication pour les superviseurs
20	Vidéos de supervision/jeu de rôle Diapositive 10
10	Soutien aux travailleurs sociaux Diapositive 11
45	Méthodes d'encadrement : Pratique réflexive et modèle GROW Diapositives 12-16 3.4 Dossier de pratique réflexive 3.5 Modèle GROW

	75	Donner votre retour aux travailleurs sociaux Diapositives 17-25
	45	Application des principes directeurs Diapositives 26-28
	45	Aptitudes à l'animation de groupe Diapositives 29-34
	15	Révision et clôture Diapositive 35-36
	10	Plan d'action de supervision Diapositive 37

Notes techniques



Utilisation de ce module

Ce module commence par examiner les compétences d'un superviseur idéal en se concentrant sur l'identification des compétences (et en prenant en compte comment appliquer les connaissances et les attitudes/comportements) de la supervision dans un cadre individuel et de groupe. Les activités qui constituent ce module sont pratiques et s'inspirent des connaissances, des compétences et des attitudes/comportements que les participants doivent déjà connaître. Il ne s'agit pas d'un examen des compétences indispensables. Il s'agit plutôt de structurer les compétences telles qu'elles doivent être appliquées par les superviseurs. L'accent est mis sur la pratique de l'encadrement, les retours et l'application des principes directeurs. Les compétences en communication et en animation de groupe sont présentées comme des méthodes.

Connaissances des animateurs

Afin d'animer efficacement ce module, il est important que les animateurs soient confiants et aient de l'expérience dans les compétences décrites :

- Écoute active et communication
- Encadrement
- Transmission de feedback
- Mise en application des connaissances des principes directeurs
- Animation de groupe

En plus de ces compétences, il est essentiel que les animateurs examinent et se familiarisent avec la pratique réflexive et le modèle GROW.

Tout comme pour le module précédent, les animateurs doivent être bien informés et expérimentés pour donner leur retour sur les jeux de rôles, afin de démontrer les bonnes pratiques lors des débriefings d'activités. Gardez à l'esprit trois questions pour les retours :

1. Qu'avez-vous ressenti ?
2. Qu'est-ce qui s'est bien passé ?
3. Que feriez-vous différemment ?




Messages clés

- Les compétences de superviseur comprennent les aptitudes, les connaissances, et les attitudes ou comportements
- Des aptitudes de communication et d'encadrements efficaces sont fondamentales pour les superviseurs
- Les aptitudes à la communication et à l'écoute active peuvent aider les travailleurs sociaux à réfléchir à leur pratique et à se sentir soutenus afin d'identifier les moyens possibles de progresser
- Les retours doivent mettre l'accent sur l'amélioration de la pratique afin de mieux aider et protéger les enfants. Les retours positifs et constructifs doivent faire partie d'une relation en continue entre le superviseur et le travailleur social
- Une des clés d'une supervision efficace est d'avoir une bonne connaissance des principes et des pratiques de la gestion de cas, et des compétences et comportements en supervision afin de les mettre en application dans un cadre individuel ou de groupe
- Les compétences en supervision exigent du temps et de la pratique – et peuvent être constamment développées et améliorées grâce à la réflexion

MODULE 4. SANTÉ ET BIEN-ÊTRE DU PERSONNEL

SANTÉ ET BIEN-ÊTRE DU PERSONNEL

Objectif : Explorer les stratégies de supervision qui soutiennent la santé et le bien-être des équipes de gestion de cas

<p>Objectifs d'apprentissage</p> 	<ol style="list-style-type: none">1. Comprendre les sources et les signes du stress négatif2. Élaborer des stratégies pour pratiquer l'autonomie en matière de santé en tant que superviseur3. Connaître les méthodes permettant de soutenir les travailleurs sociaux4. Identifier les caractéristiques d'une équipe de gestion de cas en bonne santé5. Élaborer un plan d'action de bien-être des équipes
<p>Durée</p> 	<p>4 heures</p>
<p>Outils</p> 	<p>Documents</p> <ol style="list-style-type: none">4.1 Sources de stress4.2 Symptômes du stress négatif4.3 Instructions relatives au mandala du bien-être de l'équipe4.4 Modèle de mandala vierge4.5 Exemple de mandala <p>Outils</p> <ul style="list-style-type: none">• Ordinateur portable, projecteur et diapositives PowerPoint• Paperboard• Marqueurs de couleurs• Post-it• Bonbons ou petits prix (assez pour tout le monde)• Cahiers et stylos• Ruban adhésif et patafix• Ciseaux pour les petits groupes (1 paire par groupe, minimum)• Matériel de collage pour le mandala (photos magazine, photos, colle, paillettes, autocollants, fournitures pour travaux manuels)

Préparation



Pour l'activité de mandala

- ✓ Examinez attentivement les instructions avant la formation.
- ✓ Récupérez le matériel de collage et de création pour l'exercice de mandala avant le début de la session.
- ✓ Préparez un flip chart avec une image de mandala selon le mandala vierge de la diapositive 21.
- ✓ Préparez des images, pour au moins 1 catégorie, à utiliser dans l'exemple en plénière (diapositives 23, 24).

Plan de la présentation



Minutes	Activité
5	Introduction et résultats d'apprentissage Diapositives 1-3
5	Bien-être de l'équipe Diapositive 4
50	Stress négatif : Sources et symptômes Diapositives 5-14 4.1 Dessin des sources de stress 4.2 Symptômes du stress négatif
20	Réflexion sur le bien-être Diapositives 15-16
20	Rôle des superviseurs dans le bien-être des équipes Diapositive 17-19 4.3 Instructions relatives au mandala du bien-être de l'équipe 4.4 Mandala vierge 4.5 Exemple de mandala de bien-être de l'équipe
100	Mandala de bien-être de l'équipe Diapositives 20-29 4.3 Instructions relatives au mandala du bien-être de l'équipe 4.4 Mandala vierge 4.5 Exemple de mandala de bien-être de l'équipe
15	Révision et clôture Diapositives 30-31
10	Plan d'action de supervision Diapositive 32

Notes techniques



Utilisation de ce module

Ce module commence par l'examen de certains concepts importants du stress qui sont présentés dans de nombreuses autres formations, y compris la [Formation interagences en gestion de cas](#).

Le but de ce module est de guider les superviseurs dans leur rôle de soutien et de maintien du bien-être de l'équipe. Afin d'aider les superviseurs à élaborer une stratégie de bien-être de leur équipe, un exercice de mandala est présenté avec l'intention d'encourager les superviseurs à donner à leur tour ces conseils à leurs équipes et à les utiliser pour animer la discussion et développer une stratégie de bien-être. Une approche collaborative est fortement encouragée.

Les animateurs doivent lire attentivement les instructions de l'exercice de mandala pour s'assurer de la bonne compréhension de l'activité. Les animateurs devront préparer et organiser les documents à l'avance pour l'exemple et pour l'activité elle-même.

La stratégie de bien-être élaborée dans le cadre de l'exercice de mandala doit être intégrée au plan d'action global de supervision sur lequel les participants ont travaillé au cours des quatre modules de la formation. Du temps leur est accordé dans ce module pour intégrer des actions de bien-être dans leurs plans d'action de supervision.

Connaissances des animateurs

Les animateurs doivent connaître le sujet du stress, de ses sources et des impacts potentiels sur les travailleurs sociaux et les superviseurs en matière de protection de l'enfance. L'animateur doit prendre le temps de se familiariser avec l'outil de mandala avant d'essayer d'animer le module.

Messages clés






- Pour être en mesure d'offrir une prise en charge et des services de la meilleure qualité possible, les travailleurs sociaux et les superviseurs doivent s'assurer de s'occuper de leur propre bien-être. Cela exige de prendre conscience des facteurs de stress dans leur vie, et de connaître les outils et les méthodes d'apprentissage permettant de faire face au stress afin de prévenir ses impacts négatifs sur eux-mêmes.
- Le bien-être de l'équipe doit être un effort collectif. La collaboration sur l'élaboration des points d'action de bien-être est fortement recommandée. La discussion des problèmes ou des défis en lien avec le bien-être de l'équipe doit être gérée avec honnêteté et sensibilité.

MODULE DE CLÔTURE DE FORMATION



MODULE DE CLÔTURE DE FORMATION

Objectif : Clore la formation et finaliser les prochaines étapes des superviseurs

<p>Objectifs d'apprentissage</p> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revoir les objectifs de la formation 2. Consolider les plans d'action de supervision 3. Finaliser les prochaines étapes 4. Clore la formation 	
<p>Durée</p> 	<p>1 heure 30 minutes</p>	
<p>Outils</p> 	<p>Documents</p> <p>5.1 Test post-formation de supervision et d'encadrement</p> <p>5.2 Évaluation de la supervision et de l'encadrement</p> <p>Outils</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificats • Fil et ballon • Ordinateur portable, projecteur et diapositives PowerPoint • Clés USB pour tous les participants contenant les supports de formation et les outils de supervision 	
<p>Préparation</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adaptez la diapositive 4 au contexte, y compris l'apprentissage et le perfectionnement ultérieurs, ainsi qu'un éventuel atelier de suivi ✓ Imprimez les certificats à l'avance ✓ Préparez des clés USB contenant les ressources pour les participants 	
<p>Plan de la présentation</p> 	<p>Minutes</p>	<p>Activité</p>
	<p>2</p>	<p>Introduction Diapositives 1-2</p>
	<p>8</p>	<p>Objectifs de la formation Diapositive 3</p>

	20	Plans d'action de supervision et prochaines étapes Diapositive 4
	35	Activité de clôture de la communauté de mise en pratique Diapositive 5
	20	Clôture (tests post-formation, évaluations et certificats) Diapositive 6 5.1 Test post-formation de supervision et d'encadrement 5.2 Évaluation de la supervision et de l'encadrement
	5	Activité de clôture et remarques Diapositive 7

Notes techniques



Utilisation de ce module

Ce module clôt la formation et confirme les plans d'action de supervision, il décrit les moyens de mise en œuvre et de soutien aux équipes de gestion des cas.

Il est important de récupérer les tests post-formation et les évaluations finales de tous les participants avant de distribuer les certificats. Rassurez les participants sur le fait que leurs retours sont anonymes. Il est important que les retours fournis soient sincères et honnêtes. Faites savoir aux participants qu'ils seront utilisés pour améliorer les formations futures.

Assurez-vous que les participants savent précisément ce que contiennent les clés USB et qu'ils ont accès aux diapositives et aux outils de supervision. Les animateurs doivent essayer de trouver des moyens de continuer à soutenir les superviseurs après la formation et informer les participants des personnes qu'ils peuvent contacter pour obtenir une aide supplémentaire.

Connaissances des animateurs

Les animateurs doivent bien connaître l'Alliance mondiale pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire, avoir une expérience en gestion des cas, et de bonnes connaissances en supervision et encadrement en gestion de cas de la protection de l'enfance. Idéalement l'animateur aura de l'expérience en supervision et/ou accompagnement des travailleurs sociaux.

Messages clés

- Le travail de gestion des cas et de supervision peut être difficile et éprouvant, mais nous sommes là les uns pour les autres !
- Merci de votre participation et nous vous souhaitons plein de succès dans vos rôles de champions de la supervision !

ANNEXES

Admira Foundation. (n.d.). *Module 13 : Prevention of Professional Burn-out with Care Workers; Self-Care and Organizational Care*. Récupéré en 2017 du Netherlands Centre for Social Development : http://www.pharos.nl/documents/doc/workforcare_module13.pdf

Alliance pour la Protection de l'Enfance dans l'Action Humanitaire. (2014). *Directives interagences relatives à la gestion de cas et la protection de l'enfance*. Récupéré en 2017, sur cpwg.net : <http://cpwg.net/resources/case-management-training-package-2014-zip-23mb/>

Australia Association of Social Workers. (2014). *Supervision Standards*. Récupéré en 2017, sur <https://www.aasw.asn.au/practitioner-resources/related-documents> Brandon et al. (n.d.). *Analysing Child Deaths: Biennial Analysis of Serious Case Reviews*. Récupéré de <http://www.uea.ac.uk/centre-research-child-family/child-protection-and-family-support/analysing-child-deaths>

Catholic Relief Services. (n.d.). *Module 11 : Reintegration of Children in Residential Care into Family Care. Roles and Responsibilities in Case Management*. Récupéré en 2017,

Centre for the Study of Social Policy. (2006, hiver). *Hired For Good: Using a Competency Model to Increase Frontline Supervisor Effectiveness in Child Welfare Agencies*. (C. Anderson, éd.) Récupéré en 2017, du Centre for the Study of Social Policy : <https://www.cssp.org/publications/child-welfare/child-welfare-misc/hired-for-good-winter-2006.pdf>

Children's Workforce Development Council. (2010). *Inspiring Practice: A guide to developing an integrated approach to supervision in Children's Trusts*. Récupéré en 2017, sur cwdcouncil.org.uk.

Concern Worldwide. (n.d.). Récupéré en 2017, sur <https://www.concern.net/insights>

Headington Institute. (2008). *Stress and Burnout*. Récupéré en 2017, du Headington Institute : <http://headington-institute.org/topic-areas/126/stress-and-burnout>

Davis, T. and Simmel, C. (2014). USAID: Case Management Toolkit: A user's guide for strengthening case management services in child welfare. Récupéré en 2016 sur <http://www.iss-usa.org/uploads/File/Case%20Management%20Toolkit.pdf>

International Rescue Committee, International Medical Corps, UNICEF, UNFPA and UNHCR (2017). *Inter-agency Gender-based Violence Case Management Training Facilitator Guide*. Récupéré en 2017 sur <http://gbvresponders.org>.

Commission permanente interagences. (2007). *Recommandations de l'IASC sur l'assistance psychosociale et de santé mentale dans les contextes d'urgence*. Récupéré en 2017, sur http://www.who.int/mental_health/emergencies/guidelines_iasc_mental_health_psychosocial_june_2007.pdf

International Rescue Committee. (2014) *Caring for Child Survivors of Sexual Abuse*. Récupéré en 2016 sur https://www.unicef.org/pacificislands/IRC_CCSGuide_FullGuide_lowres.pdf

Ministry of Gender Labour and Social Development. Ministère du Développement Social, Travail et Genre (2009). *Support Supervision Guide for orphans and other vulnerable children service delivery*. Récupéré en 2017, de <http://www.socialserviceworkforce.org/system/files/resource/files/Support%20Supervision%20Guide.pdf>

National Aids Control Programme. (2010, mars). *A Manual for Comprehensive Supportive Supervision and Mentoring on HIV and AIDS Health Services*. Tanzanie : The United Republic of Tanzania Ministry of Health and Social Welfare. Récupéré en 2017,

National Association of Social Workers and Association of Social Work Boards. (2013). *Best Practice Standards in Social Work Supervision*. Récupéré en 2017, de la National Association of Social Workers : <https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=GBrLb14Buw1%3d&portalid=0>

National Child Welfare Resource Centre for Organizational Improvement. (2007). *Strengthening Child Welfare Supervision*. (P. Watson, éd.) Récupéré en 2017, de <http://muskie.usm.maine.edu/helpkids/rcpdfs/cwmatters6.pdf>

National Resource Centre for Family-Centred Practice and Permanency Planning and National Child Welfare Resource Centre. (2009). *Building a Model and Framework for Child Welfare Supervision*. Récupéré en 2017, sur <http://www.nrcfppp.org>

Stevens, Irene, CELCIS (2015). *Practicing Supervision in Child Care and Child Protection Agencies*. Récupéré sur www.childhub.org

Save the Children. (2016). Récupéré sur <https://www.stc.or.id>

Smith, M. K. (2011). *The functions of supervision*. Récupéré en 2017, de l'infed : <http://infed.org/mobi/the-functions-of-supervision/>

Stevens, I (2015). *Practicing Supervision in Child Care and Child Protection Agencies*. Récupéré en 2016 sur www.childhub.org

Département de la Santé et des Services sociaux des États-Unis. (2004). *Supervising Child Protective Services Caseworkers*. Récupéré en 2017, du National Clearinghouse on Child Abuse and Neglect Information.

Wilkinson, R. (2015). *Essential Supervisory Skills: The Supervisor's Toolbox 4th Edition*. Récupéré en 2017, de https://www.tacoma.uw.edu/sites/default/files/sections/HumanResources/documents/supervisors_toolbox_5th_edition.pdf

WSCB Practice, Policies and Procedures Group. (2014, novembre). *Worcestershire Safeguarding Children Board Supervision Guidance*. Récupéré sur www.worcestershire.gov.uk/download/downloads/id/4673/supervision_guidance.pdf