



Adaptations du renforcement des capacités pendant la pandémie de COVID-19: Estudes de Case



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



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

Table des matières

Remerciements	Page 2
Introduction	Page 3
Résumé des recommandations	Page 4
Acronymes	Page 5
Étude de cas 1 : Programme de la Fondation AVSI pour les compétences de vie au Liban via WhatsApp	Page 6
Étude de cas 2 : Renforcement des capacités des volontaires de la communauté du Réseau HURRAS en Syrie via GoogleMeet	Page 10
Étude de cas 3 : La formation en compétences de vie de Plan International Liban via WhatsApp	Page 13
Étude de cas 4 : Formation en ligne sur les normes minimales de l'INEE via Zoom	Page 17
Étude de cas 5 : Apprentissage sur la Protection de l'enfance en situation d'urgence de Save the Children Inde via une série vidéo	Page 20
Étude de cas 6 : Programme de formation des parents sur l'éducation des enfants sans recourir à la violence de Save the Children International Népal via la radio	Page 22
Étude de cas 7 : Formation sur l'utilisation de WhatsApp en toute sécurité de WarChildHolland à Gaza via un cours en forme de message texte	Page 25
Étude de cas 8 : Intervention de soutien aux tuteurs de War Child Holland au Liban via WhatsApp	Page 28
Étude de cas 9 : Formation sur la protection de l'enfance dans l'action humanitaire grâce à une simulation en ligne de World Vision International via Zoom and Teams	Page 33
Étude de cas 10: Renforcement des capacités en matière de protection de l'enfance d'Amane, Maroc via E-learning	Page 36

Remerciements

Cette série d'études de cas sur les adaptations du renforcement des capacités pendant la période de COVID-19 a été élaborée par le Groupe de travail sur l'apprentissage et le développement de l'Alliance pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire, avec la contribution de plusieurs agences membres. Nous tenons en particulier à exprimer notre gratitude à :

Lucie Allingri (Amane), Hajar Zerhoune (Amane), Charlotte Bergin (INEE), Lucia Castelli (AVSI), Joy Cheung (WorldVision International), Rabindra Gautam (Save the Children International), Leonie Meijerink (WarChild Holland), Alaa Mugrabieh (HurrasNetwork), AjazNajar(SavetheChildrenInde),MariannaNarhi(WarChildHolland),MayaRechdane (AVSI),NiveditaSingh (Save the Children Inde), Sara Valerio(WarChild Holland), Nisrine Yassine (War Child Holland), Marianne Abboud (War Child Holland), Asma Shalayel (War Child Holland), Heba Ghalayini (War Child Holland), Elissa Alhassrouny (Plan International) and Rhoda Nyakato(Plan International).

Cette série a été rendue possible grâce au soutien généreux du peuple américain par le biais de l'Agence américaine pour le développement international (United States Agency for International Development, USAID) : Bureau des affaires humanitaires ([Bureau for Humanitarian Assistance](#)). Son contenu relève de la responsabilité de l'Alliance et ne reflète pas nécessairement les opinions de l'USAID ou du gouvernement des États-Unis.

Introduction

Le Groupe de travail sur l'apprentissage et le développement de l'Alliance pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire a le plaisir de présenter cette collection d'études de cas qui identifie les pratiques prometteuses et les moyens innovants d'offrir des opportunités de développement des compétences à distance dans le contexte de la COVID-19.

Ces exemples montrent comment les praticiens de la protection de l'enfance ont adapté les approches traditionnelles de la formation pour répondre aux besoins de renforcement des capacités des travailleurs de première ligne, des jeunes et des tuteurs, dans le cadre des contraintes posées par la pandémie.

Nous remercions toutes les personnes et organisations qui ont partagé leurs propres connaissances et expériences, afin de soutenir cette opportunité de partage des capacités. Nous sommes particulièrement reconnaissants de l'honnêteté avec laquelle ils ont partagé les défis qu'ils ont rencontrés et les recommandations qu'ils ont formulées à l'intention de ceux qui cherchent à adapter leur renforcement de capacités pendant la pandémie de Covid-19, ce qui favorise fortement l'apprentissage par les pairs et le développement de nouvelles initiatives de renforcement des capacités.

Résumé des recommandations

Chacune des études de cas de cette collection comprend des réflexions et des recommandations pour d'autres personnes qui pourraient adapter le renforcement des capacités aux approches à distance. Voici un résumé des recommandations formulées :

Tenez compte de votre contexte et de votre public :

- Dans la mesure du possible, choisissez une technologie qui est déjà familière et facilement accessible à vos participants cibles.
- Décidez si les séances en direct ou les séances à progression autonome sont les plus appropriées pour votre public. Si vous organisez des séances en direct, choisissez soigneusement le moment le plus approprié et précisez-le bien à l'avance, ainsi que par des rappels réguliers.
- Offrez les séances à des groupes plus petits, afin de faciliter la pleine participation de tous les membres du groupe.

Planifiez d'avance !

- Prenez le temps d'élaborer la structure de votre approche avant de commencer à concevoir le contenu. Cela vous fera gagner du temps à long terme.
- Prévoyez du temps pour développer et contextualiser votre renforcement des capacités à distance.
- Tenez compte des besoins en matière de langue et de traduction dès le début, et prévoyez du temps pour les tests dans d'autres langues, surtout lorsque vous utilisez une nouvelle technologie.

Faites participer vos animateurs :

- Veillez à ce qu'il y ait au moins deux animateurs dans votre groupe WhatsApp, votre séance en ligne ou votre programme. Cela permettra de garantir l'engagement et le soutien des participants tout au long de la séance.
- Formez vos animateurs à l'utilisation de la plateforme que vous avez choisie, et à la façon d'assister les participants à l'utiliser à son plein potentiel.

Restez simple :

- Rationalisez et hiérarchisez votre contenu : réduisez le nombre de sujets. Impliquez votre public cible dans la priorisation des sujets.
- Simplifiez les messages afin qu'ils soient clairs, courts et succincts.
- Faites en sorte que les fichiers vidéo et audio soient courts (moins de 3 minutes), surtout s'ils sont destinés à être partagés sur des appareils mobiles.
- Indiquez des liens vers des contenus et des ressources supplémentaires. N'essayez pas de tout couvrir en même temps.

Acronymes

CPHA - Protection de l'enfance dans l'action humanitaire
CSO - Organisation de la société civile
CPWG - Groupe de travail pour la protection de l'enfance
HRS - Réseau Hurras
INEE - Réseau inter-agences pour l'éducation en situations d'urgence
SC - Save the Children
UNICEF - Fonds des Nations Unies pour l'enfance
WCH - War Child Holland
WV - World Vision
CP - Protection de l'enfance
CPIE - Protection de l'enfance en situation d'urgence
EIE - Éducation en situations d'urgence
GBV - Violence basée sur le genre
PwV - Éduquer les enfants sans recourir à la violence
CSI - Initiative de soutien aux tuteurs
SM - Mobilisateurs sociaux
BLP - Programme d'apprentissage mixte



Programme de la Fondation AVSI pour les compétence de vie au Liban via WhatsApp

AVSI, une organisation sans but lucratif fondée en 1972, met en œuvre des projets de développement et d'aide humanitaire dans 33 pays, dont l'Italie. La vision d'AVSI est de travailler pour un monde où la personne est le protagoniste de son propre développement intégral et de celui de sa communauté, même dans des contextes de crise et de situation d'urgence. En 2019, AVSI a aidé plus de cinq millions de personnes dans le besoin, dont 23 872 enfants, dans le cadre du Programme d'aide à distance.

DESCRIPTION DU BESOIN ET DU CONTEXTE DE RENFORCEMENT CAPACITÉS

En mars 2020, en raison des mesures de confinement imposées par le gouvernement du Liban (GoL) pour contenir la propagation de la maladie du coronavirus (COVID-19), la plupart des activités de terrain menées par les partenaires du Plan de réponse à la crise du Liban (LCRP)¹ ont été suspendues.

Pour s'adapter à l'évolution de la situation et répondre aux nouveaux besoins psychosociaux des jeunes vulnérables, AVSI a décidé de proposer un cours en ligne sur les compétences de vie. Le projet pilote visait initialement les jeunes qui avaient déjà suivi des cours de compétences de vie en présentiel avec AVSI, en ayant à l'esprit l'importance et l'utilité de rafraîchir leurs connaissances sur ces compétences pendant cette période spécifique. Compte tenu de la nécessité de réagir rapidement, AVSI s'est appuyée sur sa grande expérience organisationnelle et, sur certains articles, mettant en évidence les besoins des jeunes pendant cette pandémie, pour concevoir le contenu.

¹* Le LCRP est un plan conjoint entre le gouvernement libanais et ses partenaires internationaux et nationaux. Il vise à répondre à la situation et aux défis du Liban de manière holistique, globale et intégrée grâce à une planification pluriannuelle à plus long terme.

Dans ce cadre, AVSI a décidé de prioriser ses réponses aux besoins des jeunes de :

- Créer des occasions de parler à quelqu'un d'un autre réseau que celui de sa famille immédiate ;
- S'engager dans des activités de développement pour aider à passer le temps lorsqu'on est confiné à la maison ;
- Se concentrer sur les points forts connus (conscience de soi) et découvrir d'autres points forts qui peuvent les aider à faire face à la situation inhabituelle actuelle ;
- Penser à leurs émotions et à l'importance de les reconnaître ;
- Discuter du stress de la situation actuelle, c'est-à-dire comment ils se sentent sur le plan physique et psychologique, comment cela affecte leurs comportements et comment ils peuvent le gérer de manière saine ;
- Réfléchir à la gestion du temps et à la façon d'utiliser efficacement son temps ;
- Réfléchir à leur réseau de relations ; par exemple, comment leurs processus de communication sont mis à l'épreuve par le contexte de distanciation physique et à quel point il est important d'être empathique pour continuer à communiquer efficacement, y compris en répondant aux besoins des autres et en ne réagissant pas ;
- Développer les compétences en matière de résolution de problèmes et de prise de décision, notamment pour les utiliser dans la situation actuelle ; et
- Enfin, examiner la résilience de chacun pour surmonter cette période de manière positive.

En participant à ce parcours d'apprentissage à distance des compétences de vie, les jeunes pourront :

- Rafraîchir et/ou découvrir les compétences de vie courante d'une manière engageante et active ;
- Approfondir leur connaissance d'eux-mêmes, de leurs capacités, de leurs ressources, de leurs attitudes et de leurs comportements ;
- Démontrer les compétences essentielles pour faire face à des circonstances stressantes et les gérer ; et
- Se connecter avec les autres, avoir la possibilité de communiquer, par ce biais, avec des pairs qu'ils ne peuvent pas voir ou avec lesquels ils ne peuvent pas interagir en personne, et avec un animateur.

ADAPTATION DU RENFORCEMENT DES CAPACITÉS

Offrir des cours d'apprentissage en ligne aux jeunes de 15 à 25 ans était tout un défi : certains jeunes n'avaient jamais fait l'expérience de l'apprentissage à distance et/ou ne disposaient pas d'appareils leur permettant de suivre correctement les cours. Certains d'entre eux avaient également une faible littératie numérique et/ou une connectivité limitée, car l'électricité n'était pas toujours disponible et les forfaits de données Internet n'étaient pas toujours abordables. Dans ce contexte où une plateforme éducative appropriée (c'est-à-dire Microsoft Teams) n'était pas accessible, l'utilisation d'applications de médias sociaux et/ou d'applications de communication est devenue une partie de la solution.

Étant donné que WhatsApp était une application très utilisée par les jeunes, qu'elle était déjà installée dans leurs appareils et qu'elle leur était déjà familière, elle a été choisie comme solution pour faciliter ce cours en ligne. La conception a été faite de manière à maximiser l'engagement des jeunes en termes de temps, de réflexion et d'auto-réflexion.

La construction de l'outil a été un travail d'équipe qui a impliqué les cinq animateurs de compétences de vie d'AVSI Liban avec le spécialiste de la protection de l'enfance, depuis le choix des messages clés de chaque séance jusqu'à la conception de chaque activité. La phase de conception a duré un mois et demi. En ce qui concerne l'engagement des jeunes, les responsables des compétences de vie ont contacté des

jeunes qui avaient déjà suivi des cours de compétences de vie. Après avoir reçu l'accord de 128 jeunes, ces derniers ont recommandé 38 jeunes qui n'avaient jamais suivi de cours de compétences de vie. Il s'agissait de frères et sœurs, de parents ou de voisins intéressés à participer à ce cours en ligne. Les jours et les heures disponibles ont été coordonnés avec eux. La fréquence des séances était généralement fixée à trois séances non consécutives par semaine.

Une modalité novatrice et mixte a été adoptée. Le jour de chaque séance, à une heure précise, l'animateur envoyait un message d'introduction au groupe de jeunes, accompagné d'un support visuel (image ou vidéo) et d'une instruction, leur permettant de réfléchir par eux-mêmes au sujet/compétence à discuter pendant la séance. Il s'agissait de la partie «hors ligne», car les jeunes n'interagissaient pas entre eux, mais voyaient le matériel individuellement, à leur convenance.

L'après-midi, à une heure prévue, la partie en ligne de la séance commençait, pendant laquelle tous les jeunes étaient connectés sur leur téléphone. L'interaction sur le groupe WhatsApp s'est faite par :

- Le partage de fichiers audio
- Le partage d'émoticônes
- La prise et l'envoi de photos des exercices effectués

Le contenu a été adapté principalement du Facilitator's Manual for Life Skills publié par AVSI en 2017, avec des apports du Positive Leadership Module et du Positive Employability Module publiés par l'UNICEF et SERRANO99. Comme tous les animateurs de compétences de vie étaient déjà familiarisés avec ces ressources, aucune formation supplémentaire n'a été nécessaire à ce stade.

En ce qui concerne les coûts connexes, il était important de distribuer des cartes de recharge Internet aux participants pour qu'ils puissent accéder au contenu.

DÉFIS ET MESURES D'ATTÉNUATION

Les programmes de compétences de vie nécessitent généralement un degré élevé d'interaction et de partage des opinions, des points de vue et des modes de pensée de chacun pour permettre un apprentissage fondé sur l'expérience.

Un environnement en ligne impose d'abord des restrictions à la participation en raison du manque d'électricité, des coûts de l'Internet et du manque de fiabilité du réseau. En ce qui concerne les obstacles à l'accessibilité de l'Internet, il a été possible de résoudre ce problème en distribuant des cartes de recharge Internet pour certains groupes de participants. Quant à l'inaccessibilité du réseau pendant la durée de la séance, les participants ont pu – même s'ils ne participaient pas à la «partie en ligne» – revoir le contenu (les audios/images/émoticônes qui ont été envoyés) des conversations du groupe WhatsApp une fois qu'ils étaient à nouveau connectés.

D'autre part, le cadre en ligne ne peut garantir une interaction complète et une véritable dynamique de groupe/travail d'équipe pour les exercices pendant le cours. En effet, même si les jeunes sont là avec leur téléphone pour assister à la séance, l'interaction est toujours limitée puisqu'ils ne sont pas sur un appel téléphonique ou un appel vidéo. Ils n'entendent que les messages audio envoyés par l'animateur du groupe, y répondent en enregistrant leurs propres audios et les renvoient. L'animateur prend le temps

d'écouter les messages audio de chacun et chaque participant prend le temps d'écouter les messages audio de ses pairs. Selon l'activité proposée, il peut y avoir des images et des émoticônes partagées par chaque participant autre que ou avec les audios. Dans ce scénario, si l'interaction est assurée, elle est

limitée par les audios (aucune possibilité de voir les communications des uns et des autres et les communications non verbales, d'avoir une conversation en temps réel et/ou de faire tout type d'exercice de groupe autre que le partage avec l'ensemble du groupe).

Ce défi important a été partiellement atténué par la présence et les compétences de l'animateur. Il lui a été demandé de réviser toutes les réponses envoyées pendant la partie hors ligne, d'être toujours présent pendant la partie en ligne, de faire préparer des enregistrements audios prédefinis comprenant les explications et/ou les messages clés et d'accorder une attention maximale aux contributions des jeunes.

CONCLUSIONS AND RECOMMANDATIONS

Les compétences de vie sont des compétences psychosociales qui aident les enfants à développer leurs ressources et à renforcer leur résilience. Ces compétences permettront aux jeunes de:

- Réfléchir à leurs propres attitudes et comportements, y compris si/quand ils ont recours à la violence et dans quelle mesure celle-ci peut être préjudiciable, imitatrice ou irrespectueuse des autres ;
- Être mieux préparés à faire face à la violence si/quand ils en sont victimes, ayant acquis des compétences importantes utiles dans une telle situation, notamment en matière de communication efficace, de résolution des problèmes, de prise de décision, de relations interpersonnelles, d'empathie et de gestion du stress (sans recourir à des pratiques d'automutilation) ; et
- Être engagé dans une activité pendant une certaine durée dans la journée, ce qui permet d'être moins exposé à la personne qui pourrait commettre des abus dans la famille nucléaire.

Selon l'évaluation réalisée, le cours de compétences de vie s'est avéré très utile pour faire face aux défis de la situation actuelle (COVID-19, confinement, crise financière, etc.) pour la majorité des répondants (61%).

La grande majorité des répondants ont également trouvé que le cours de compétences de vie était utile pour élargir leurs connaissances et leurs compétences (73%).

D'après l'expérience et l'évaluation de ce projet pilote, AVSI a constaté que cette piste virtuelle était utile même pour les jeunes qui n'avaient pas participé auparavant à un programme de compétences de vie. Pour eux, c'était une façon de se familiariser avec ces compétences, qui était à la fois engageante et divertissante, tout en restant chez eux.

Après le projet pilote, AVSI a complété la piste virtuelle par des activités tirées du kit d'expression et d'innovation pour les adolescents, adapté de la trousse de ressources pour la COVID-19 (The Adolescent Kit for Expression and Innovation: Adapted Resource Package for COVID-19) publié par l'UNICEF. Ces activités, tirées du guide d'activités et des fiches d'inspiration, ont été proposées après les séances destinées aux jeunes. Elles ont été réalisées à leur propre rythme et liées aux sujets des séances. Une fois les activités terminées, les participants partageaient ce qu'ils avaient fait avec d'autres pairs du groupe, portant ainsi l'interaction au-delà de la partie du programme consacrée aux séances en direct.



Renforcement des capacités des volontaires de la communauté du Réseau HURRAS en Syrie via GoogleMeet

Hurras gère plus de 335 employés en plus d'un nombre croissant de volontaires et de formateurs sous contrat. Grâce à leur engagement à travailler en Syrie pendant les pires phases du conflit, les membres du personnel d'Hurras ont acquis une expérience pratique exceptionnelle et ont réussi à fournir des services complets et multisectoriels de protection de l'enfance à plus de 40 000 enfants syriens.

DESCRIPTION DU BESOIN ET DU CONTEXTE DE RENFORCEMENT DES CAPACITÉS

En Syrie, avant le conflit, la communauté comprenait mal les principes de protection de l'enfance. Après la montée des hostilités et compte tenu de la nature chronique de la crise, il est devenu évident que le renforcement des systèmes de protection de l'enfance nécessite des efforts pour mettre en place des comités locaux de protection de l'enfance afin de maintenir la protection des enfants syriens dans un contexte instable (UNICEF, 2018). Le Réseau Hurras (HRS) offre depuis 2013 une formation aux groupes et comités communautaires du nord de la Syrie pour tenter de renforcer les systèmes de protection de

DÉFIS ET MESURES D'ATTÉNUATION

Comme la participation à la formation a connu une forte baisse en raison du changement de mode de distribution, le HRS a immédiatement tenté de résoudre ce problème en menant une étude auprès de trois groupes. Les mesures suivantes ont été mises en place :

l'enfance et se concentre depuis 2018 sur l'établissement et le renforcement des réseaux de protection de l'enfance.

Avec l'annonce de l'intervention d'urgence liée à la COVID-19 dans le nord-ouest de la Syrie au début du mois de mars 2020, le HRS a commencé à réorienter ses activités pour les mener en ligne, à distance, et à prendre des mesures de précaution en accord avec les recommandations de l'Organisation mondiale de la santé et de la Direction de la santé dans ce domaine. Afin de réduire les rassemblements physiques et de groupe, il a été recommandé de mener des formations en ligne et par le biais de plateformes en ligne, bien que le premier cas confirmé de COVID-19 ne se soit produit qu'en juillet de la même année.

ADAPTATION DU RENFORCEMENT DES CAPACITÉS

En Syrie, les comités de protection de l'enfance sont composés de membres de la communauté qui donnent de leur temps pour établir de meilleurs systèmes de protection au sein de leurs communautés. Généralement, les membres sont des personnes d'influence et occupent des postes dans le leadership ou sont particulièrement actifs dans leurs communautés. Les bénévoles de ces comités sont formés sur divers sujets, notamment la protection de l'enfance dans les situations d'urgence, l'identification et le référencement en toute sécurité, les compétences en communication avec les enfants, la conduite d'activités de soutien psychosocial et d'autres sujets. Le comité a un rôle important à jouer dans la sensibilisation au sein des communautés, et il est devenu encore plus important, avec la pandémie qui se propage à l'échelle mondiale, de continuer à renforcer ces groupes étant donné l'accès encore plus limité dont ils disposent.

L'expert en technologies de l'information du HRS a recommandé Google Meet comme la plateforme la plus sûre à utiliser en ligne. Elle était déjà à la disposition de l'organisation et n'avait donc aucun coût supplémentaire lié à son utilisation. Google Meet a offert la possibilité d'organiser gratuitement des appels pour un maximum de 50 utilisateurs.

Tous les dossiers de formation habituellement obtenus en face à face (pré-test et post-test, feuille de présence, test final et évaluation finale) ont été collectés et analysés à l'aide de Formera, qui permet de suivre l'inscription des participants, leur présence, leur taux d'amélioration et les connaissances acquises. Formera permet également de suivre les séances du HRS auxquelles les participants ont assisté afin d'aider à analyser et à évaluer les besoins en matière de renforcement des capacités dans chaque comité.

Plus tard dans le processus, il est devenu évident qu'il aurait été bon d'avoir des caractéristiques supplémentaires, comme des salles d'atelier. Heureusement, Google Meet a également mis à jour ses fonctionnalités pour inclure au-delà des salles d'atelier et une fonction de questions-réponses.

Des programmes de renforcement des capacités pour les volontaires communautaires avaient déjà été mis en place avant le passage à une modalité en ligne, et ont donc été adaptés par les animateurs à la diffusion en ligne. Au début, les animateurs ont été lancés dans les activités sans presque aucune préparation, mais une formation sur l'enseignement à distance a été organisée en mai. Bien que les animateurs aient été très optimistes au début quant à la possibilité de passer très rapidement à une modalité en ligne, ils ont réalisé par la suite que le processus demandait beaucoup de travail et qu'ils ne disposaient pas de tous les outils nécessaires pour garder les volontaires engagés et actifs dans cette nouvelle modalité. Un soutien aux animateurs est maintenant constamment disponible afin qu'ils puissent résoudre les problèmes rencontrés pour maintenir l'engagement des participants.

- Les bénévoles ont été présentés à l'instructeur de manière informelle avant la formation afin de contribuer à établir une relation qui encouragerait la participation et la rétention.
- Un bref manuel a été créé pour faciliter le téléchargement et l'utilisation de la plateforme, car il a été constaté que peu de volontaires avaient des difficultés à utiliser la plateforme.
- Il était également important de renforcer la confiance dans l'utilisation des applications en ligne, car de nombreux volontaires craignaient que les parties au conflit puissent les espionner. Progressivement, à mesure que le travail en ligne devenait une expérience plus «normale» et que les volontaires devenaient plus capables d'utiliser les plateformes, leurs craintes en matière de sécurité ont diminué.
- Le HRS a fait savoir aux bénévoles que les certificats d'achèvement ne seraient octroyés qu'aux bénévoles ayant suivi l'ensemble de la série de formations.
- Un certain nombre de rappels ont été régulièrement envoyés pour s'assurer que les volontaires ne négligent pas l'heure et la date fixées pour chaque séance de formation.

Grâce à ces mesures, le HRS a pu accroître la participation de 60 %.

Les autres défis de la formation comprenaient le confinement, ce qui signifie que les femmes avaient beaucoup plus de tâches à accomplir à cause de la fermeture des écoles et avaient donc peu de temps pour participer à d'autres activités. Le HRS a tenté d'organiser des séances de formation dans différents créneaux horaires, mais toutes n'étaient pas adaptées pour augmenter de manière substantielle la participation des femmes. Ce point devrait faire l'objet de recherches plus approfondies. En outre, la déficience de l'infrastructure Internet est restée un problème dans certaines régions du pays ; cependant, ce n'est pas quelque chose sur laquelle Hurras a la possibilité d'influer.

CONCLUSIONS AND RECOMMANDATIONS

Le processus de renforcement des capacités nécessite plus d'apports que le seul contenu de la formation. Le soutien motivationnel et d'autres facteurs sociaux et économiques doivent être recherchés et pris en compte pour compléter les initiatives de renforcement des capacités et atteindre de meilleurs résultats d'apprentissage. Il en résulte une meilleure protection des enfants au sein de leurs communautés.

Il convient de noter que pendant la formation en face à face, de nombreux volontaires avaient un intérêt direct dans les avantages liés à la participation à la formation elle-même (tels que les rafraîchissements). Cependant, ceux qui participent maintenant à la formation en ligne sont véritablement engagés dans la protection des enfants.

Avant de vous engager dans une séance de formation facilitée en ligne:

- Prenez votre temps pour vous préparer de manière appropriée : le personnel devrait être formé à la facilitation à distance et être familiarisé avec le dépannage de problèmes techniques mineurs ; les volontaires devraient recevoir des instructions sur la manière d'utiliser la plateforme sélectionnée.
- Soutenez les volontaires par des moyens appropriés pour accéder aux plateformes en ligne (c'est-à-dire fournir une carte Internet avec un forfait de données approprié).
- Veillez à ce que le calendrier des activités soit clair pour les bénévoles et envoyez des rappels réguliers.



La formation en compétences de vie de Plan International Liban via WhatsApp

Plan International est présent au Liban depuis 2017 et a obtenu son enregistrement officiel en 2019. Plan International Liban travaille en partenariat avec des organisations communautaires, locales, nationales et internationales pour répondre aux besoins des enfants et des jeunes vulnérables au Liban, en leur permettant de réaliser leurs droits et de participer de manière significative à la société.

Ils font également progresser l'égalité des genres en s'attaquant aux causes profondes de la discrimination à l'égard des filles et des jeunes femmes. Leurs principaux domaines de travail sont les suivants :

- Promouvoir une éducation accessible, sûre et de qualité ;
- Garantir la protection des enfants contre toutes les formes de violence ;
- Promouvoir la santé et les droits sexuels et reproductifs des filles ; et
- Offrir aux enfants et aux jeunes vulnérables la possibilité de diriger le changement au sein de leur communauté.

DESCRIPTION DU BESOIN ET DU CONTEXTE DE RENFORCEMENT DES CAPACITÉS

Le Liban abrite 1,5 million de réfugiés syriens et d'autres groupes déplacés, dont 55 % sont des enfants et des adolescents de moins de 18 ans. Une étude réalisée par Plan en 2018 a révélé que les réfugiés syriens et les adolescents libanais vivant dans des ménages déjà vulnérables sont confrontés à des risques

importants d'abandon scolaire, de manque d'accès aux services, de violence physique et sexuelle, de travail des enfants et de mariage des enfants. La pandémie de COVID-19 et les restrictions qui y sont liées exacerberont ces risques pour les adolescents.

Les programmes de compétences de vie sont une intervention clé dans les programmes plus vastes de Plan International Liban visant à soutenir les adolescents dans les situations de crise. Les programmes d'éducation parentale peuvent être conçus pour cibler les parents et les tuteurs des adolescents à risque.

Au Liban, les programmes de compétences de vie et d'éducation parentale sont menés en parallèle, ce qui signifie que les animateurs travaillent avec les adolescents et leurs parents/tuteurs. Il s'agit d'une approche efficace pour fournir un soutien au niveau de la famille, car les informations, les connaissances et les compétences importantes peuvent être renforcées. Au Liban, les séances sur les compétences de vie et le rôle parental sont animées par des partenaires et des animateurs communautaires, et soutenues par le personnel technique de Plan International Liban.

Les programmes de compétences de vie mettent l'accent sur le soutien psychosocial qui permet aux adolescents d'acquérir les compétences nécessaires pour faire face à l'adversité, rester en sécurité et adopter des comportements sains. Au Liban, les participants participent à la sélection de 12 séances dans le cadre d'un programme plus large. Ces séances sont ensuite dispensées en séances hebdomadaires de deux heures, en personne.

Les programmes d'éducation parentale aident les parents et les tuteurs d'adolescents à prendre soin d'eux-mêmes et à renforcer les compétences parentales positives dans les situations de crise. Au Liban, les séances hebdomadaires de deux heures sur l'art d'être parent sont organisées parallèlement aux séances sur les compétences de vie.

ADAPTATION DU RENFORCEMENT DES CAPACITÉS

Le début de la pandémie de COVID-19 en mars 2020 et le confinement connexe ont empêché la mise en œuvre de ces programmes en personne, malgré le fait que le soutien psychosocial et les programmes d'éducation parentale soient considérés comme des services essentiels par le Groupe de travail pour la protection de l'enfance au Liban. En réponse, Plan International Liban a adapté les programmes pour une formation à distance par conférence téléphonique et WhatsApp.

Pour s'adapter à ce nouveau mode de formation, le nombre de séances a été réduit de 12 à 10, et les séances ont été réduites de deux heures à 45 minutes chacune. Seules les activités pouvant être dispensées en ligne ont été incluses, ce qui a quelque peu modifié la nature des séances, passant du renforcement des compétences et du changement de comportement à une sensibilisation interactive. Les séances ont été données une fois par semaine pendant 10 semaines.

Les groupes existants d'adolescents et de parents de 15 à 20 personnes ont été divisés en petits groupes de cinq participants maximum, et ces participants ont été appelés par l'animateur à se joindre à la séance.

Pendant et entre les séances, WhatsApp a été utilisé par les animateurs pour rester en contact avec les groupes ou pour partager des informations. Les animateurs ont également enregistré de courtes vidéos de 30 à 60 secondes avec des messages clés que les participants pouvaient regarder avant ou après les séances.

Au cours de la mise en œuvre, une nouvelle fonctionnalité a été ajoutée au programme : des séances enregistrées avec des activités clés et des instructions claires ont été fournies aux adolescents et aux parents/tuteurs qui n'ont pas pu se joindre aux séances en ligne. Ces séances ont été distribuées aux familles sur DVD, avec un lecteur DVD, pour qu'elles puissent les regarder et les appliquer à la maison.

Les groupes ont été dirigés par des animateurs communautaires déjà formés, qui avaient été formés par Plan International Liban avant la COVID-19, pour mettre en œuvre le programme régulier de compétences de vie et d'éducation parentale. Les animateurs ont bénéficié d'une séance de formation de recyclage en ligne d'une heure, animée par les spécialistes techniques de Plan International Liban et portant sur les sujets suivants :

- Les compétences en animation en ligne ;
- La sauvegarde des enfants et des jeunes, y compris la sécurité en ligne ;
- L'identification et le référencement sûrs en ligne ; et
- La mise à jour de l'état des lieux des services.

Le bien-être des animateurs est pris très au sérieux, et le personnel de Plan fait un suivi régulier auprès d'eux.

DÉFIS ET MESURES D'ATTÉNUATION

Le principal défi était le temps limité de préparation et de mise en œuvre disponible pour l'adaptation du contenu et du mode de diffusion. D'autres ajouts à l'approche ont été faits pendant la phase de mise en œuvre, sur la base des leçons tirées des premières semaines du programme, comme l'ajout des notes vocales enregistrées des messages clés et la provision de la version enregistrée des séances et de l'équipement DVD à ceux qui ne pouvaient pas se joindre en direct en ligne.

La diffusion de séances en ligne et à distance peut présenter des difficultés pour les familles qui disposent de moyens de communication limités (par exemple, téléphones portables, télévision, connexion Internet) et les coûts associés à l'aide apportée aux familles individuelles pour accéder aux groupes en ligne peuvent également être un obstacle. Les personnes qui n'ont pas de téléphone portable ne doivent pas être laissées sans soutien. Pour certains adolescents, il est nécessaire que les parents soient à la maison pour qu'ils puissent accéder aux téléphones portables. Cependant, cela a eu un impact sur la vie privée des adolescents et sur leur liberté de s'exprimer et de partager leurs expériences lors des séances.

Bien qu'aucun cas majeur n'ait été signalé, la mise en place de mécanismes de sauvegarde et de feedback est essentielle pour prévenir et répondre aux risques de sauvegarde et au harcèlement sexuel et/ou à la cyberintimidation. Avant de former des groupes WhatsApp, tous les participants ont été informés de l'objectif du groupe et un consentement éclairé a été obtenu. Un outil d'orientation pour les animateurs sur la manière d'utiliser WhatsApp de manière sécurisée et efficace a été produit.

Lorsqu'on soutient les adolescents à risque, il ne faut pas oublier les besoins psychosociaux des animateurs et du personnel de soutien. La crise de COVID-19 touche tout le monde, il est donc essentiel de prioriser le bien-être du personnel.

CONCLUSIONS AND RECOMMANDATIONS

L'expérience et la capacité de l'intervention humanitaire de Plan International et de ses partenaires d'exécution au Liban ont permis un processus d'adaptation rapide dès le début de la pandémie de COVID-19.

Une des principales réussites du processus d'adaptation a été la consultation initiale des adolescents, des parents et des tuteurs sur les moyens de communication disponibles et préférés, ainsi que sur leur jour et heure préférés pour participer aux séances. Cette activité a conduit à la sélection de modalités en ligne efficaces et accessibles et à un taux de participation élevé tout au long du programme.

La modalité de diffusion à distance a permis à Plan International et à ses partenaires de continuer à offrir des services et un soutien essentiels aux adolescents et d'éviter de perdre le contact avec les familles à risque.

Une conférence téléphonique s'est avérée être un outil efficace pour offrir les séances, car elle était gratuite pour les familles. C'était également la modalité la plus réalisable, car même les familles les plus vulnérables disposaient d'au moins un téléphone portable dans le ménage, et la couverture téléphonique était disponible dans la plupart des régions éloignées.

Pour certains groupes, WhatsApp a été un moyen de communication efficace entre l'animateur et les groupes, ainsi qu'entre les membres du groupe, entre les séances. Il a créé un espace plus informel et plus confiant pour permettre au groupe d'échanger des informations à l'aide de différents outils : emoji, note vocale, chat.

Le succès de la formation à distance peut être en partie dû au fait qu'au début de la crise de COVID-19, certains groupes s'étaient déjà formés, et que les participants et les animateurs s'étaient déjà rencontrés en personne. Ils avaient travaillé ensemble pendant quelques séances avant que les séances ne se poursuivent en ligne.

Lorsque les restrictions de déplacement seront partiellement levées, les membres du comité de protection de l'enfance basé sur la communauté joueront un rôle clé dans la sensibilisation et l'identification des adolescentes et des adolescents vulnérables en vue de leur participation au programme.



Formation en ligne sur les normes minimales de l'INEE via Zoom

Le Réseau inter-agences pour l'éducation en situations d'urgence (INEE) est un réseau mondial ouvert de membres travaillant ensemble dans un cadre humanitaire et de développement pour assurer à tous les individus le droit à une éducation de qualité, sûre, pertinente et équitable. Le travail de l'INEE est fondé sur le droit fondamental à l'éducation. Pour en savoir plus, veuillez consulter le site inee.org.

DESCRIPTION DU BESOIN ET DU CONTEXTE DE RENFORCEMENT DES CAPACITÉS

Les «Normes minimales de l'INEE pour l'éducation : Préparation, intervention et relèvement» est le cadre mondial pour la provision d'une éducation de qualité en situations d'urgence (EiE). Dans le but de continuer à soutenir l'utilisation des normes par les acteurs de l'EiE pendant la pandémie de COVID-19, l'INEE a offert une formation sur ce cadre mondial via Zoom. La formation a été dispensée en anglais, en arabe, en français et en portugais, et 224 participants de 63 pays y ont participé à ce jour. Au cours de la formation, les participants acquièrent des connaissances et une compréhension des normes minimales de l'INEE et de leur objectif, tout en développant des compétences pour adapter et appliquer les normes dans la conception, la mise en œuvre et le suivi du programme EiE. Les leçons tirées de cette expérience éclaireront l'approche de l'INEE en matière de renforcement des capacités bien au-delà de la crise sanitaire mondiale.

ADAPTATION DU RENFORCEMENT DES CAPACITÉS

Les déplacements et les réunions en personne étant limités dans un avenir prévisible, l'INEE a décidé d'adapter sa formation traditionnelle sur les normes minimales en personne à un format à distance.

L'équipe de l'INEE a choisi la plateforme Zoom pour les formations, car c'est la plateforme la plus utilisée par le réseau et elle permet un haut niveau d'interactivité. Pour évaluer l'intérêt, l'INEE a envoyé des sondages pour voir combien de membres seraient intéressés et disponibles pour participer aux premières séances de formation pilotes. Plus de 400 membres ont exprimé leur intérêt pour la séance pilote uniquement. Après les ateliers pilotes, l'INEE a mis à jour la formation, puis une série de formations a été mise en œuvre dans différentes langues et fuseaux horaires entre août et décembre 2020.

Cette formation répond au niveau 1 du cadre de compétences de l'EiE, ce qui permet aux participants de :

- Apprendre l'importance, le but et la structure des normes minimales de l'INEE ;
- Commencer à adapter et à appliquer les normes minimales de l'INEE pour leur propre travail ; et
- Se connecter avec les collègues de l'EiE qui utilisent les normes minimales de l'INEE dans d'autres contextes.

Comment fonctionne cette formation ?

- La formation est animée par deux professionnels expérimentés de l'EiE.
- La formation est dispensée via Zoom pendant quatre heures par jour sur trois jours consécutifs (12 heures au total). Remarque : Une connexion Internet permanente et l'accès à un appareil doté d'une caméra sont nécessaires. Google Jamboard et Google Docs sont également utilisés pour soutenir le travail collaboratif pendant les formations.
- La formation est participative et interactive, les participants devant collaborer au travail de groupe, travailler sur des études de cas réels et partager leurs propres expériences et perspectives.

Qui peut participer ?

- La formation est gratuite et ouverte à tous les membres de l'INEE.
- La formation est dispensée en anglais, en arabe, en espagnol, en français et en portugais.
- Les salles de classe sont limitées à environ 20 participants par formation pour permettre un haut niveau d'interactivité.

Que se passe-t-il après la formation ?

- Les participants devront élaborer une courte étude de cas après la formation pour démontrer comment ils appliquent leurs nouvelles connaissances dans leur travail. Un certificat est délivré une fois la tâche post-formation terminée avec succès.
- Les participants peuvent également bénéficier d'un soutien par les pairs après la formation.

Ensuite, les participants ont fourni des commentaires et du feedback sur la manière dont la formation pourrait être améliorée, les participants ont suggéré que l'INEE pourrait assigner un travail préalable hors ligne avant ou entre les séances de formation, avec une formation de suivi à une date ultérieure.

Un contexte national mais une communauté mondiale

Enfin, l'une des principales préoccupations a été l'utilisation d'une «approche globale» pour la formation qui est normalement fortement contextualisée pour des contextes et des équipes spécifiques. La procédure de

candidature ouverte a encouragé les participants provenant d'un grand nombre de contextes, d'organisations et de rôles. Toutefois, cette approche a eu des effets positifs intéressants. Les participants ont souvent mentionné l'avantage de pouvoir «rencontrer et collaborer avec d'autres professionnels de l'EiE dans le monde entier» à un moment où beaucoup se sentent isolés. En outre, des liens intéressants ont été établis entre les organisations et les secteurs, qui se sont poursuivis après les formations. Le sentiment de communauté mondiale a été un avantage involontaire et a été soutenu par le développement de groupes de pairs après la formation. En même temps, l'INEE commence à élaborer des formations contextualisées pour des contextes nationaux spécifiques, en commençant par un projet pilote pour le Cluster Syrie en janvier 2021.

CONCLUSIONS AND RECOMMANDATIONS

À ce jour, 224 participants de plus de 130 organisations et de 63 pays différents ont participé à la formation sur les normes minimales de l'INEE. Les évaluations ont montré que les participants ont constaté une augmentation de leur confiance en utilisant les normes minimales de l'INEE (93,5 % des stagiaires ont signalé une augmentation à la fin de la formation). En fait, en moyenne, les participants ont signalé une augmentation de 85 % de leur confiance. Interrogés sur les aspects positifs de la formation, les participants ont souligné l'applicabilité de la formation à leur travail, ainsi que le plaisir de communiquer avec des collègues dans des contextes très différents. Un participant a déclaré : « [La formation] m'a vraiment fait voir la présence des normes dans presque tout ce que je fais au travail ! Je pense que c'était à la fois instructif et très centré sur l'apprenant. À la fin des trois jours, il semble que ma perspective a changé».

L'INEE a noté de nombreux points à retenir de cette expérience :

- Une approche à distance nous permet d'atteindre de nombreux membres qui, autrement, n'auraient pas accès à des formations en personne. Nous prévoyons de poursuivre cette approche de diffusion, même lorsque nous aurons repris notre travail de formation en personne. Afin de toucher le plus grand nombre de membres possible, nous espérons offrir nos formations dans de multiples formats pour répondre aux différents besoins des acteurs de l'EiE à travers le monde.
- Avec une planification et une préparation minutieuses, les approches à distance peuvent encore permettre des formations centrées sur l'apprenant et des approches pédagogiques efficaces. Il est essentiel de prévoir du temps pour le travail en collaboration, le partage d'expérience et la discussion ouverte. Une équipe d'au moins deux animateurs soutient cet effort et veille à ce que la formation soit plus dynamique.
- En période d'isolement, le sentiment d'appartenir à une communauté mondiale peut être très puissant. Ce sentiment de faire partie d'une équipe est toujours possible grâce à Zoom. Nous recommandons de donner le temps et l'espace nécessaires pour établir des liens et tisser des relations pendant la formation et dans le cadre du suivi.



Apprentissage sur la Protection de l'enfance en situation d'urgence de Save the Children Inde via une série vidéo

Save the Children est la principale organisation non gouvernementale indépendante de défense des droits de l'enfant en Inde et travaille dans 18 États du pays. Ayant débuté son action en 2008 en Inde, et enregistrée sous le nom de 'Bal Raksha Bharat' elle a changé la vie de plus de 10,1 millions (1,1 crore) d'enfants. En Inde et dans le monde entier, Save the Children travaille sur le terrain – chaque jour et surtout en temps de crise. Leurs programmes novateurs répondent aux besoins uniques des enfants : ils leur donnent un bon départ, la possibilité d'apprendre et une protection contre les préjudices. En cas de crise, ils sont toujours parmi les premiers à intervenir et les derniers à partir. Save the Children se compose de champions enthousiastes de la cause des enfants, qui veillent à ce que leur voix soit entendue et à ce que leurs problèmes soient traités en priorité. S'appuyant sur un siècle d'expertise de pointe, Save the Children relève les défis les plus complexes auxquels sont confrontés les enfants les plus difficiles à atteindre – en particulier ceux qui sont injustement exclus du progrès mondial.

DESCRIPTION DU BESOIN ET DU CONTEXTE DE RENFORCEMENT DES CAPACITÉS

Avant la pandémie de coronavirus (COVID-19), Save the Children Inde prévoyait de mener des initiatives de renforcement des capacités sur la protection de l'enfance en situation d'urgence (CPiE) pour ses partenaires et le personnel de première ligne de Save the Children Inde dans différentes régions du pays. Cet ensemble de formations récurrentes est particulièrement important, du point de vue de la préparation, pour permettre aux partenaires locaux et au personnel de première ligne de Save the Children Inde de répondre aux crises au fur et à mesure qu'elles émergent et se déroulent, en tenant compte des résultats en matière de protection des enfants. Lorsque la pandémie a été déclarée et qu'il était devenu évident que l'accès serait difficile pendant une période prolongée, Save the Children a décidé de procéder à l'élaboration d'une série de vidéos.

ADAPTATION DU RENFORCEMENT DES CAPACITÉS

Save the Children a décidé que la série de vidéos devrait être très simple et que la version contextualisée du Groupe de travail sur les normes minimales de protection de l'enfance serait le fondement de la série de vidéos. Six sujets ont été sélectionnés en fonction de leur pertinence par rapport au contexte et après consultation des équipes de terrain :

1. Introduction à la CPiE
2. Évaluation rapide des besoins de la CPiE
3. Recentrage et intégration de la protection de l'enfance dans l'action humanitaire
4. Renforcement du système de protection de l'enfance en Inde
5. Santé mentale et soutien psychosocial et premiers soins psychosociaux
6. Coordination de l'action humanitaire

Pendant environ un mois, l'équipe de Save the Children Inde a élaboré le scénario de chacune des six vidéos, et une agence technique a été embauchée pour développer les vidéos animées, qui comprennent également des images des précédentes situations d'urgence dans le pays. Chaque vidéo dure environ cinq à six minutes et est enregistrée en anglais et en hindi. Le coût de l'animation vidéo pour les six vidéos s'est élevé à environ 9000 USD. Save the Children prévoit également de traduire les vidéos dans d'autres langues pertinentes au contexte opérationnel de Save the Children Inde.

Des vidéos ont été mises à disposition sur le site web de Save the Children Inde. Grâce aux réseaux internes de Save the Children, une version plus compacte a été développée pour être diffusée via WhatsApp et d'autres médias sociaux ou via un disque dur externe. Bien que l'on ne s'attende certainement pas à ce que ces six vidéos remplacent une formation en face-à-face, la série de vidéos est un outil «prêt à l'emploi» à utiliser comme mise à jour et orientation dans la foulée de nouvelles situations d'urgence. Les vidéos sont enrichies d'exemples contextualisés qui les rendent facilement digestibles pour les utilisateurs finaux en s'appuyant sur les expériences d'autres situations d'urgence dans des contextes similaires.

Save the Children prévoit également d'utiliser cette série de vidéos dans le cadre d'expériences plus intensives de renforcement des capacités, en fournissant le premier élément de base.

CONCLUSION AND RECOMMANDATIONS

Le lancement de la série de vidéos est prévu pour la mi-janvier 2021, et Save the Children Inde prévoit d'en apprendre davantage sur l'utilisation des vidéos au cours du premier trimestre de l'année. L'un des défis rencontrés lors de la phase de développement a été la contextualisation, car elle a pris plus de temps que prévu. Il est donc recommandé de toujours en tenir compte lors de la planification. Il est également recommandé d'effectuer une analyse des lacunes en matière de capacités en impliquant le public cible de l'initiative de renforcement des capacités.



Programme de formation des parents sur l'éducation des enfants sans recourir à la violence de Save the Children International Népal via la radio

Au Népal et dans le monde entier, Save the Children (SC) travaille sur le terrain - chaque jour - et surtout en temps de crise. Leurs programmes novateurs répondent aux besoins uniques des enfants, en leur donnant un bon départ, une chance d'apprendre ainsi qu'une protection contre les préjudices. En cas de crise, ils sont toujours parmi les premiers à réagir et les derniers à partir. SC est composé des défenseurs des enfants, qui veillent à ce que leur voix soit entendue et à ce que leurs problèmes soient traités en priorité. S'appuyant sur un siècle d'expertise de pointe, SC relève les défis les plus complexes auxquels sont confrontés les enfants les plus difficiles à atteindre - en particulier ceux qui sont injustement exclus du progrès mondial.

DESCRIPTION DU BESOIN ET DU CONTEXTE DE RENFORCEMENT DES CAPACITÉS

Trop d'enfants au Népal sont victimes de violences et d'abus. Selon les dernières données officielles, 81,7 % des enfants âgés de 1 à 14 ans ont subi des châtiments corporels ou des agressions psychologiques, tandis que certaines formes de châtiments corporels, telles que le recours à la force en relation avec l'enseignement, l'instruction ou la formation, sont largement acceptées par la communauté.

En raison de la pandémie COVID-19, les écoles sont fermées avec peu de possibilités de réouverture. Les enfants doivent rester à la maison, et les parents peuvent être stressés par le comportement de leurs enfants. Il est également très probable que les parents et les aînés utilisent la force pour discipliner les enfants/les plus jeunes.

SC Népal a mis en place un cours intitulé «Comment éduquer les enfants sans recourir à la violence» (Parenting without Violence (PwV)), qui est généralement dispensé lors de séances en face à face avec les parents et les enfants par des professionnels para-sociaux formés, ainsi qu'avec des membres influents de la communauté.

La COVID-19 a entraîné un confinement national et des restrictions de mouvement au Népal, ce qui a exacerbé les difficultés à atteindre de nombreuses communautés isolées. Cela a empêché SC Népal de mener des activités régulières selon les modalités habituelles, y compris le cours sur comment éduquer les enfants sans recourir à la violence (PwV), malgré sa pertinence accrue dans le contexte actuel.

En réponse aux restrictions de mouvement, pour atteindre les communautés éloignées et en tenant compte de la capacité à grande échelle de la radio comme forme de messagerie, SC Népal a adapté toutes les séances du cours PwV pour en faire des séances radiophoniques.

La violence contre les enfants à la maison est un phénomène mondial qui transcende les frontières géographiques, culturelles, sociales, économiques et éthiques. La première expérience de violence des enfants se produit généralement chez eux et consiste le plus souvent en des punitions physiques et humiliantes. Les punitions physiques et humiliantes infligées aux enfants constituent une violation de leurs droits et portent atteinte à leur dignité, leur protection, leur développement et leur bien-être. Ainsi, l'approche/cours commun de PwV est conçu comme un programme préventif universel qui cible tous les parents et les tuteurs dans des contextes tant de développement que d'aide humanitaire dans le but d'améliorer les capacités parentales positives pour soutenir un changement de comportement positif.

Grâce à la mise en œuvre de cette approche, les pères, les mères et les tuteurs, y compris les futurs nouveaux parents, comprennent mieux le développement de l'enfant, les droits de l'enfant et le rôle parental positif, et veillent à ce que les relations entre partenaires et entre parents et enfants soient renforcées sur la base des principes de non-violence, de non-discrimination et d'égalité des genres. Les filles et les garçons sont habilités à exprimer leurs opinions et leurs sentiments à la maison, et ils savent comment demander de l'aide lorsqu'ils ne se sentent pas en sécurité.

Le programme mobilise des acteurs concernés influents dans les communautés, notamment par le biais d'un dialogue communautaire et de campagnes sociales et médiatiques, afin de changer ce qui pousse ou maintient les punitions physiques et humiliantes infligées aux enfants dans les foyers. Le programme ne s'attaque pas directement à tous les types de violence contre les enfants dans les foyers, comme la violence sexuelle, mais il renforce les connaissances sur les risques de protection des enfants, informe sur les endroits et les moyens de demander de l'aide si les enfants, les parents et les tuteurs ont besoin d'un tel

soutien, et identifie et oriente les enfants à risque. Le renforcement du système au sens large et la sensibilisation sont également entrepris pour accroître la protection des enfants contre toutes les formes de violence à la maison.

ADAPTATION DU RENFORCEMENT DES CAPACITÉS

Au Népal, la radio est encore généralement reconnue comme un moyen essentiel d'accès à l'information pour les ménages ruraux. Les pièces radiophoniques sont reconnues comme une modalité de diffusion qui exerce un attrait à grande échelle sur les communautés et comme un moyen de mise en œuvre des initiatives de changement social et comportemental. Une bonne coopération gouvernementale est déjà établie, ainsi qu'une collaboration spécifique pour adapter les séances de PwV à la radio.

Le scénario de la pièce radiophonique a été préparé sur la base des séances de PwV, et les doublages ont ensuite été enregistrés. Dans le cadre de la préparation, des réunions à distance ont été organisées avec les journalistes et les stations de radio afin de leur faire prendre pleinement conscience de l'objectif et du contenu des séances.

En parallèle, une équipe de mobilisateurs sociaux (SMs) a été mise en place, chargée de contrôler l'efficacité des séances radio. Les SMs ont été en contact régulier avec les parents et les enfants par le biais d'appels téléphoniques.

La réponse des parents et des enfants a été positive, car les séances radiophoniques sous forme de pièces se sont révélées très attrayantes. De plus, le rôle des SMs s'est avéré très efficace grâce à un suivi régulier auprès des parents et des enfants au moyen d'appels téléphoniques sur les objectifs et les leçons clés des séances.

DÉFIS ET MESURES D'ATTÉNUATION

Toutes les communautés n'ont pas accès à des radios (ou à l'électricité dans certains cas), il faut donc en tenir compte. Plus encore, de nombreuses communautés ont une très mauvaise connexion téléphonique ou un accès intermittent, ce qui rend difficile la tenue de séances de suivi par téléphone avec les ménages. Cette question a été abordée principalement en essayant de mener plus de séances de suivi en groupe pour permettre à un groupe de ménages l'accès à un téléphone fonctionnel et/ou des suivis en face à face si possible.

CONCLUSIONS AND RECOMMANDATIONS

Cette approche a été une expérience nouvelle et positive pour SC Népal. Elle est rentable et a permis de diffuser le contenu d'une manière attrayante et cohérente. SC Népal prévoit de mener une petite étude sur les activités adaptées, y compris les séances radiophoniques de PwV, qui ont été mises en œuvre pendant cette crise. Le but de l'étude est de connaître l'efficacité et l'efficience des activités adaptées et d'informer ainsi les préparatifs des activités et propositions futures.

Voici quelques recommandations à l'intention des autres personnes qui développent des approches de renforcement des compétences à distance :

- Un contrôle et un suivi réguliers auprès des participants sont nécessaires lorsque les activités sont menées par le biais de plateformes numériques.
- Assurez-vous que les appels soient effectués à des heures convenables pour les répondants. Par exemple, tenez compte des heures de pointe des tâches ménagères lorsque vous essayez de joindre les femmes. Veillez également à ce que les séances radiophoniques soient diffusées à un moment qui convient au public cible.
- Dans les régions éloignées ayant des problèmes de connectivité ou d'électricité, envisagez de fournir des radios alimentées par l'énergie solaire et/ou d'atteindre les communautés avec des séances enregistrées.
- Promouvoir des groupes plus petits pour les séances d'interaction comme moyen de promouvoir l'envergure et la portée.



Formation sur l'utilisation de WhatsApp en toute sécurité de WarChildHolland à Gaza via un cours en forme de message texte

War Child travaille à la protection, à l'éducation et à la défense des droits des enfants pris dans la guerre. Fondé en 1993, War Child travaille dans 17 pays pour soutenir directement plus de 250 000 enfants et adultes chaque année. Le travail de War Child Holland est axé sur la protection de l'enfance, l'éducation et le soutien psychosocial.

DESCRIPTION DU BESOIN ET DU CONTEXTE DE RENFORCEMENT DES CAPACITÉS

Pour gérer leur intervention d'urgence liée à la COVID-19, War Child Holland a mis en place un groupe de coordination des responsables techniques. Ce groupe a permis d'identifier les priorités en matière de renforcement des capacités. Compte tenu des restrictions de déplacement et de rassemblement, il fallait trouver des options d'apprentissage en ligne et à distance. Le développement de nouveaux modules d'apprentissage en ligne est un processus qui prend du temps ; avec des capacités limitées, il fallait trouver des options alternatives ainsi que des cours nouvellement développés. War Child Holland a compilé et partagé une liste des possibilités d'apprentissage en ligne de War Child et d'autres organisations externes en rapport avec les besoins identifiés.

Pour le personnel de terrain et les organisations partenaires, les problèmes de connectivité et de disponibilité du temps ont contribué à rendre les cours en ligne difficilement accessible. Les bureaux nationaux avaient déjà commencé à y remédier en mettant en place des réponses très rapides à l'aide de WhatsApp. Cependant, cela soulevait des questions sur la sécurité de la plateforme et sur la sensibilisation des utilisateurs aux moyens de s'engager et de partager des informations en toute sécurité, conformément aux protocoles de la sauvegarde de l'enfant.

L'équipe à Gaza a identifié un besoin d'apprentissage spécifique sur la façon de communiquer en ligne en toute sécurité en utilisant des groupes professionnels sur WhatsApp. Ce besoin est devenu la base de l'adaptation du renforcement des compétences.

ADAPTATION DU RENFORCEMENT DES CAPACITÉS

War Child a reconnu l'importance d'offrir un éventail d'options dans une situation comme celle-ci. Ainsi, en plus des options en ligne existantes, War Child a cherché à développer un cours de formation basé sur des messages textes et qui est intitulé «Communication en ligne sécurisée en utilisant WhatsApp».

Présenté à Arist - créateur d'une plateforme d'apprentissage au moyen de messages textes qui avait déjà mis en place un cours sous forme de messages textes sur la COVID-19 - War Child en a appris davantage sur la plateforme et ses fonctions et s'est vu offrir 12 mois d'utilisation gratuite. Une fois qu'un contrat de service a été élaboré et signé, le travail sur le cours a pu commencer. Les communications ont été développées à l'interne pour obtenir l'adhésion et pour sensibiliser le public. Cela a également permis d'identifier un site pilote.

Arist fournit une plateforme pour élaborer et gérer des cours sous forme de messages textes. La durée et le contenu des cours peuvent être conçus en fonction de vos besoins d'apprentissage identifiés. Les apprenants peuvent s'inscrire et commencer un cours à tout moment après son lancement et recevront chaque jour un contenu d'apprentissage déterminé pendant toute la durée du cours. Les apprenants peuvent décider à quel moment de la journée ils souhaitent recevoir leurs textes et peuvent également être engagés dans des processus de contrôle des connaissances et de feedback par le biais de questions ouvertes, à choix multiples ou à compléter dans le cadre du cours. L'accès à l'Internet est nécessaire pour l'inscription initiale à un cours, et le cours peut ensuite être dispensé par SMS ou WhatsApp.

La plateforme Arist fournit une série de modèles et de conseils pour l'élaboration d'un cours, ainsi que quelques suggestions sur le flux. Par exemple, comme dans ce cas-ci, War Child a commencé par des messages clés et a ensuite utilisé une étude de cas pour examiner l'application de ces idées. L'équipe de War Child à Gaza s'est inspirée de sa récente expérience d'utilisation de WhatsApp pour développer une étude de cas à intégrer au cours. Des orientations organisationnelles sur l'utilisation de WhatsApp dans des contextes professionnels ont également été utilisées comme une ressource clé dans le processus de développement.

Après l'élaboration du contenu, un processus de révision, de traduction et d'essai a été mis en place. Grâce à la plateforme, le responsable du cours pourra contrôler l'engagement et les réponses aux questions de contrôle des connaissances.

DÉFIS ET MESURES D'ATTÉNUATION

Arist est une plateforme relativement nouvelle, et ce projet a fait apparaître de nouvelles exigences qui n'avaient pas encore été pleinement explorées par eux. S'il a été possible de traduire le cours en arabe pour le projet pilote de Gaza, certains éléments ont dû rester en anglais pour permettre la fonctionnalité requise. Par exemple, les apprenants doivent texter le mot "start" en anglais pour commencer et ensuite "next" en anglais pour demander le cours du jour suivant. En réponse à ce problème, War Child développe des directives pour soutenir les apprenants et clarifier les étapes qu'ils doivent suivre.

Un défi supplémentaire est apparu sous forme de la dépendance à l'égard des fournisseurs de services mobiles pour la diffusion des messages. En particulier, pour la livraison aux numéros de téléphone mobile internationaux, qui sont connectés via les États-Unis. Arist recommande d'utiliser WhatsApp, plutôt que les SMS, pour les numéros de téléphone internationaux (non américains). C'est une alternative largement acceptable ; cependant, elle crée une nécessité de données ou de WiFi qui n'existe pas avec l'option SMS. L'équipe Arist a été et continue d'être engagée dans la recherche des pistes de solutions, et War Child s'attend à ce que la plupart des défis soient résolus dans un avenir proche.

Comme pour l'élaboration de toute intervention d'apprentissage, il faut du temps pour développer le contenu. Dans ce cas, il était essentiel d'affiner le contenu pour obtenir des messages courts et simples qui cadreraient avec la structure de la messagerie textuelle. L'examen et les tests ont pris plus de temps que prévu, mais cette étape était aussi particulièrement importante étant donné la nouveauté de l'approche.

CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

Le projet pilote et le lancement du cours ne sont pas encore terminés, et donc les conclusions et les recommandations ne sont pas encore entièrement disponibles. Ce que l'on sait jusqu'à présent, c'est que cette approche a un réel potentiel en tant que solution de faible technicité qui peut potentiellement nous aider à atteindre un grand nombre d'apprenants dans des communautés éloignées. Arist déclare que les cours sous forme de messages textes sont accessibles à 90 % de la population mondiale et indique un taux de réussite de 94 % pour ses cours.

En outre, cette approche offre une réelle opportunité d'approfondir les messages clés et les éléments essentiels du contenu liés au sujet traité. Comme cette méthode d'enseignement comporte des limites strictes en matière de nombre de caractères, les personnes qui élaborent le cours sont obligées d'être très claires quant à son objectif et aux points clés de l'apprentissage.

Les recommandations suivantes ont également été identifiées à partir de l'expérience de War Child :

- Tenez compte des langues et de la traduction dès le début et veillez à prévoir du temps pour les tests dans les langues traduites ;
- Consacrez du temps aux modèles et réfléchissez très clairement à la structure de votre cours avant de commencer à élaborer le contenu. S'assurer que le modèle et le scénarimage sont corrects permettra de gagner du temps à long terme et garantira que le développement détaillé du contenu est aligné sur les objectifs et le format du cours ;
- Trouvez un équilibre entre la nécessité de rester à la pointe des nouveaux développements et approches et la gestion des risques liés au travail avec une nouvelle plateforme. Pour War Child, l'utilisation gratuite de la plateforme pendant 12 mois a réduit le niveau de risque associé à l'utilisation d'une nouvelle approche inconnue. Cette voie n'a pas été sans difficultés, il est donc important d'en tenir compte avant de se lancer dans un nouveau projet comme celui-ci. N'oubliez pas que les contretemps techniques peuvent vous retarder ou susciter des questions et des défis inattendus.



Intervention de soutien aux tuteurs de War Child Holland au Liban via WhatsApp

War Child travaille à la protection, à l'éducation et à la défense des droits des enfants pris dans la guerre. Fondé en 1993, War Child travaille dans 17 pays et soutient directement plus de 250 000 enfants et adultes chaque année. Le travail de War Child Holland est axé sur la protection de l'enfance, l'éducation et le soutien psychosocial.

DESCRIPTION DU BESOIN ET DU CONTEXTE DE RENFORCEMENT DES CAPACITÉS

War Child Holland (WCH) a mis en place une initiative de soutien aux tuteurs dénommée Caregivers Support Initiative (CSI). C'est une méthodologie de soutien psychosocial qui s'intéresse au bien-être des tuteurs. Elle est traditionnellement dispensée en face à face, au Liban et dans d'autres pays, et s'adresse à la fois aux mères et aux pères.

Le programme est conçu pour aider à réduire le stress et à améliorer le bien-être des adultes qui élèvent des enfants. Plus précisément, l'objectif est d'aider les parents et les autres tuteurs à réduire leur propre stress et à trouver un plus grand soutien afin qu'ils se sentent mieux sur le plan émotionnel et qu'ils aient plus d'énergie pour être le genre de parents qu'ils souhaitent être. Par le biais de ce programme, War Child vise également à :

- Renforcer indirectement le rôle parental en réduisant le stress des parents et en améliorant leur bien-être ; et
- Renforcer directement les parents par la formation à des techniques parentales efficaces.

La pandémie de COVID-19, ainsi que la situation socio-économique au Liban, ont fait que le soutien aux parents est resté une priorité dans les programmes de WCH. Lors d'une évaluation avec les tuteurs et les enfants, la plupart des tuteurs ont indiqué qu'ils se sentaient très stressés et incapables de faire face aux sentiments de malaise, ainsi qu'à leurs enfants. Cela a permis d'identifier un besoin immédiat de soutien aux tuteurs, parallèlement au travail effectué directement auprès des enfants. Les restrictions de rassemblement et les mesures de distanciation mises en place en réponse à la COVID-19 ont empêché le programme CSI de fonctionner en face à face, l'équipe de WCH Liban a donc entrepris une adaptation pour permettre une formation à distance.

ADAPTATION DU RENFORCEMENT DES CAPACITÉS

Le manuel du programme de formation en personne de la CSI a servi de base à la conception du programme de formation à distance. War Child a consulté la communauté et les tuteurs pour identifier les sujets prioritaires à inclure dans une version à distance, qui par sa nature et en raison des restrictions de temps des tuteurs ne pouvaient pas inclure tous les aspects de la version face à face.

Quinze fichiers audio en format mp3 ont été développés sur sept sujets prioritaires convenus et basés sur le contenu du manuel du programme. Des groupes WhatsApp ont été créés pour des cohortes de tuteurs, qui ont ensuite reçu deux fichiers audio, un sujet par semaine, et les tuteurs ont été encouragés à interagir avec le groupe et les animateurs en réfléchissant sur le contenu de la semaine, en posant des questions et en donnant un feedback.

War Child avait auparavant effectué une évaluation de l'état de préparation à l'utilisation des appareils et de l'Internet, ce qui lui a permis de sélectionner rapidement WhatsApp comme l'approche privilégiée pour le public cible. En outre, comme l'équipe libanaise avait une connaissance approfondie du programme CSI existant et menait des recherches détaillées sur l'approche, elle a pu rapidement et de manière créative proposer une adaptation à distance.

L'une des grandes priorités de l'adaptation était d'offrir une approche autonome, que les apprenants peuvent utiliser au moment de leur choix. Cette flexibilité est particulièrement importante pour les

personnes ayant des responsabilités de tuteurs qui trouvent très difficile de fixer une heure pour une séance. L'utilisation des groupes WhatsApp comme cohortes a permis d'interagir avec d'autres personnes et avec les animateurs qui sont restés disponibles malgré le contexte de formation à distance et hors ligne.

Les feedbacks des participants ont été très positifs (voir un exemple ci-dessous). En termes de contenu, les feedbacks des participants ont souligné sa pertinence, et ils ont particulièrement apprécié les techniques de relaxation partagées. En termes d'approche, le fait que les parents peuvent écouter les audios à tout moment est très apprécié. En outre, le taux d'abandon des groupes WhatsApp est très faible.

Les deux premiers enregistrements décrivaient ce que je traversais, comme si vous saviez ce à quoi je suis confronté. J'ai essayé les techniques et j'attendais avec impatience les autres enregistrements. (Participant à la CSI)

DÉFIS ET MESURES D'ATTÉNUATION

Trois défis principaux ont été identifiés :

- Premièrement, l'accès à l'Internet. Dans certaines régions, les tuteurs n'ont pas pu télécharger le matériel. Des solutions de rechange ont été mises en place, comme la distribution de cartes Internet ou le téléchargement des documents en MP3 et leur distribution aux tuteurs.
- Deuxièmement, en raison de la situation socio-économique difficile au Liban, des besoins élevés d'assistance de base ont surgi et ont affecté le bien-être des tuteurs. De multiples réponses ont été mises en place pour y remédier, telles que le référencement inter-agences, le plaidoyer auprès des donateurs pour qu'ils adoptent des changements temporaires et réagissent en conséquence.
- Troisièmement, certains des tuteurs étaient confrontés à des difficultés spécifiques dans l'exercice de leur rôle de parent, qui nécessitaient le soutien de l'équipe de gestion des cas. La CSI ne peut pas traiter les cas à haut risque, mais l'établissement de liens avec les services internes et externes de gestion des cas a été crucial pour une détection précoce.

CONCLUSIONS AND RECOMMANDATIONS

Le contexte spécifique au Liban a soutenu l'intervention. La riposte à la COVID-19 au Liban comprenait des efforts conjoints entre les organes de coordination dirigés par l'UNICEF et le ministère de la santé afin d'assurer des programmes de bien-être complémentaires entre les organisations non gouvernementales internationales qui répondent à la pandémie. De nombreux travaux inter-agences ont eu lieu en rapport avec les tuteurs et l'adaptation à la formation à distance, ce qui a complété cette initiative.

L'intégration avec d'autres programmes a favorisé l'accueil du programme. La CSI a été dispensé aux parents d'enfants qui participent à l'enseignement à distance de War Child. Ce programme n'a pas été conçu ni utilisé comme une intervention autonome.

L'utilisation de méthodes hors ligne a également été cruciale. La conception de l'approche permettant une participation hors ligne et autonome a répondu au besoin de flexibilité du public cible en ce qui concerne le moment de leur engagement. War Child entend tirer parti de cette expérience et continuer à offrir des options hors ligne pour d'autres interventions à distance.



Formation sur la protection de l'enfance dans l'action humanitaire grâce à une simulation en ligne de World Vision International via Zoom and Teams

La Vision Mondiale (World Vision) est une organisation chrétienne d'aide, de développement et de plaidoyer fondée en 1950 qui se consacre à travailler avec les enfants, les familles et les communautés dans près de 100 pays pour les aider à atteindre pleinement leur potentiel en s'attaquant aux causes de la pauvreté et de l'injustice. Près de 40 000 employés et bénévoles de World Vision travaillent dans le monde entier pour soutenir la mise en œuvre d'initiatives multisectorielles axées sur les enfants et basées sur les communautés, y compris dans le domaine de l'éducation, la santé, le développement économique, la microfinance, la protection de l'enfance, la consolidation de la paix, le changement climatique, la sécurité alimentaire ainsi que l'eau et l'assainissement.

DESCRIPTION DU BESOIN ET DU CONTEXTE DE RENFORCEMENT DES CAPACITÉS

Au début de l'année 2020, World Vision a lancé son premier programme mondial d'apprentissage mixte sur la protection de l'enfance dans l'action humanitaire (CPHA BLP), visant à améliorer les connaissances et les compétences du personnel de World Vision pour les programmes de protection de l'enfance dans l'action humanitaire grâce à des méthodologies mixtes de renforcement des capacités. L'apprentissage mixte sur la protection de l'enfance dans l'action humanitaire (CPHA BLP) est un programme de formation de base qui couvre les connaissances sur les interventions de base en matière de protection de l'enfance

(PE) dans les contextes humanitaires. Le cours est conçu sur la base des normes du secteur, du cadre de compétences de l'Alliance pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire, des approches communes définies dans les directives et outils inter-agences ; de sorte que les participants formés soient non seulement des champions de la protection de l'enfance dans l'action humanitaire au sein de World Vision, mais également des spécialistes externes du secteur.

Le programme a ciblé un total de 25 participants, en donnant la priorité au personnel technique qui travaille dans des contextes fragiles ou humanitaires. Les participants inscrits au cours devaient terminer les sept modules d'apprentissage à distance et assister aux différentes réunions virtuelles ainsi qu'à un atelier de 5 jours en personne. Avec le déclenchement de la pandémie de COVID-19 et le début des activités de riposte à grande échelle, la durée de la formation a été étendue des sept mois initiaux (mars – septembre 2020) à 11 mois (mars 2020 – janvier 2021). L'atelier en face à face qui était prévu a été modifié pour être dispensé sous forme d'un atelier virtuel de quatre jours et demi, comprenant une simulation en ligne.

ADAPTATION DU RENFORCEMENT DES CAPACITÉS

Malgré le vif désir des participants d'assister à une formation face à face, c'était devenu évident qu'il était impossible d'organiser un atelier face à face à l'échelle mondiale en raison des restrictions de la COVID-19. L'équipe d'animation a donc dû transformer la composante face à face en séances synchrones en ligne.

Pour rendre l'atelier en ligne attrayant et interactif, ainsi que pour répondre aux attentes des participants, cette adaptation a nécessité un bon travail de préparation, notamment : la conversion de la simulation en face à face en simulation virtuelle grâce à l'élaboration de cinq vidéos basées sur des scénarios ; la proposition de conseils étape par étape et d'une liste de contrôle des observations pour les animateurs pour le jeu de rôle et l'animation à distance, ainsi qu'une mise à jour de l'ordre du jour pour l'adapter à la formation en ligne et aux différents fuseaux horaires. Une séance d'essai a été organisée avec tous les animateurs afin de tester les différentes plateformes technologiques et de parcourir l'ordre du jour de l'atelier. Compte tenu des barrières linguistiques pour certains participants, les cinq vidéos utilisées pour la simulation et les discussions sont accompagnées d'un script afin de s'assurer que les apprenants soient en mesure de suivre les explications.



Avant l'atelier en ligne, de multiples communications ont été effectuées pour préparer le «déploiement virtuel» des participants dans un pays fictif, le «Zuzuland», dans lequel la simulation aurait lieu. Un courriel séparé a été envoyé à tous les superviseurs des participants pour obtenir leur soutien sur les modalités spéciales du travail et l'accès Internet pour les apprenants. Des outils d'informations, telles que «Instructions destinées aux participants» et deux vidéos sur le contexte des scénarios en situation d'urgence, ont été envoyés comme matériel de lecture préalable. Cela était particulièrement important pour s'assurer que les participants comprennent ce que l'on attend d'eux et qu'ils soient prêts à s'engager dans les différentes tâches tout au long de l'atelier de quatre jours et demi. En outre, les participants ont été regroupés et placés dans cinq organisations non gouvernementales fictives en tant que conseillers en protection de l'enfance. Une mission préparatoire à l'atelier a été confiée à chaque groupe avec l'aide d'un animateur. Cette étape s'est avérée essentielle pour permettre aux participants et à leur(s) animateur(s), qui ne se sont jamais rencontrés auparavant, de tisser des liens de collaboration avant l'atelier en ligne.

Le scénario de simulation s'est déroulé tout au long des quatre jours et demi de l'atelier. Chaque jour, la séance en ligne a duré environ trois heures, avec différents exercices de simulation injectés entre les séances (c'est-à-dire une réunion fictive du Groupe de travail pour la protection de l'enfance (CPWG), une évaluation rapide de la protection de l'enfance dans une communauté touchée par une catastrophe et une réunion avec un représentant de la Protection civile et des opérations d'aide humanitaire européennes). Les animateurs ont dû observer les comportements et les réactions des individus en utilisant le cadre de compétences adapté à la protection de l'enfance dans l'action humanitaire. Après chaque simulation, les animateurs des cinq groupes qui ont également joué un rôle dans la simulation ont aidé les participants à réfléchir sur le scénario lors d'une courte séance de débriefing. Il convient de souligner que le travail des participants s'est toutefois étendu au-delà de la séance officielle de trois heures, puisqu'ils devaient également effectuer quelques «devoirs» sur les documents/outils à utiliser dans la simulation le lendemain.

Les groupes ont été organisés pour effectuer leurs tâches sur Microsoft Teams et ont demandé d'utiliser une fiche de contrôle pour enregistrer «qui fait quoi» au sein du groupe afin de s'assurer que la charge de travail est équitablement répartie entre les différents membres.

Exemple du programme de l'atelier

HEURE	JOURNÉE 1 2 NOV (LUNDI)	JOURNÉE 2 3 NOV (MARDI)	JOURNÉE 3 4 NOV (MERCREDI)	JOURNÉE 4 5 NOV (JEUDI)
11:15 - 11:30	Inscription et Mise en train	Inscription et Mise en train	Inscription et Mise en train	Inscription et Mise en train
11:30 - 11:45	Ouverture, objectifs, divers et règles de base (15 min)		Feedback des animateurs (30 min)	
11:45 - 12:00				Protection de l'enfance - MEAL (45 Min)
12:00 - 12:15	Introduction du scénario, du "briefing sur le déploiement" et du cadre de compétences de CPHA (25 min)	Analyse des besoins et HRP (45 min)		
12:15 - 12:30	Financement humanitaire et relations avec les donateurs (30 min)	Exercice de simulation (45 min) - Évaluer les besoins en matière de protection de l'enfance	Exercice de simulation - Réunion du groupe de travail sur la gestion des cas (45 min)	Plaidoyer pour la protection de l'enfance (30 min)
12:30 - 12:45	PAUSE		PAUSE	PAUSE
12:45 - 13:00				
13:00 - 13:15	Exercice de simulation - Réunion du CPWG (45 min)	PAUSE	Exercice de simulation - Réunion avec ECHO (25 min)	Feedback des animateurs 15 min
13:15 - 13:30			Réflexion de groupe sur la réunion avec ECHO (15 min)	
13:30 - 13:45			Intégration de la protection de l'enfance - protection de l'enfance et éducation et protection de l'enfance et Cash (50 min)	Débriefing de groupe - (Discussion en petits groupes - 50 min)
13:45 - 14:00	Réflexion de groupe sur la réunion du CPWG (15 min).	Renforcement du système en Action humanitaire (75 min)		Remise des prix (10 min)
14:00 - 14:15				Phase de suivi et clôture (25 min)
14:15 - 14:30	Approche modulaire et engagement externe (45 min).			
14:30 - 14:45	Briefing sur les devoirs (15 min)	Briefing sur les devoirs (15 min)	Briefing sur les devoirs (15 min)	

DÉFIS ET MESURES D'ATTÉNUATION

Dispenser des formations en ligne à un public dispersé dans le monde pose des problèmes de timing lorsque l'on essaie de s'adapter à un grand nombre de fuseaux horaires. La limitation de la composante synchrone de chaque jour à trois heures atténue quelque peu ce problème, mais le débriefing supplémentaire après la séance et les «devoirs» ont posé des problèmes à certains participants qui ont dû travailler sur ces tâches à des heures peu convenables du jour ou de la nuit. Bien que cela puisse également être considéré comme une expérience d'apprentissage importante pour ceux qui doivent travailler dans des contextes d'urgence ou à un rythme rapide. Pour les itérations futures, les options d'atténuation possibles pourraient inclure soit l'organisation de l'atelier en ligne au niveau régional, soit l'étalement des séances sur plusieurs jours ou en différentes semaines afin que les travaux de groupe puissent être effectués à des temps plus convenables les jours où les participants sont libres ou ils ne participent pas aux séances officielles.

Tous les animateurs ont été chargés d'observer les participants pendant les exercices de simulation afin d'évaluer leurs compétences techniques et comportementales. Cependant, cela s'est avéré très difficile dans un environnement en ligne, surtout pour les compétences comportementales. Il n'y avait ni assez de temps ni d'espace pour permettre aux participants de démontrer leurs diverses compétences pendant les courtes simulations. Les animateurs ont également exprimé leur inquiétude quant à la partialité ou au caractère unilatéral de leurs observations. Les environnements virtuels ont rendu difficile pour certains apprenants de prendre la simulation aussi au sérieux qu'ils le feraient dans un environnement en face à face, ce qui affecte la qualité de l'apprentissage. Il a été suggéré de former des groupes et d'affecter un ou plusieurs animateurs à chaque groupe le plus tôt possible afin d'augmenter les possibilités d'engagement virtuel et d'observations individuelles.

Les participants étaient plus intéressés par la formation en face à face quand ils se sont inscrits à ce programme. Lorsque cela n'a pas été possible, beaucoup d'entre eux ont été déçus ou même démotivés, pensant que leurs objectifs d'apprentissage ne seraient pas atteints. L'équipe d'animation a également dû relever un autre défi important, celui de concevoir et de développer un atelier virtuel qui incluait toujours tous les sujets clés de la protection de l'enfance dans l'action humanitaire en utilisant de séances beaucoup plus courtes (soit d'un atelier d'une journée entière à une séance de trois heures). L'animateur principal a dû investir des efforts et du temps supplémentaires pour adapter l'atelier tout en tenant compte des dispositions logistiques virtuelles, des exigences technologiques pour les différentes activités, de la coordination avec les intervenants externes et de la préparation virtuelle avec l'équipe de facilitation mondiale. Malgré cela, il est important de reconnaître que l'atelier virtuel synchrone nous a donné l'occasion d'apprendre en utilisant les moyens de facilitation et de gestion virtuels, qui sont devenues de plus en plus importants dans le contexte de la COVID-19.

CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

En ce qui concerne l'organisation de l'atelier de manière plus générale, il a été assez difficile de l'organiser à l'échelle mondiale compte tenu du décalage horaire à travers le monde. Pour les programmes futurs, il serait plus facile d'envisager d'organiser ce type d'atelier au niveau régional. Si les ressources ne le permettent pas, il est recommandé de planifier l'atelier en ligne sur plusieurs semaines (c'est-à-dire une séance de deux jours dans une semaine et une séance de trois jours dans l'autre semaine) afin de résoudre les défis liés au calendrier.

Le fait de concevoir l'atelier autour d'un contexte d'urgence fictif, incluant des exercices de simulation tout au long des séances, s'est avéré être un succès car il présente une nouvelle option dans la méthodologie de formation outre la présentation et le travail en petits groupes, qui semblent être les options prédominantes dans les ateliers en ligne. L'utilisation des animations vidéo pour présenter le scénario de simulation, et les changements ou mises à jour évolutifs dans un contexte d'urgence fictif tout au long de la semaine, permet aux apprenants d'appliquer différentes connaissances et compétences aux problèmes/situationsspecifiques, ainsi que de prendre des mesures d'actions fondées sur leurs décisions.

Si les vidéos sont développées pour des séances de simulation ou de discussion, il est important de considérer la longueur et l'utilisation de ces vidéos. Les vidéos contenant les informations de base du scénario doivent être partagées avec les participants (ainsi que les scripts) avant l'atelier comme matériel de prélecture. Certains participants peuvent ressentir le besoin de visionner les animations plus d'une fois pour se familiariser avec le contexte fictif nouvellement créé. Pour les vidéos qui seront utilisées pendant les séances, il est recommandé de les garder en dessous de cinq minutes. N'oubliez pas de compter les minutes dans votre script avant de réaliser les vidéos dans un logiciel donné.

Comme mentionné ci-dessus, il est très difficile d'observer virtuellement les compétences des participants, en particulier les compétences comportementales. Il est conseillé d'affecter des animateurs pour soutenir et encadrer les participants individuels au début de tout programme de formation de trois mois ou plus. En attendant, il est nécessaire d'explorer davantage des moyens supplémentaires et innovants de mener des observations en ligne.

Quant à la simulation en face-à-face, il faut assez de temps aux apprenants pour se familiariser avec l'environnement fictif et se sentir à l'aise de jouer un rôle. Cela prend encore plus de temps dans les environnements virtuels, ce qui devraient être pris en compte lors de la planification de l'atelier. Dans l'environnement en ligne, il est encore plus important que les instructions soient parfaitement claires. L'élaboration de plans détaillés des séances et la planification de séances d'essai avec tous les animateurs utilisant les plateformes que vous avez sélectionnées aideront l'équipe d'animation à identifier et à résoudre les problèmes potentiels et les points de confusion. Cela permettra également d'assurer une transition en douceur entre la salle principale et les salles d'atelier dans Zoom. Il faut prévoir suffisamment de temps pour élaborer des instructions claires ainsi qu'une séance de répétition complète.



Renforcement des capacités en matière de protection de l'enfance d'Amane, Maroc via E-learning

Amane est une Organisation Non Gouvernementale basée à Rabat, au Maroc et fondée en Février 2009. Elle a pour mission de lutter contre toutes formes de violences envers les enfants, notamment les violences basées sur le genre. Amane intervient sur 3 axes :

- Le renforcement des capacités des acteurs de la protection de l'enfance pour améliorer la prévention et la prise en charge des enfants vulnérables et/ou survivants de violence ;
- La sensibilisation du grand public sur le phénomène des violences ;
- Le plaidoyer auprès des détenteurs de pouvoir pour améliorer les mécanismes de protection des enfants contre toute forme de violence.

De Mars à Juin 2020, un confinement très strict a été mis en place avec la fermeture des écoles, l'interdiction de sortie, la fermeture ou le ralentissement des principales institutions publiques, et l'interdiction des rassemblements. Dans ce contexte, Amane n'avait plus la possibilité d'organiser des formations au bénéfice des professionnels de l'enfance, ni des séances de sensibilisation pour les enfants.

Cependant, les Organisations de la Société Civile (OSC) ont su s'adapter très vite afin de maintenir la relation avec les personnes vulnérables. Elles ont joué un rôle crucial dans la divulgation d'information, la détection des cas de protection de l'enfance et l'orientation vers les services essentiels. Elles ont dû aussi très rapidement s'organiser dans la gestion et la distribution de produits de premières nécessités (panier alimentaire, distribution de masques, partage de connexion internet pour garantir l'accès à l'école en ligne, ou le contact avec les services publics, l'accueil et l'hébergement d'urgence).

Amane a donc décidé de soutenir les OSC avec des actions de renforcement des capacités.

Adaptation de renforcement des capacités

Au debout de confinement, un questionnaire téléphonique a été partagé auprès des acteurs de protection de l'enfance œuvrant dans différentes régions du Maroc pour identifier leurs besoins de renforcement des capacités et comprendre l'apport technique que Amane pouvait apporter.

Les besoins en renforcement ressortis de ces questionnaires étaient les suivants :

- Comprendre les conséquences de la COVID-19 sur la protection de l'enfance et savoir comment se comporter envers les enfants pendant la pandémie, notamment ceux en foyers et centres d'accueil.
- Apprendre à mener des entretiens d'enfants survivants de violence, à distance.
- Apprendre à gérer la détresse des professionnels de l'enfance pendant le confinement, surtout dans les centres et foyers de protection des enfants qui sont restés ouverts (tels que les associations de bienfaisance accueillant des orphelins, des enfants issues de familles vulnérables) ? Avec eux, les professionnels ont d'autant plus travaillé que les enfants ne sortaient pas pour aller à l'école.
- Adapter les outils pour un renforcement des capacités à distance.

En complémentarité avec d'autres projets menés par AMANE, les actions de renforcement des capacités pour les OSC œuvrant pour la protection de l'enfance ont eu lieu dans le cadre du projet « Renforcement de la protection des enfants contre les violences pendant la crise sanitaire COVID-19 au Maroc ». Le projet a été mené en partenariat avec UNICEF et avait pour objectif général d'atténuer les risques de violence à l'égard des enfants, en particulier les violences basées sur le genre, durant la pandémie de COVID-19.

Le processus de renforcement des capacités prévoyait les 5 étapes illustrées ci-dessous. Elles étaient toutes menées en ligne, la plupart du temps via la plateforme Zoom:

Arabe et en Français. La formation couvre les sujets suivants : violence à l'encontre des enfants, en particulier violence basée sur le genre (VBG); les conséquences des VBG; l'impact de la COVID-19 sur la protection et le bien-être des enfants et sur les pratiques des travailleurs sociaux ; repérage des signes

1. **Formation individuelle en e-learning** via la plateforme d'apprentissage en ligne d'Amane disponible en de VBG ; l'écoute et l'accompagnement d'un enfant victime/survivant de VBG. A l'issu de chaque module, les participants doivent le valider à travers un test en ligne.
2. **Formation en petits groupes**, via la plateforme Zoom, de 20 professionnels répartis par région: 60 professionnels issus de 30 OSC de 10 villes marocaines sont formés. Les notions clés de la formation individuelle en ligne sont reprises puis mises en application à travers des études de cas et des mises en situation en groupes. Cette formation a été étalée sur 2 mois, à raison de 5 séances de deux heures et 30 minutes. A l'issu de ce cycle de formation, chaque OSC reçoit un guide référentiel reprenant les points essentiels abordés. Cette formation a été évaluée via un pré/post test pour mesurer les connaissances acquises par les participants et via une évaluation générale de la satisfaction des participants sur les domaines suivants: contenu, méthodologies, ressources et logistique.

3. **Formation en cascade**. Dans un deuxième temps, les OSC ont été formées et outillées pour pouvoir animer des séances de sensibilisation sur les violences auprès des enfants et des parents/adultes, à raison de 2 séances de deux ou trois heures par groupe. A l'issue de ce cycle de formation, chaque OSC reçoit un guide d'animation des séances de sensibilisation.
4. **Soutien individualisé** pour les professionnels de l'enfance dans la préparation, l'organisation et l'évaluation des séances de sensibilisation pour les enfants et les parents/adultes.
5. **Atelier d'information et de concertation** entre les OSC et les partenaires institutionnels sur le signalement et le suivi des cas de violence par région. Le but de ces ateliers est d'améliorer les connaissances des OSC sur le circuit de prise en charge et le référencement des enfants victimes de violence, afin de faciliter la mise en réseau des partenaires locaux œuvrant dans la protection de l'enfance. A l'issu de ces ateliers régionaux, un répertoire détaillé des acteurs de protection de l'enfance est créé et permet l'instauration d'un système de référencement.

Défis et mesures d'atténuation

- Amane a constaté une moindre participation des professionnels à la formation en ligne. Plusieurs raisons peuvent être avancées à cela. En raison de la courte temporalité du projet, les professionnels ont eu peu de temps pour effectuer les modules de formation individuelle sur la plateforme avant le début des formations théoriques groupales en ligne (7 à 10 jours). Aussi, l'expérience avec les utilisateurs précédents de la plateforme a montré que ceux-ci réalisent majoritairement ces formations durant leur temps personnel. Il conviendrait donc d'allouer le temps nécessaire pour ces formations en ligne sur les horaires de travail et de penser à une démarche de suivi surtout quand il s'agit d'un petit groupe.
- Difficultés techniques/manque de maîtrise des outils numériques : utilisation des plateformes, remplissages des tests en ligne, problèmes de connexion ou faible débit internet.
- Difficulté à évaluer l'impact de la formation pour plusieurs raisons :
- Faible remplissage des pré test/post test et des questionnaires d'évaluation en ligne.
- Amane a utilisé les mêmes méthodologies d'évaluation que l'on utilise pour les formations en présentiel, alors qu'elle est consciente qu'on ne peut pas évaluer de la même manière les compétences à l'issu d'une formation en ligne. Il serait bien d'avoir des lignes directrices sur comment évaluer les formations à distance.
- Durée limitée de la formation et son format distanciel : il a été complexe pour Amane d'évaluer l'impact réel des notions abordées. Il serait intéressant de partager des retours d'expériences autour de l'évaluation des compétences acquises lors d'une formation à distance et de courte durée.
- A plusieurs reprises les participants se déconnectaient pour pouvoir répondre à des urgences professionnelles, d'autres ont dû utiliser leur propre téléphone avec une connexion parfois très aléatoire.

Conclusions et Recommendations

- A l'issue de la formation en petit group, plusieurs participants ont suivi la formation individuelle en e-learning à postériori. Cette démarche inversée serait intéressante à expérimenter ultérieurement. La formation en petits groupes pourrait encourager les participants à approfondir leurs connaissances à travers la formation individuelle en ligne.
- Choix d'utiliser deux approches: renforcement des capacités des professionnels et formation en cascade avec des outils simplifiés pour faciliter les séances de sensibilisation des enfants et des parents. Les OSC étaient souvent les seules organisations à avoir un contact direct avec ces publics au plus fort du verrouillage en raison de la fermeture des services de l'État ou de leur concentration sur la gestion du COVID.
- La formation en ligne permet une mobilisation rapide, sur un temps réduit et est peu coûteuse (aucun frais de déplacement, hébergement, repas) d'un nombre important d'OSC, répartis sur tout le territoire.
- Etant donné que la formation est de courte durée, il est nécessaire de sélectionner les messages principaux transmis et de les adapter au format en ligne. Il serait bien d'obtenir plus d'information sur comment on adapte le contenu des modules à une formation en ligne.
- La formation en ligne a permis de créer un réseau et a promu un partage d'expérience entre des professionnels travaillant dans différentes régions, qui n'auraient pas eu la possibilité de se rencontrer sinon.
- L'intérêt et la valeur accordés au travail des OSC locales a valorisé celles-ci et a confirmé l'importance et pertinence de ce qu'elles font.