

Rapport de l'atelier 3

Développement professionnel des animateurs des Télécentres au Maroc

Marrakech

27 au 30 octobre 2011 Hôtel Kenzi Farah

Contexte et enjeu

Dans le cadre du projet "Appui à la Consolidation et au Réseautage des Télécentres au Maghreb: "Montage de Micro-projets TC " l'Agence Allemande de Coopération Internationale (GiZ) a organisé le troisième atelier de formation au profit des membres du télécentre Aït

Bouguemmaz (l'Association Nahda, Aït Bouguemmaz, l'Association, Aïtlyyoub pour le développement, l'Association Ighrem, l'Association Akayou, l'Association des besoins essentiels de développement de Tabante, l'Association Akourbi pour le développement, l'Association de bienfaisance islamique de Tabante), **Télécentres-Maroc**, le TC du réseau associatif de Guelmim à Marrakech du 27 au 30 Octobre 2011 sous le thème : "**Développement professionnel des animateurs des Télécentres**".

L'atelier qui était co-animé par Mme Brigitte Ben Boubaker Delain (denkmodell, Tunisie), Mme Farida Mellaoui (GiZ, Allemagne), M. Mohamed Aboutajdyne en présence de M. Moulay M'hammed DRISSI (animateur et représentant des télécentres –

Objectifs

- Travail sur les contenus d'information et de formation nécessaires pour mettre en œuvre les micro-projets
- Renforcement des capacités à accompagner les apprentissages des groupes d'usagers du TC
- Introduction au monitoring des micro-projets et des activités du TC en général

Maroc), s'était fixé pour objectifs qu'au terme des différents ateliers, les participants seraient en mesure de maîtriser les techniques de la recherche sur le web et l'organisation d'une webographie répondant aux besoins des groupes d'utilisateurs du TC ; qu'ils connaissent la notion d'auto-apprentissage et les principes à respecter pour l'accompagnement des utilisateurs des TC ; qu'il soient à même en mesure de préparer et d'animer des séances dans le TC pour la mise en œuvre des micro-projets , et qu'ils définissent le schéma de pilotage des activités du TC. Des éléments de recommandations sont élaborés pour orienter la prochaine mission.

Ont pris part à cette atelier les représentants des associations actives dans la vallée d' Aït Bouguemmaz (coordonnées par l'association Nahda), les représentants de l'association « télécentres Maroc », ainsi que les représentants du réseau associatif de Guelmim.

Allocutions de bienvenue et ouverture de l'atelier

Des allocutions d'ouverture de l'atelier, il faudrait retenir, entre autres , celle de Brigitte Ben Boubaker Delain qui a souligné que ce projet s'inscrit dans les priorités et plan stratégiques d'un projet pilote que la GIZ (avant InWEnt) soutient depuis 2005 et qui vise la mise en œuvre et le management de télécentres à travers une multitude de formations et de coaching.

Le projet s'est réalisé d'abord en Algérie et en Tunisie, le Maroc est le troisième partenaire, avec lequel la coopération est initiée depuis janvier 2011.

Mme Brigitte a fait remarquer que les télécentres (TC) existent dans différentes formes dans le monde entier et donnent un accès approprié et guidé aux TICs pour des populations défavorisées dans des régions éloignées.

L'objectif est de leur permettre l'accès aux moyens modernes de communication, d'améliorer ainsi leurs perspectives d'éducation et de revenus, et de promouvoir le développement local.

Ce troisième atelier vient après ceux déjà réalisés au Maroc, le premier ayant porté sur une introduction générale aux TCs, et le second a été consacré au montage de micro-projets TC.

Fiche action n° : 1

Jeudi 27.10.2011

Suite aux travaux réalisés durant l'atelier de juillet à Aït Bouguemmaz du 14 au 17 Juillet 2011 sous le thème "Montage de Micro-projets TC ", il s'est avéré important dans un premier temps de s'arrêter pour faire le bilan des activités réalisées depuis lors. C'est ainsi que trois groupes se sont constitués à la demande de l'animatrice pour répondre à cette exigence (agriculteurs, jeunes collégien(ne)s, travailleuses de sexe (Guelmim),) suite à quoi la restitution en plénière a porté sur les contenus d'information et de formation nécessaires pour mettre en œuvre les micro-projets.

Objectifs

Webographie , techniques de recherche d'informations sur le web et stockage des informations

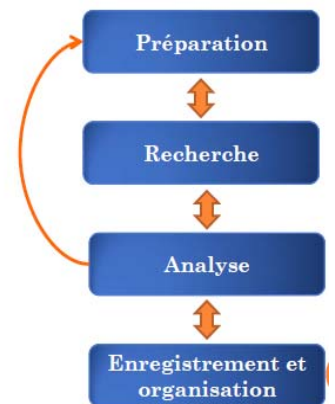
L'objectif principal de ces travaux étant la valorisation des résultats obtenus et la mise en exergue des objectifs de ce troisième atelier qui, lui, vise dans la continuité, le renforcement des capacités des animatrices et des animateurs des différentes associations à accompagner les apprentissages des groupes d'utilisateurs du TC, et d'avoir une idée sur le monitoring des micro-projets et des activités du TC en général, et de pouvoir ainsi partager les résultats obtenus avec l'ensemble des acteurs concernés par le développement durable.

C'est dans cet esprit que le premier atelier Jour 1 s'est fixé pour objectifs la webographie ainsi que la maîtrise des techniques de recherche d'informations sur le web, son analyse, ainsi que le stockage et l'organisation des informations.

Après une introduction succincte à la webographie, les animateurs ont concentré leur intervention sur la façon de cerner les sujets de recherche en rapport avec les besoins d'apprentissage des clients, soutenue par des conseils et astuces pour la recherche sur le net. Conséquemment à cette première présentation théorique, une première application pour les micro-projets a été suggérée à partir des besoins des groupes-cibles déjà identifiés (agriculteurs, jeunes, travailleuses de sexe).

En plénière, les participants ont tous souligné que quoique la recherche d'un mot ou une expression au moyen d'un moteur de recherche peut paraître simple mais, souvent, l'utilisateur non averti s'aperçoit qu'il reçoit une masse de données qui ne correspondent pas toujours à ce qu'il envisageait ! D'où la nécessité de s'outiller des techniques à même de rendre plus optimal le résultat désiré.

En alternance entre théorie et travail en groupes, les participants ont pu en fin de cette première journée se munir de techniques pertinentes qui facilitent la préparation, la recherche, l'analyse, la sauvegarde et l'organisation des résultats obtenus sous formes de webographie et banque de données disponibles et réutilisables.



Fiche action n° : 2

Vendredi 28.10.2011

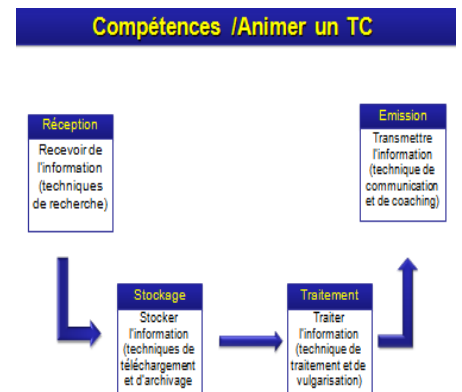
L'objectif majeur des ateliers de cette deuxième journée de formation était de permettre aux participants l'élaboration de scénarii pédagogiques pour les micro-projets retenus (par séance et pour une suite de séances) pour animer une session d'auto-apprentissage dans un Télécenre. Ce qui nécessite la maîtrise des outils de l'auto-apprentissage en tant que concept clés en andragogie, en plus d'une réelle connaissance des techniques de l'accompagnement des bénéficiaires en tenant compte de leurs besoins et de leurs motivations.

Objectifs

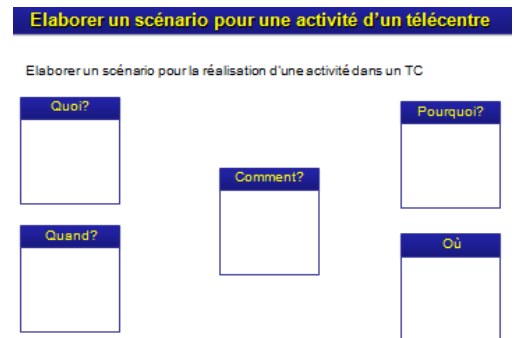
- Principes pédagogiques de l'auto-apprentissage
- Comment accompagner l'auto-apprentissage / Eléments de coaching
- Comment organiser une séance au TC (pour un groupe avec les mêmes intérêts et pour un groupe de clients avec des intérêts différents)

C'est dans cet esprit que *l'animateur* a proposé de travailler sur des scénarii pédagogiques qui permettraient aux animateurs des TC de se munir de moyens de préparer et de mettre en œuvre des activités au sein des TC pour des groupes de même intérêt ou des groupes avec des intérêts différents.

Après une brève introduction sur les compétences requises chez un animateur en termes de qualités à posséder et de tâches à accomplir, *l'animateur* a mis en exergue les quatre principales compétences pour animer un TC : la réception (recevoir l'information selon des techniques de recherche), le stockage (techniques de téléchargement et d'archivage), le traitement (technique de traitement et de vulgarisation), et enfin l'émission en terme de techniques de communication et de coaching.



L'animateur a précisé ensuite que toute scénarisation pédagogique décrit une activité d'apprentissage en précisant le contexte nécessaire à sa mise en place ainsi que l'atteinte des objectifs pédagogiques (préparation, déroulement et matériel requis), Le scénario pédagogique est le résultat du processus de conception d'une activité d'apprentissage qui s'inscrit dans un temps donné et aboutit à la mise en œuvre des scénarios. Cette mise en œuvre s'inscrit à l'intérieur d'un ou plusieurs dispositifs. Suite à cette présentation, l'animateur a demandé aux trois groupes déjà constitués (Acariens rouges pour les agriculteurs ; sensibilisation à la lutte contre le SIDA pour les TS ; soutien scolaire pour le groupe des jeunes) d'élaborer des scénarii pédagogiques pour les publics cibles, en tenant compte d'un canevas préétabli en tant que modèle possible à la scénarisation selon deux cas, celui de l'usage de l'internet avec le groupe au sein du TC ou selon un second scénario qui ne fait usage que des ressources existantes avec le groupe.



La restitution des travaux en plénière a montré la nécessité dans toute ingénierie de formation de maîtriser dans sa complexité les étapes de la mise en place d'un scénario pédagogique (voir travaux de groupes en annexe).

Fiche action n° : 3

Samedi 29.10.2011

En début de journée et suite à la restitution intégrale par les trois groupes des scénarios élaborés et discussion en plénière, M. Brigitte Ben Boubaker en introduction au jeu de rôle préparé la veille par les participants a abordé en guise de mise point conceptuelle des éclaircissements succincts sur le coaching et son rôle.

Ayant eu recours à deux techniques d'animation complémentaires, qui sont le brainstorming et le photolangage, l'animatrice a pu stimuler dans un bref délai la collecte spontanée d'idées quant aux représentations des participants sur les compétences requises chez un coach.

Objectifs

Expérimentations en situation de simulation (en utilisant les ressources web et les programmes de Séances élaborés)

– Compléments en webographie

La présentation synthétique relèvera aux bénéficiaires l'intérêt d'être conscient des différentes qualités et des limites d'un coach vis-à-vis de ses clients.

Dans le même esprit de formation M. Brigitte Ben Boubaker et Mme Farida Mellaoui-Murzeau, en retenant les trois sous- groupes d'animateurs de TC, ont suggéré de recourir à une simulation enregistrée en vidéo de trois jeux de rôles successifs d'une séance d'animation / apprentissage dans le TC pour :

- les jeunes collégiens(ne)s ;
 - les agriculteurs ;
 - les travailleuses de sexe (Guelmim).
- ✓ Déroulé de chaque session:
- Préparation 20' (en parallèle) :
 - ✓ des deux animateurs/trices (révision de la fiche pédagogique et organisation) ;
 - ✓ préparation des 10 usagers (comprendre et développer son rôle pour le jouer),
 - ✓ préparation des 5 observateurs (discussion des points à observer).

Les prestations filmées par Mme Farida Mellaoui-Murzeau, avaient pour ultimes buts de s'arrêter sur les images et d'avoir un recule critique à même d'être en mesure de stimuler une évaluation plus structurée autour des différentes simulations.

L'ensemble des participants s'est félicité au final pour la qualité des prestations riches en enseignements à même de renforcer les capacités des bénéficiaires en techniques d'animation et de coaching de groupes, ce qui leur facilitera le montage du programme du télécentre sur la base des progressions pédagogiques définies pour les micro-projets .

Fiche action n° : 4

Dimanche 30.10.2011

Cette dernière demie- journée de formation est dédiée essentiellement à l'organisation du pilotage des activités du TC (comités et indicateurs essentiels de monitoring), au plan d'action pour les prochains pas, et en clôture l'évaluation de l'atelier et la remise des certificats.

Pour entamer cette dernière journée consacrée au monitoring, M. Brigitte Ben Boubaker en brainstorming définit la notion du monitoring en tant qu'opération qui consiste à suivre méticuleusement le fonctionnement d'un système, d'un processus en temps réel dans le champ d'intérêt se voue essentiellement:

- Au suivi des activités (comparaison prévisions / réalisations)
- Au suivi des résultats (on regarde les effets « intermédiaires » ; qu'est-ce qu'on a obtenu ?)

Objectifs

- Organisation du pilotage des activités du TC (comité et indicateurs essentiels de monitoring)
- Plan d'action pour les prochains pas
- Evaluation de l'atelier

- Au suivi des processus (comportement des acteurs, application des démarches / approches *développées*, mécanismes de coordination, organes mis en place –CP, CR...)
- Au suivi des impacts (quels changements sont vécus par les acteurs / bénéficiaires en utilisant les prestations du projet / des TCs)
- À l’environnement du projet (risques, actions d’autres acteurs pouvant avoir une influence...)

Suite à cette présentation, l’animatrice a proposé aux participants de se constituer en trois sous-groupes qui devaient pour chacun d’entre eux identifier des indicateurs pour le TC selon les consignes suivantes.

- 3 groupes selon les micro-projets ;
- Proposer des indicateurs pour suivre :
 - les prestations clés (voir les chaînes de résultats des micro-projets – atelier de juillet) au niveau des réalisations et des résultats / impacts :
 - Le fonctionnement du TC au niveau de sa gestion et de son environnement.
- Durée 60 mn

S’en est suivie une discussion en plénière qui devait répondre à la question de comment allons nous suivre ces indicateurs, sachant pertinemment qu’un système de monitoring repose sur un réseau d’informations cohérent.

Pour cela il était nécessaire de disposer d’un schéma de documentation (tableau) qui détermine le traitement des informations. Ce schéma peut être adapté selon les besoins de l’institution ou du projet, mais normalement comprend les éléments suivants :

- *Champ d’observation (description objectifs, prestations, risques....)*
- *Indicateur*
- *Responsable pour le suivi de l’indicateur*
- *Infos nécessaires pour mesurer, comment mesurer et source d’informations*
- *Fournisseur des informations / fréquence de l’information*
- *Valeur de départ / valeur à atteindre (évtlt intermédiaire)*
- *Constat et raisons*
- *Proposition / décision d’ajustement*

Après l’évaluation de l’atelier par les bénéficiaires de la formation, il a été procédé à la remise des certificats de participations. En clôture de cette session Mme Brigitte Ben Boubaker Delain (denkmodell, Tunisie), Mme Farida Mellaoui- Murzeau et M. Moulay M’hammed DRISSI (Télécentres-Maroc) ont pris la parole pour remercier les participants qui ont eu à cœur la réussite et l’atteinte des objectifs de cette session de formation.

Rapporteur : Haddou LBOUR
 haddou_lbour@hotmail. Com
 Tél : 0662542355
 Guelmim