

## RESSOURCE

# Exemples de questions téléphoniques pour assurer une supervision bienveillante à distance

### À PROPOS DE CETTE RESSOURCE

Etant donné que nos éducateurs travaillent dans des communautés rurales et difficiles d'accès, il n'est pas toujours possible d'effectuer des visites de suivi en personne. Nos superviseurs ont recours à des appels téléphoniques structurés pour soutenir les éducateurs, faire un suivi des problèmes constatés précédemment, et encourager et féliciter les éducateurs. Les données issues de ces appels téléphoniques aident également les superviseurs à prioriser les visites sur terrain à effectuer.



## À propos du Projet Jeune Leader (PJL)

Projet Jeune Leader (PJL) est une organisation à but non lucratif fondée par des jeunes, dirigée par des jeunes et visant les jeunes. Elle a été fondée dans la ville de Fianarantsoa, Madagascar. Depuis 2013, en étroite collaboration avec les écoles et les circonscriptions scolaires, Projet Jeune Leader dispense une éducation complète à la sexualité (ECS) aux jeunes et très jeunes adolescents (10-16 ans) dans les collèges publics à Madagascar. Notre approche consiste à recruter des jeunes adultes dynamiques (âgés de 18 à 25 ans) ayant une attitude positive à l'égard du genre et un potentiel en tant que modèles. Nous formons ces jeunes rigoureusement pendant deux mois et nous les embauchons dans le cadre d'un contrat rémunéré à temps plein s'ils réussissent une évaluation de fin de formation. Nous intégrons ensuite chacun d'entre eux dans une école publique partenaire où ils enseignent une matière, l'ECS, sur l'année scolaire à tous les niveaux, à l'aide de notre curriculum de 27 modules, segmenté par âge et qui promeut l'égalité de genre. Lorsqu'ils n'enseignent pas, les éducateurs offrent une gamme de services essentiels au sein de l'école (activités ludiques, centre d'écoute et de conseil, références médicales, et ateliers pour les parents et enseignants).

## À propos de l'outil : « Une ECS sur laquelle on peut compter »

Projet Jeune Leader a développé le guide « Une ECS sur laquelle on peut compter » pour combler la lacune de stratégies pratiques visant à établir le soutien de la communauté en faveur de l'ECS. Nous y partageons des stratégies, des conseils pratiques et des outils que Projet Jeune Leader applique dans notre travail avec des dizaines de milliers d'élèves, de parents, d'enseignants et de responsables d'écoles à Madagascar. Cette ressource, qui accompagne le document principal, présente l'un des outils que nous utilisons régulièrement.



Lisez « Une ECS sur laquelle on peut compter » et ses ressources sur [fr.projetjeuneleader.org/ressources/communaute](http://fr.projetjeuneleader.org/ressources/communaute).

## Que se passe-t-il dans le cadre d'un appel téléphonique de supervision ?

Nos superviseurs sont investis de responsabilités officielles et réalisables pour évaluer la motivation et la satisfaction des animateurs-éducateurs de l'ECS par rapport à leur travail. En plus des réunions régulières en cours d'emploi et des visites sur le terrain, les superviseurs recourent aux appels téléphoniques structurés pour soutenir les animateurs-éducateurs qui vivent et exercent dans des communautés éloignées. Au cours des appels téléphoniques, les responsabilités des superviseurs sont les suivantes :

- Évaluer et améliorer la satisfaction, la motivation et l'intégration des animateurs-éducateurs
- Formuler des commentaires constructifs et servir de mentor
- Résoudre conjointement avec les intéressés les problèmes
- Assurer le suivi de tout problème précédemment relevé et partager les nouvelles informations et les mises à jour du programme.
- Procéder à l'inventaire périodique du matériel et des fournitures des animateurs-éducateurs

Par exemple, voici quatre questions que nos superviseurs doivent poser aux animateurs-éducateurs d'ECS dans le cadre d'une rubrique plus générale lors des appels téléphoniques de supervision :

Sur une échelle de 1 à 10 (1 étant pas bien du tout, 10 étant très bien), quelle note donnez-vous concernant le déroulement/ les conditions de votre travail ? Pourquoi avez-vous donné cette note ? Que pouvons-nous faire pour qu'elle atteigne 10 ?	(Indicateur : satisfaction des animateurs-éducateurs d'ECS)
Sur une échelle de 1 à 10 (1 étant pas bien du tout, 10 étant très bien), dans quelle mesure vos relations à l'école et dans votre communauté (par exemple, avec les autres enseignants ? avec les parents ?) sont-elles bonnes ? Pourquoi avez-vous donné cette note ? Que pouvons-nous faire pour qu'elle atteigne 10 ?	(Indicateur : intégration des animateurs-éducateurs d'ECS)
De quoi êtes-vous le plus fier depuis notre dernière conversation ? Note : Formulez des encouragements, des compliments. Notez les pratiques d'excellence pour les partager plus tard avec d'autres animateurs-éducateurs.	(Indicateur : satisfaction et intégration des animateurs-éducateurs d'ECS)

Qu'avez-vous trouvé de plus difficile/exigeant depuis notre dernière conversation ? Que puis-je faire pour vous soutenir ?  
Note : écrivez ici la solution dont vous avez discuté. Rassurez-le.  
Indiquez si un suivi supplémentaire est nécessaire.

(Indicateur : satisfaction et intégration des animateurs-éducateurs d'ECS)

Nous avons constaté que l'utilisation de questions fermées (quantitatives) aide les superviseurs à évaluer rapidement les progrès d'un animateur-éducateur dans le temps et par rapport à ses pairs. En revanche, les questions ouvertes (qualitatives) permettent aux superviseurs de mettre en pratique des compétences de communication positives, en particulier l'écoute active et le feedback constructif (en utilisant des techniques telles que la paraphrase, la clarification et l'encouragement verbal et non verbal).



#### Les objectifs du Projet Jeune Leader en termes de supervision d'appui :

- Les animateurs-éducateurs d'ECS se sentent soutenus dans leur travail dans les écoles.
- Les animateurs-éducateurs d'ECS dispensent un programme de haute qualité.

## Que se passe-t-il suite à un appel téléphonique du superviseur ?

La supervision est un processus continu. Les superviseurs assurent un suivi continu des problèmes relevés lors d'un appel téléphonique au cours des réunions ultérieures avec les animateurs-éducateurs, des visites sur le terrain et des appels téléphoniques.

*« J'aimais bien quand [mon superviseur] m'appelait, pour m'encourager et me poser des questions sur mon travail... pour partager des dernières nouvelles » - Commentaire d'un animateur-éducateur lors d'une Analyse Après Action de fin d'année.*

Les données recueillies auprès des animateurs-éducateurs et des superviseurs sont également régulièrement synthétisées et examinées par le personnel du programme ECS. À partir de ces données, le programme ECS peut élaborer un plan d'action pour contribuer à mieux satisfaire et motiver les animateurs-éducateurs dans leur mission. Cela peut impliquer une formation à l'interne pour les animateurs-éducateurs, ou des changements dans la programmation/les opérations.

fr.projetjeuneleader.org



fianarleader@gmail.com