

REINGENIERING USAID

3183

Comité Consultatif sur  
le Partenariat/Participation (C.C.P.P.)  
Composante Formation/Plan d'Action

TERMES DE REFERENCE

Projet de Séminaire sur le Renforcement  
des Capacités d'Action des Membres de la  
Composante Formation du Plan d'Action du C.C.P.P.

Janvier 1996

## I - CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Dans le but de rendre plus efficient l'aide américaine au développement dans un contexte de plus en plus marqué par la rareté des ressources financières, l'USAID a décidé d'enclencher un processus de Ré-ingéniering de l'ensemble de ces agences à travers le monde. Ce processus devant au préalable être testé, l'USAID/Sénégal a été choisi comme "laboratoire expérimental".

L'esprit de la ré-ingéniering se caractérise principalement par une appropriation de nouvelles méthodes d'organisation et d'approche qui repose sur la mise en oeuvre d'un nouveau cadre de partenariat/participation entre l'USAID et ses différents partenaires (les institutions gouvernementales et non gouvernementales, les communautés de base, etc.). La conception d'un "Plan Services à la Clientèle" ou "Customers Services Plan" devra ainsi être à terme l'aboutissement concret de cette nouvelle forme de collaboration.

Un séminaire de formation sur le "Service Interactif" ou "Service à la Clientèle" avait été organisé en ce sens à Dakar du 31 mai au 2 juin 1995. Il devait permettre à l'USAID/Sénégal et ses différents partenaires (fournisseurs, clients, etc.) de partager les différents concepts liés au Service Interactif considéré comme la trame de toute l'approche conceptuelle et opérationnelle du développement par l'USAID. L'ensemble des participants devaient ensuite transmettre les différents acquis à un public plus élargi. C'est ainsi qu'un groupe de réflexion sur le Partenariat/Participation avait été constitué et qui porte actuellement la dénomination de Comité Consultatif sur le Partenariat/Participation (C.C.P.P.).

Les différentes rencontres de ce groupe avaient abouti à l'organisation d'un séminaire du 11 au 14 octobre 1995. Au cours de ce séminaire, le groupe avait ainsi élaboré un PLAN D'ACTION qui vise principalement deux (2) objectifs, à savoir :

- informer les différents partenaires de l'USAID sur la problématique de la reengineering ainsi que les nouvelles méthodes d'organisation et d'approche qui en découlent.
- faire partager aux différents partenaires le concept de Service à la Clientèle sur lequel va reposer l'élaboration et l'exécution de "Customers Services Plan" (C.S.P.)

Pour atteindre ses objectifs, le Plan d'Action est articulé autour de trois(3) composantes que sont :

- la composante information/sensibilisation
- la composante Formation
- la composante C.S.P.

Pour chaque composante, des recommandations avaient été émises pour sa mise en oeuvre. C'est ainsi que pour la Formation au Service à la Clientèle, le Plan d'Action avait posé comme préalable à sa mise en oeuvre le renforcement des capacités pédagogiques de ces membres en raison des insuffisances constatées à ce niveau. En effet, le degré de compréhension et d'appropriation des messages à diffuser au niveau des différents clients du Plan d'Action nécessite l'amélioration des aptitudes et pratiques formatives des membres du C.C.P.P. Une telle action est ainsi envisagée en faisant appel à des appuis extérieurs dans le cadre d'une semaine atelier.

## II - Les Objectifs

21/. Objectif général : le séminaire-atelier va faciliter la mise en oeuvre de la composante formation, du Plan d'Action du C.C.P.P. *Renforcer les capacités pédagogiques*

*des membres de l'association et élaborer un plan d'action et de suivi de l'appropriation du P-S-C par les partenaires concernés.*

22/. Objectifs spécifiques :

- \* améliorer les capacités pédagogiques des *membres* formateurs *du CCPP*
- \* identifier et organiser les thèmes et contenus liés au Service Interactif *et au Plan de service à la Clientèle*
- \* élaborer des supports pédagogiques appropriés aux thèmes et aux différents clients
- \* élaborer des fiches de suivi et d'évaluation des ateliers à organiser.

## III - Méthodologie

### 31/. Phase préparatoire

- \* rédaction de Termes de Référence du séminaire atelier (objet du présent document)
- \* identifier et recruter un facilitateur - mettre à sa disposition les documents nécessaires
- \* dresser la liste des membres du CCPP participant au séminaire
- \* identification d'un lieu de tenue du séminaire
- \* rencontres entre le facilitateur et les participants

### 32/. Phase d'exécution

Le séminaire se déroulera sous forme d'un seul atelier. Néanmoins la conception des supports pédagogiques se fera en travaux de groupes suivant les thèmes identifiés et suivant les différents clients du Plan de Formation. Les groupes se réuniront par la suite en plénière pour la restitution de leurs activités.

De façon générale, les grandes lignes du séminaire apparaîtront à travers :

- \* un bref rappel des éléments du "Service Interactif" par les participants
- \* le développement chez les participants des aptitudes et pratiques nécessaires pour tenir un atelier et faciliter la diffusion des messages
- \* les thèmes du plan de formation seront déterminés par les participants ainsi que leurs contenus. Cette sélection thématique va s'appuyer sur le document relatif au "Service à la Clientèle".
- \* La détermination des séquences chronologiques des thèmes
- \* l'identification et l'élaboration par les participants de supports pédagogiques appropriés à chaque thème et à chaque client ciblé
- \* une initiation à la manipulation de matériels pédagogiques tels que le rétro-projecteur
- \* des simulations de tenue d'atelier de formation
- \* la constitution de sous-groupes de deux(2) personnes pour l'exécution ultérieure du Plan de formation

#### 33/. La phase post séminaire

En fin de séminaire, un rapport narratif et évaluatif sur le séminaire sera présenté et discuté avec les membres du C.C.P.P. avant d'être mis à la disposition de l'USAID. Le C.C.P.P. disposera ainsi d'un PROGRAMME DE FORMATION OPERATIONNEL.

Programmation effective des actions de formation suivant la disponibilité des différentes institutions saisies et mobilisation et inventaire des moyens matériels et logistiques de contribution des partenaires.

#### IV. Tâche du Facilitateur

Il sera choisi un (1) facilitateur comme personne-ressource du séminaire atelier. Il devra avoir une expérience éprouvée en matière de formation des formateurs et capable d'appuyer adéquatement l'élaboration des supports pédagogiques.

Il devra globalement animer le séminaire de façon à lui permettre d'atteindre ses objectifs dans les limites du temps imparti.

\* Ainsi pendant la phase préparatoire, il devra exploiter l'ensemble des documents relatifs à la Re-ingéniering et le "Service à la Clientèle" pour faciliter sa compréhension des besoins à exprimer.

Une réunion sera tenue avec les participants au cours de laquelle le facilitateur pourra mieux cerner les attentes et besoins liés à l'organisation de ce séminaire atelier. Le projet de programme du séminaire sera également amendé lors de cette réunion.

\* Lors du séminaire, le facilitateur animera les échanges d'idées entre les différents participants et leur fournira suivant une méthodologie qu'il définira les compétences techniques et pédagogiques pour démultiplier une formation.

\* le facilitateur sera chargé de présenter après le séminaire un rapport qui sera une amélioration du Plan de formation du Plan d'Action.

Pour l'ensemble de ces tâches, le Consultant aura besoin d'un minimum de 18 jours suivant le tableau suivant:

ACTIVITES	NOMBRE DE JOURS
- Exploitation documentaire	04 ✓
- Rencontre avec les participants	1/2
- Tenue séminaire	04 ✓
- Préparation pré-rapport	06 ✓
- Présentation pré-rapport	1/2
- Finalisation	02
- Présentation rapport final C.C.P.P.	1/2
- Dépôt du rapport à l'USAID	1/2
	18 jours