# Simulation de TM

**GUIDE DE L’ANIMATEUR**

Objectif de la simulation

L’objectif principal de la simulation est d’évaluer la capacité et l’état de préparation de la SN pour la distribution de TM opportune et de qualité dans un contexte d’intervention d’urgence, avec un scénario des plus probables.

Objectifs

La simulation est conçue pour tester les zones fonctionnelles TM suivantes :

* Fonctionnement des PON des TM de la SN
* Rôles et responsabilités du siège et des directions générales, y compris le personnel des services de soutien et les volontaires, dans la conception et la prestation de TM
* Processus décisionnel au siège et aux directions régionales
* Responsabilité et implication communautaire (CEA pour les TM)
* Surveillance des systèmes et des processus, y compris PDM
* Les systèmes financiers et administratifs, y compris la validation financière et les procédures comptables
* Systèmes et processus logistiques, y compris l’activation de l’accord PSF en élaborant un bon de commande
* Les RH , les autres personnels formés aux TM et les volontaires à la planification et à la prestation des TM
* Communication interne
* Coordination interne et externe

Préparation et planification de la simulation

Ce guide fournit des éléments à prendre en compte pour l’exécution d’un exercice de simulation de TM sur 3 jours, y compris un calendrier proposé, avec des exercices et des tâches chronométrés suggérés.

Avant que la simulation puisse être exécutée, la SN devra créer le scénario (ou adapter une réponse existante) et préparer les documents à l’appui de la simulation. Le processus de facilitation devra également être défini, y compris les rôles et les responsabilités des divers acteurs (provenant de l’intérieur de la SN et/ou de l’extérieur, par exemple de la FICR, des partenaires). Dans certaines simulations, la participation externe, par exemple des PSF, des gouvernements locaux ou des membres de la communauté, peut également être une option.

Voici quelques tâches :

* Conception du scénario
* Préparer les défis/injections nécessaires et les documents d’accompagnement pour la simulation (par exemple, articles de presse, représentants, rapports, matrice de chiffres sommaire, etc.
* Préparer l’équipe de facilitation à évaluer et à surveiller les participants pendant la simulation
* Informer les PSF ou autres participants externes de la simulation et les inviter à jouer un rôle (le cas échéant)
* Décider et consulter les listes de bénéficiaires existantes à utiliser pour l’exercice de ciblage

Les boîtes à outils suivantes peuvent être utiles pour fournir une gamme d’exemples de matériaux qui peuvent être adaptés pour une simulation TM : [*Directives de simulation FICR*](https://idp.ifrc.org/SSO/SAMLLogin?loginToSp=https://fednet.ifrc.org&returnUrl=https://fednet.ifrc.org/resources/disasters/disaster-and-crisis-mangement/organizational-preparedness/simulation/)*, MAAT, PECT*

Certaines étapes du cycle du projet TM peuvent être effectuées avant la simulation. Évaluation des capacités de PTM et analyse des réponses. Les résultats de la [*base de l’analyse externe des TM pour les analyses pré-crise*](https://cash-hub.org/wp-content/uploads/sites/3/2024/11/1.3.f-Baseline-externe-des-TM-pour-lanalyse-davant-crise-Format-de-rapport.docx) peuvent être directement utilisés pour informer certaines des informations d’analyse de situation et pour appuyer la décision d’analyse de la réponse (par exemple, modalité et valeur de transfert), ce qui permet de gagner du temps dans la simulation réelle. Ces informations peuvent être recueillies dans le cadre d’un exercice sur dossier pendant la phase de préparation et fournies sous forme de documents justificatifs fournis pendant les défis/injections ou utilisés pour élaborer le scénario. Par exemple, les informations disponibles provenant de la base externe de TM pourraient inclure le fonctionnement du marché, la schématisation et l’analyse des PSF, l’évaluation des réglementations et politiques gouvernementales pour la conduite de TM, la compréhension du cadre juridique/contexte réglementaire dans le pays.

**Méthode**

Le délai de distribution des TM entre une catastrophe et la première distribution d’argent peut varier de 48 heures à 1 mois, en fonction de la capacité de préparation et de l’expérience de la SN. Pour l’exercice de simulation, le calendrier de la catastrophe à la livraison se déroule sur 72 heures (3 jours) afin de tester la rapidité et de montrer ce qui est possible, si certaines choses sont déjà en place, comme les systèmes et les PON.

Pendant la simulation, les activités et les tâches sont émises le long de la chronologie d’un scénario d’urgence conçu pour simuler des conditions très proches d’une urgence réelle, tester la capacité des participants à travailler sous la pression du temps et à appliquer leurs compétences acquises en planification et mise en œuvre de TM et à tester les PON nouvellement rédigées.

Il faudrait prévoir du temps de planification avant la simulation pour que les animateurs préparent et créent des exercices et des documents, y compris le scénario lui-même. En outre, le personnel et les volontaires concernés devront être sélectionnés et invités, à l’échelle du siège et des branches, le cas échéant. Un exercice de débriefing/leçons apprises sera effectué immédiatement après la simulation. En outre, un rapport complet devrait être rédigé, détaillant ce qui a été réalisé au cours du processus, les principales leçons apprises et toute adaptation requise pour les processus et systèmes SN, y compris un plan d’action pour toute amélioration des PON ou la matrice RACI.

Les processus et les outils de simulation reposeront principalement sur des informations qualitatives et des méthodologies qui encouragent la participation active du personnel, des volontaires et des intervenants clés.

Dans l’ensemble, la portée de la simulation est basée sur 6 étapes principales de TM, certaines ayant lieu avant le scénario de 3 jours :

* Préparation (avant la simulation)
* Évaluation et planification (à l’avance et pendant la simulation)
* Analyse de réponse (pendant la simulation)
* Configuration et mise en œuvre (pendant la simulation)
* Suivi post-distribution (durant la simulation)
* Rapports et apprentissage

Les participants recevront des tâches et des épreuves préparées à l’avance (« éléments ») pendant la simulation, en fonction des PON de SN et des rôles et responsabilités du personnel du siège et de la branche (RACI), et comprendront les tâches suivantes :

* Élaborer des critères de sélection des bénéficiaires, basés sur une analyse des besoins (tirée de documents de scénarios)
* Décider du montant et de la fréquence des transferts, en fonction de l’analyse de la situation et des besoins et d’autres ressources de scénarios
* Activer le contrat PSF qui sera déjà en place avant la simulation
* Élaborer un bon de commande/étendue des travaux pour le prestataire de services/PSF sélectionné
* Procéder à la sélection des bénéficiaires conformément aux critères de ciblage convenus
* Établir le plan de CEA, y compris les messages clés, et les mécanismes d’évaluations/commentaires
* Créer des plans d’encaissement de premier versement
* Développer un plan de suivi post-distribution (PDM)
* Assurer une communication continue au sein de la SN (de branche à siège national, de siège national à branche, de branche à branche)
* Assurer des rapports réguliers et des mises à jour de la situation conformément à la procédure de communication établie
* Assurer une coordination efficace au sein de la SN et avec les partenaires externes.

Il est important de maintenir un équilibre entre l’accomplissement de la tâche (le résultat) par les équipes et l’expérience du processus. Certaines tâches (par exemple, élément n°2 – modalité et montant de transfert) doivent être davantage axées sur le processus que sur le résultat.

Il est également important d’orienter les participants vers les PON et les outils TM adaptés en tout temps, car l’un des objectifs clés de la simulation est de renforcer la confiance des participants dans l’utilisation des PON et des outils.

# Qui devrait participer ?

L’exercice devrait viser à faire participer tous les services de la SN au siège, les branches en question et leurs employés et volontaires respectifs (sous la direction des directeurs de branches). En incluant autant de branches que possible, la simulation peut les exposer à la planification et à la mise en œuvre des TM en temps réel, ce qu’ils n’ont peut-être pas nécessairement gagné auparavant.

Une attention particulière devrait être accordée au personnel clé au niveau du siège national qui a déjà suivi une formation TM (au niveau local ou international) et/ou qui a eu des tâches spécifiques de direction et de coordination TM au niveau du siège national, car la simulation fournira l’occasion de mettre ces compétences en pratique.

Le management national est également vivement encouragé à participer à la simulation, mais au minimum, elle sera invitée à participer à certaines tâches où sa présence est requise.

Quand une simulation doit-elle avoir lieu ?

Dès que la SN aura élaboré et déployé des ébauches de PON, un exercice de simulation pourra être planifié. Les conditions préalables suivantes doivent être en place avant de lancer l’exercice :

* PON de TM élaborées
* Personnel et volontaires formés pour les TM (la masse critique des RH est utile pour cette tâche)
* Systèmes et procédures financiers et administratifs en place
* Systèmes et processus logistiques en place
* Système de surveillance post-distribution en place
* Accord(s) PSF en place
* Analyse de base des TM avant la crise

Rôle des animateurs

Le modèle de simulation proposé nécessite une équipe de facilitation, composée d’un animateur principal, d’un co-animateur et d’un maximum de 3 à 4 observateurs, en fonction des besoins. La simulation peut être effectuée par les SN elles-mêmes ou avec le soutien d’un partenaire SN ou FICR.

La simulation peut être facilitée à distance ou en personne, ou une combinaison des deux, en fonction du contexte SN. Un exemple pourrait être une salle des opérations du siège national où toute l’équipe de participants s’assoit et où les animateurs entrent et sortent pour émettre des tâches et observer, tout étant entièrement effectué en face à face. Dans un autre modèle, l’équipe des participants pourrait être répartie entre le siège et les régions, les régions envoyant des tâches et communiquant avec elles par l’intermédiaire d’équipes ou par courrier électronique, et le siège servant de centre opérationnel où les animateurs sont également postés.

Les membres de l’équipe d’animation seront invités à assumer des rôles spécifiques pour le briefing du scénario au début de la simulation. (Jour 0) certains d’entre eux devront conserver leur rôle (p. ex. chef de délégation et secrétaire général de la SN) tout au long de la simulation. Les autres animateurs reprendront un rôle de soutien technique généraliste. Les rôles exacts devront être définis par les SN en fonction du scénario élaboré et de la mesure dans laquelle ils souhaitent s’engager dans l’activité, ainsi que de la disponibilité du personnel, en particulier si un soutien externe à l’animation est utilisé.

Exemple de planification de simulation

JOUR 0

La veille du début de la simulation, le scénario et les autres documents clés seront partagés et les participants seront informés et les animateurs feront un dernier tour d’horizon ensemble.

**Après-midi**

**13:00 - 15:00) Briefing des participants**

**En bref**: l’équipe de l’animateur informera les participants sur le but, les objectifs et les règles de la simulation, donnant notamment des instructions spécifiques sur la communication (p. ex. courriers électroniques internes, communications avec des intervenants externes) et le calendrier général de la simulation. Des informations générales sur le scénario et la situation d’urgence 7 jours après le début de la « catastrophe » (à partir de laquelle la simulation commence) seront également fournies.

**Résultats :** Les participants sont clairs sur les attentes, le format de la simulation et la durée (3 jours), le but et l’objectif de l’exercice, les ressources nécessaires et les règles de communication (internes et externes). Le scénario est présenté.

**Procédure :**

* Présentation PowerPoint sur les processus et le scénario de simulation (1 heure)
* Possibilité de poser des questions, de fournir des éclaircissements et d’assurer la participation de la haute direction (1 heure)

**Mode de communication :** Skype/Zoom/Teams (régions) et face à face (siège national)

**Documents :** Mandat écrit de simulation, règles de communication (internes et externes), rôles des animateurs, numéros de téléphone. Aussi à distribuer et à lire avant le jour nº1 : Rapport de situation de la SN, rapport de situation OCHA, documents de scénario, PON de la SN et outils, accord PSF, etc.

**15:00 – 17:00 Réunion d’animateurs**

**En bref** – Réunion finale de l’équipe de facilitation pré-simulation pour analyser le scénario, les éléments, les rôles et les tâches, ainsi que les responsabilités des observateurs. Concentrez-vous sur le calendrier d’observation des questions d’orientation (c.-à-d. qui est où, quand)

**Résultats :** Les animateurs sont clairement conscients quant à leurs rôles et tâches, au calendrier des exercices, aux résultats attendus, aux défis possibles et aux solutions.

**Procédure :**

* Réunion entre animateurs - dernier aperçu de la simulation
* Possibilité de poser des questions, de clarifier et d’identifier les actions restantes nécessaires par l’équipe de l’établissement

**Mode de communication :** Face à face

**Documents :** Calendrier de simulation, tous les justificatifs pour la simulation, formulaires d’observateur

JOUR 1

**Matin**

**9:00 – 9:30 Réunion d’animateurs**

**9:30 10:00 – Volet nº1 mise en scène (à titre informatif uniquement)**

**Domaine thématique : Planification ; évaluation**

**En bref** : cette activité définit le contexte de la réponse. L’équipe d’animation révélera des informations avec les participants sur la situation, y compris les rapports de situation (par exemple SN, FICR, OCHA, rapports ministériels pertinents) et le plan d’action de réponse SN (avec l’appui financier indiqué approuvé). Les participants attribueront des rôles et des responsabilités entre eux.

**Résultats :**

* Chaque branche identifie un chef d’équipe/point focal.
* Le COE est établi et les participants assument des rôles et des responsabilités, conformément aux PON ou au RACI
* Analyse de la situation partagée ; répartition des tâches attribuées ; protocoles de communication interne convenus (entre les régions et le siège)

**Mode de communication :** Courrier électronique

**Documents :** Rapport de situation SN, rapport de situation OCHA, SN DREF EPoA, élément nº 1

**10:00- 12:00 Élément nº2 - modalité et quantité de transfert**

**Domaine thématique : Analyse des réponses**

**En bref** : sur la base des informations fournies, les participants sont chargés d’analyser et de décider de la modalité d’évaluation de l’incidence sur l’environnement la plus appropriée et de calculer le montant et la fréquence des transferts.

**Résultats :** Recommandation pour la modalité de TM et la valeur de transfert recommandée, par équipe

**Procédure :**

* Présentez l’élément nº2 aux participants
* Les participants examinent la tâche et les documents et préparent leur analyse et leurs recommandations à la haute direction d’ici 12:00
* Skype/Zoom/Teams avec toutes les régions + participants au siège national attendus à 12:00

**Documents :** Demande du service concerné pour soutenir les groupes vulnérables, analyse TM du CWG en question et calcul de la valeur de transfert (par exemple, MEB), élément nº2 – définir la sélection de modalité et la valeur de transfert

**12:00 – 13:00 plate-forme de prise de décision**

**Domaine thématique : Analyse de la réponse/coordination et communication interne**

**En bref** : les participants présenteront et justifieront les résultats de leur analyse et de leurs recommandations à la haute direction du siège et s’entendront sur une approche unifiée. Si la haute direction ne fait pas déjà partie de l’équipe d’animation, elle devrait assister à cette séance (par exemple, Sec Gen).

**Résultats :** Décision collective sur la modalité TM et le montant du transfert.

**Procédure :**

* Appel Skype avec la participation des chefs d’équipe/points focaux de chaque branche et de l’équipe du siège national, ainsi que de la haute direction pour discuter des suggestions de chaque branche et du siège
* Décidez ensemble d’une modalité unifiée et d’un montant de transfert

**Mode de communication :** Skype/Zoom/Teams (régions) et face à face (siège national)

**Documents :** Présentation/information des participants des branches et du siège national

**Après-midi**

N.B. les éléments n°3 et n°4 sont conçus pour être exécutées en parallèle (avec un démarrage échelonné de 15 minutes pour que l’équipe de l’établissement puisse lancer le premier élément). Avoir des tâches exécutées en parallèle est destiné à simuler une situation d’urgence réelle et signifie qu’il y aura plus d’une ligne de communication d’équipe en cours d’exécution à un moment donné. Les tâches commenceront au jour nº1 et se poursuivront le jour suivant.

**14:00 – 16:00 élément nº3 – sélection des bénéficiaires, vérification et CEA**

**Domaine thématique : Configuration et mise en œuvre/sélection des bénéficiaires et CEA**

**En bref** – les participants reçoivent des listes préliminaires de bénéficiaires reçues du ministère concerné et sont chargés de convenir des critères de sélection, de procéder à la sélection finale des bénéficiaires en fonction des critères proposés et d’élaborer un message CEA connexe. Cela commencera le jour nº1 et se poursuivra jusqu’au jour nº2.

**Résultats :** Les participants doivent avoir entamé le processus de sélection des bénéficiaires.

**Procédure :**

* Présentez l’élément nº3 aux participants
* Les participants passent en revue la tâche. Les aspects suivants sont à inclure :
  + Convenir de critères de sélection
  + Procéder à la sélection des bénéficiaires en fonction de critères convenus
  + Vérifier les informations (nom correct, numéro d’identification, etc.) pour le transfert de fonds
  + Élaborer un message du CEA pour informer préalablement les bénéficiaires de l’aide TM attendue
* Les participants devraient avoir finalisé les listes de bénéficiaires le lendemain à 15:00

**Mode de communication :** Courrier électronique

**Documents :** Listes préliminaires des bénéficiaires par région, élément nº3 : sélection des bénéficiaires, vérification et CEA

**14:15 – 16:00 élément nº4 – activation de l’accord PSF/élaboration du bon de commande (participants concernés du siège national uniquement)**

**Domaine thématique : Mise en place et mise en œuvre/PSF ; coordination interne et externe**

**En bref** : tâche d’activer le contrat PSF de SN, qui devrait déjà être en place avant la simulation, en élaborant un bon de commande (BDC)/étendue du travail et en définissant les services spécifiques requis (zone géographique, nombre de ménages, montant, calendrier, etc.). Cela commencera le jour nº1 et se poursuivra le jour nº2.

**Résultats :** Les participants doivent avoir commencé à élaborer le bon de commande/l’étendue du travail

**Procédure :**

* Tâches à inclure :
  + En utilisant l’accord PSF approuvé et les données clés du projet TM (zone géographique, nombre de ménages, montant, calendrier, etc.), définir les services spécifiques nécessaires entre les parties
  + Informer les signataires au sein de la haute direction, les responsables des finances et de la logistique devront finaliser/signer le bon de commande avant 13:00 le lendemain

**Mode de communication :** E-mail et face à face

**Documents :** Contrat PSF, coordonnées PSF, élément nº4 – activation du contrat PSF/développement du bon de commande

**16:00 – 16:30 bilan de la formation/débriefing le premier jour**

**Domaine thématique : Rapports et apprentissage**

Demandez aux participants de donner leur avis sur ce qui s’est bien passé pendant la journée et sur ce qui doit être amélioré.

Demandez aux observateurs de fournir leurs commentaires.

**16:30 – 17:00 Réunion d’animateurs**

**Domaine thématique : Rapports et apprentissage**

**En bref** : discuter des observations et évaluations/commentaires sur la procédure à ce jour et convenir des ajustements nécessaires pour le deuxième jour

**Résultats :** Plan convenu pour le deuxième jour et évaluations/commentaires consolidés du premier jour pour le rapport.

**Procédure :**

* Réunion entre animateurs – débriefing du premier jour
* Finaliser le plan pour le lendemain

**Mode de communication :** Face à face

**Documents :** Formulaires de débriefing

JOUR 2

**Matin/toute la journée**

**9:00 – 9:30 Réunion d’animateurs**

**9:30 – 12:00 élément nº3 (suite) et mise à jour des progrès - sélection des ménages/individus touchés**

**Domaine thématique : Planification et mise en œuvre/ménages touchés/sélection des individus**

**En bref** – la séance commence par une mise à jour de l’état d’avancement de la sélection des avantages, envoyez un courrier électronique aux branches et au siège national pour obtenir une mise à jour de l’avancement. Les participants doivent poursuivre la finalisation de la liste des bénéficiaires et des messages clés. Pause-café, à prendre au besoin.

**Résultats :** Liste finalisée des bénéficiaires vérifiés indiquant les bénéficiaires sélectionnés ; message CEA sur l’aide TM attendue pour les bénéficiaires

**Procédure :**

* Demander une brève mise à jour de l’état de la sélection des bénéficiaires et identifier les besoins de soutien dans les branches
* Si nécessaire, proposez de fournir un soutien en mobilisant des ressources supplémentaires (volontaires ou personnel) pour la simulation
* Rappelez-vous que les listes finalisées de bénéficiaires doivent être présentées aujourd’hui avant 13:00

**Mode de communication :** Courrier électronique (branches) et en face à face (siège national)

**Documents :** Élément nº 3 – sélection des bénéficiaires, vérification et CEA

**9:30 – 12:00 élément nº4 (suite) et mise à jour des progrès – bon de commande PSF/étendue des travaux (participants concernés au siège national uniquement)**

**Domaine thématique : Configuration et mise en œuvre/PSF**

**En bref** : la séance commence par une mise à jour de l’état d’avancement du développement des participants au bon de commande afin de poursuivre l’accord PSF et de s’assurer que les signatures ont été obtenues de la direction générale pour la version finale. Pause-café, à prendre au besoin.

**Résultats :** L’accord PSF est activé avec un bon de commande finalisé et entièrement signé à la fin de la séance, prêt pour un traitement du premier paiement de simulation avec le PSF à la séance suivante

**Procédure :**

* Demander une brève mise à jour de l’état du développement du bon de commande
* Si le processus est lent, proposez de fournir un soutien ou des conseils
* Rappelez-vous que le bon de commande/l’étendue des travaux finalisés et signés doivent être soumis avant 13:00 aujourd’hui

**Mode de communication :** Face à face

**Documents :** Élément n° 4 – activation du contrat PSF/développement du bon de commande

**Après-midi**

**13:00 – 15:00 élément nº5 – Plan d’encaissement et premier paiement au PSF par listes finalisées de bénéficiaires**

**Domaine thématique : Plan de planification et de mise en œuvre/encaissement, paiement au PSF**

**En bref** : dans le cadre de ce scénario, un paiement fictif de premier versement sera effectué par la SN au PSF contre encaissement et bon de commande/étendue du travail. C’est l’occasion de traverser le processus de signature financière entre les parties concernées. Assurez-vous que les signataires concernés sont disponibles pour participer à cette activité (ou que les animateurs assument des rôles différents).

**Résultats :** Transfert de fonds pour le premier versement, sur la base de la liste des bénéficiaires/du plan d’encaissement convenu et de l’accord avec le PSF.

**Procédure :**

* Présenter l’élément n°2
* Tâches à inclure  (suivant PON) :
  + Création du plan d’encaissement
  + Émettre une demande de paiement (par branche + siège national)
  + Processus de validation
  + Un montant fictif de fonds est transféré entre la SN et le PSF
  + Le PSF accuse réception

**Mode de communication :** Courrier électronique (branches et en face à face (siège national))

**Documents :** PON de SN (processus de validation financière, élément nº5 – paiement au PSF par listes finalisées de bénéficiaires)

**15:00 – 16:30 injection nº6 Encaissement et suivi post-distribution**

**Domaine thématique : Suivi post-distribution**

**En bref** – les participants sont invités à planifier un plan de suivi d’encaissement et de suivi post-distribution (PDM) pour les bénéficiaires ayant reçu le premier versement. Cela devrait inclure une décision sur ce qui doit être surveillé pendant le processus d’encaissement, comment cela se déroulera et comment l’échantillon sera sélectionné pour le suivi post-distribution. En outre, un modèle de suivi de la SN doit être configuré sur Kobo et un questionnaire testé sur deux collègues agissant en tant que bénéficiaires.

**Résultats :** Suivi de l’encaissement et plan de PDM développés, y compris le test du questionnaire Kobo pour le premier versement de TM

**Procédure :**

* Élément nº6
* Étapes à inclure :
  + Décision sur les éléments à surveiller pendant le processus d’encaissement et sur la façon de procéder
  + Décider du processus d’échantillonnage pour le PDM
  + Configuration du questionnaire sur Kobo et test

**Mode de communication :** Courrier électronique

**Documents :** Élément nº6 -Encaissement et suivi post-distribution

**16:30 – 17:00 bilan de la formation/débriefing le jour nº2**

**Domaine thématique : Rapports et apprentissage**

Demandez aux participants de donner leur avis sur ce qui s’est bien passé pendant la journée et sur ce qui doit être amélioré.

Demandez aux observateurs de fournir leurs commentaires.

**17:00 – 17:30 Réunion d’animateurs**

**Domaine thématique : Rapports et apprentissage**

**En bref** : discuter des observations et évaluations/commentaires sur la procédure à ce jour et convenir des ajustements nécessaires pour le troisième jour

**Résultats :** Plan convenu pour le troisième jour et évaluations/commentaires consolidé du second jour pour le rapport.

**Procédure :**

* Réunion entre animateurs – débriefing du second jour
* Finaliser le plan pour le lendemain

**Mode de communication :** Face à face

**Documents :** Formulaires de débriefing

JOUR 3

**Matin**

**9:00 – 9:30 Réunion d’animateurs**

**9:30 – 12:00 Élément nº7 – gestion des ménages touchés**

**Domaine thématique : Mise en œuvre / CEA**

**En bref :** les participants sont chargés de développer la FAQ sur les TM et un plan de CEA TM. Tout au long de la séance, les participants doivent également gérer divers cas de ménages (plaintes et questions) et fournir des réponses de suivi. Ce volet inclura une liste des différentes plaintes qu’il devra traiter. Comme la simulation n’impliquera probablement pas de vrais ménages, l’équipe d’animation assumera les rôles des ménages selon les besoins.

**Résultats :** FAQ TM et plan CEA TM développés**.** Réponses chronométrées fournies aux bénéficiaires sur une variété de plaintes, conformément à la FAQ des TM.

**Procédure :**

* Problème de l’élément n°7 par étapes - premier élément pour développer une FAQ TM, et tous les éléments suivants doivent inclure les problèmes des bénéficiaires à résoudre

**Mode de communication :** Face à face

**Documents :** Élément nº7 – gestion des ménages touchés

**12:00 – 13 :00 volet nº8 : demande de rapport d’avancement**

**Domaine thématique : Rapports et apprentissage**

**En bref** – Demandez aux participants de préparer une mise à jour de l’avancement en fonction de ce qui s’est passé et a été effectué dans les opérations du volet n° 5, n° 6 et n° 7, et de participer à la réunion Zoom/Skype/Teams à 14:00 avec la direction.

**Résultats :** Mise à jour du statut/mini-présentations élaborées.

**Procédure :**

* Présenter le volet n°8
* Les équipes doivent préparer les mises à jour de l’avancement

**Résultats :**

* Les participants sont censés préparer des rapports/présentations sur les progrès réalisés en matière de distributions, d’encaissement, de cas problématiques de bénéficiaires et de l’état d’avancement des activités, y compris les difficultés rencontrées.

**Mode de communication :** Courrier électronique

**Documents :** Volet nº8 - demande de rapport d’avancement

**Après-midi**

**14:00– 15:00 Examen des rapports d’avancement à la haute direction**

**Domaine thématique : Rapports et apprentissage**

**En bref** : appel sur Skype/Zoom avec les chefs d’équipe/points focaux de chaque branche et équipe du siège national avec la haute direction pour examiner les informations fournies dans les rapports d’avancement. Il est important de veiller à ce que la haute direction soit disponible pour cette séance et, idéalement, leur temps devrait être prévu à l’avance car il s’agit d’une séance clé nécessitant leur participation. Les animateurs peuvent également occuper des rôles.

**Résultats :** La haute direction est informée de l’avancement de l’activité et des solutions identifiées et des adaptations pour toute distribution de TM suivante.

**Procédure :**

* Présentation/information fournie par les branches et le siège national
* Examen des progrès accomplis et des prochaines étapes/adaptations proposées

**Mode de communication :** Skype/Zoom/Teams

**Documents :** Volet n° 8 – modèles de rapport d’avancement

**15:00 fin de la simulation**

**En bref** : Un message électronique final est envoyé aux participants pour indiquer la fin des exercices de simulation et inviter tous les participants à une dernière séance de compte rendu

**Procédure :**

* Courrier électronique à l’intention des participants

**Mode de communication :** Courrier électronique

**Pause-café**

**15:30 – 17:30 Débriefing de la simulation**

**Domaine thématique : Rapports et apprentissage**

**En bref**: Débriefing avec tous les participants. Recueillir des réflexions et des observations sur l’exercice de simulation. Cela devrait être structuré entre les domaines thématiques clés de la simulation (par exemple, analyse de la réponse, coordination interne, CEA, etc.)

**Résultats :** Évaluations/commentaires sur la simulation/auto-évaluation des participants sur leur rendement, les points d’apprentissage, les prochaines étapes et les plans d’amélioration.

**Mode de communication :** Skype/Zoom/Teams (branches) et face à face (siège national)

**Documents :** Liste de vérification de l’évaluation de la simulation