



MANUEL QUALITÉ DES AGENTS DU SERVICE DE L'EMPLOI



SOMMAIRE

PRÉSENTATION	du Manuel Qualité des ASE par le Directeur Exécutif – DON BOSCO Tech Africa.	3
MESSAGE	du Président du Conseil de DON BOSCO Tech Africa	4
MESSAGE	du Supérieur Régional pour l'Afrique/Madagascar	5
MISSION 1:	Promouvoir	6
MISSION 2:	Guider la Jeunesse et la mener à concevoir, faire le suivi et l'évaluation d'un projet de vie professionnel et personnel comprenant des trajectoires de formation adéquates ..	8
MISSION 3:	à l'élaboration et à la mise en œuvre de programmes de formation adaptés aux besoins des jeunes et des adultes en situation de vulnérabilité	12
MISSION 4:	Préparer les jeunes à l'emploi, à l'entrepreneuriat et à la création d'emplois	16
MISSION 5:	Faciliter la coopération entre les jeunes, les entreprises, les institutions et les communautés locales	18
MISSION 6:	Améliorer le réseautage interne et externe.	20
MISSION 7:	Évaluer l'efficacité externe de nos centres EFTP.	22
MISSION 8:	Assurer une communication effective avec les parties prenantes	24

PRÉSENTATION

DU MANUEL DE QUALITÉ DES ASE PAR LE DIRECTEUR EXÉCUTIF – DON BOSCO Tech Africa



Br. George Tharaniyil (TJ) sdb
Directeur Exécutif
Don Bosco Tech Africa

Chers Amis,

C'est un plaisir de vous présenter au nom de Don Bosco Tech Africa ce Manuel Qualité des Agents du Service de l'Emploi (ASE) auquel beaucoup de personnes ont contribué sur une longue période. Ce manuel résume aussi plusieurs années d'expériences des Salésiens de Don Bosco acquises au travers des Centres de Formation Technique et des Agences du Service de l'Emploi qu'ils dirigent.

Ce manuel est très systématique et exhaustif et prépare à vie les jeunes qui entrent sur le marché du travail. Il offre aussi bien une orientation horizontale que verticale.

L'orientation horizontale encourage les Agents du Service de l'Emploi à passer du niveau "Minimum" de fonctionnement au niveau "Standard" de fonctionnement. Puis, il lui lance le défi de progresser vers le niveau d' "Excellence".

L'orientation verticale prend en compte tous les processus et toutes les parties prenantes impliquées dans la préparation des jeunes à entrer sur le marché du travail, que ce soit dans le secteur formel ou informel ou par une activité indépendante. Elle contient une analyse des parties prenantes et le rôle que chacune d'elles joue. Elle inclut un suivi étroit et un accompagnement du stagiaire, dès l'instant qu'il/elle rejoint l'institut de formation.

Le stagiaire est aidé à faire un choix de carrière approprié et informé et à développer un Projet de Vie Professionnel et Personnel (PVPP). En même temps, un partenariat et réseautage soutenu est mis en place avec les sociétés et autres parties prenantes externes afin d'assurer que notre formation soit alignée avec le marché du travail. Cela favorise la transition au monde du travail qui devient plus facile pour le diplômé.

Je souhaite exprimer ma gratitude à Mr. Roland Kornhaeusl et à Mr. Stefan Merante qui ont entièrement coordonné ce processus. Mes remerciements vont aussi aux Agents du Service de l'Emploi des diverses régions et provinces d'Afrique et de Madagascar, qui ont partagé leurs expériences et travaillé sans relâche dans leur contribution à la réalisation de ce manuel.

Mon vœu le plus sincère est que ce manuel serve d'outil à rationaliser nos efforts d'orientation des jeunes dans le monde du travail et que nos diplômés soient en mesure de trouver des emplois probants qui leur donnent pleine satisfaction. Qu'ils puissent ainsi mener des vies dignes.

Bien à vous en Don Bosco

MESSAGE

DU PRÉSIDENT DU CONSEIL DE DON BOSCO Tech Africa



Fr. Simon Asira Lipuku SDB
*Président du Conseil
Don Bosco Tech Africa*

Bonjour à tous

Félicitations à l'Équipe de Don Bosco Tech Africa pour la production de ce Manuel Qualité des Agents du Service de l'Emploi.

L'efficacité de notre travail dans le domaine de l'EFTP n'est en réalité perceptible que lorsque les vies de nos diplômés(es) ont été enrichies et qu'ils/elles sont capables d'avoir un type d'emploi qui leur permet de vivre une vie décente.

Lorsque l'on fait appel à nous, ce n'est pas juste pour dispenser une formation à nos stagiaires, mais c'est aussi pour leur permettre de faire face aux exigences de la vie moderne de façon légitime. Il est important que ce que nous enseignons soit aligné avec les exigences de l'industrie ou permette à nos diplômés de développer leurs propres carrières. Donc, cela nécessite aussi un processus d'accompagnement.

Les Agences du Service de l'Emploi ont ce grand devoir ainsi que la responsabilité de mener à bien ce processus d'accompagnement. Le Manuel du Service de l'Emploi contribuera à ce processus. Il assistera les Agents du Service de l'Emploi à mettre en œuvre cette tâche délicate de façon organisée.

Outre ma recommandation que ce manuel soit utilisé dans les régions, j'exhorte vivement toutes les régions à donner pleine considération à cette dimension de nos services de formation technique en s'assurant qu'il y ait des Agences du Service de l'Emploi dans toutes les régions, au niveau de la province, au niveau du pays et au niveau du centre de formation.

Je remercie l'Équipe de Don Bosco Tech Africa pour l'énorme travail accompli dans la production de ce manuel. J'espère qu'il contribuera considérablement et de manière impétueuse au travail des Agences du Service de l'Emploi.

Bien à vous en Don Bosco

MESSAGE

DU SUPÉRIEUR RÉGIONAL POUR L'AFRIQUE ET MADAGASCAR



Fr. Americo Chaquisse SDB
*Supérieur Régional
Région Afrique/Madagascar*

Bonjour à tous

C'est un plaisir de voir que Don Bosco Tech Africa a développé ce Manuel Qualité du Service de l'Emploi. Notre devise est "Réveiller le géant". Et nous avons ici une belle occasion de le faire.

C'est un grand pas en avant et un moyen direct pour Don Bosco Tech Africa d'assister les Provinces Salésiennes et les Centres d'EFTP, ainsi que de créer un sentiment de famille dans la région Afrique/Madagascar.

Ce document est très pratique et il nous lance un grand défi. Il nous défie, nous tous qui sommes engagés dans l'amélioration de la vie des jeunes, à passer des "niveaux minimum de performance" aux "niveaux standards de performance", puis ensuite aux "niveaux d'excellence". C'est notre Feuille de Route vers la qualité et l'auto-évaluation.

Je souhaite très sincèrement que ce document sera un guide pratique utile pour nos Agences du Service de l'Emploi au niveau Provincial, au niveau du Pays et au niveau de nos Centre d'EFTP, pour rendre nos formations de plus en plus axées sur le marché, et qu'il permette à nos diplômés de trouver des emplois de valeur leur donnant pleine satisfaction. Certains mots-clés dans ce manuel tels que sensibilisation, réseautage, évaluation, niveaux de performance, etc. démontrent la nécessité d'adopter une nouvelle approche. Et cette nouvelle approche nous permettra de continuer à innover et améliorer la qualité de notre travail. C'est un appel à la recherche de l'excellence !

Félicitations à l'Équipe de Don Bosco Tech Africa et que Dieu vous protège, ainsi que votre mission.

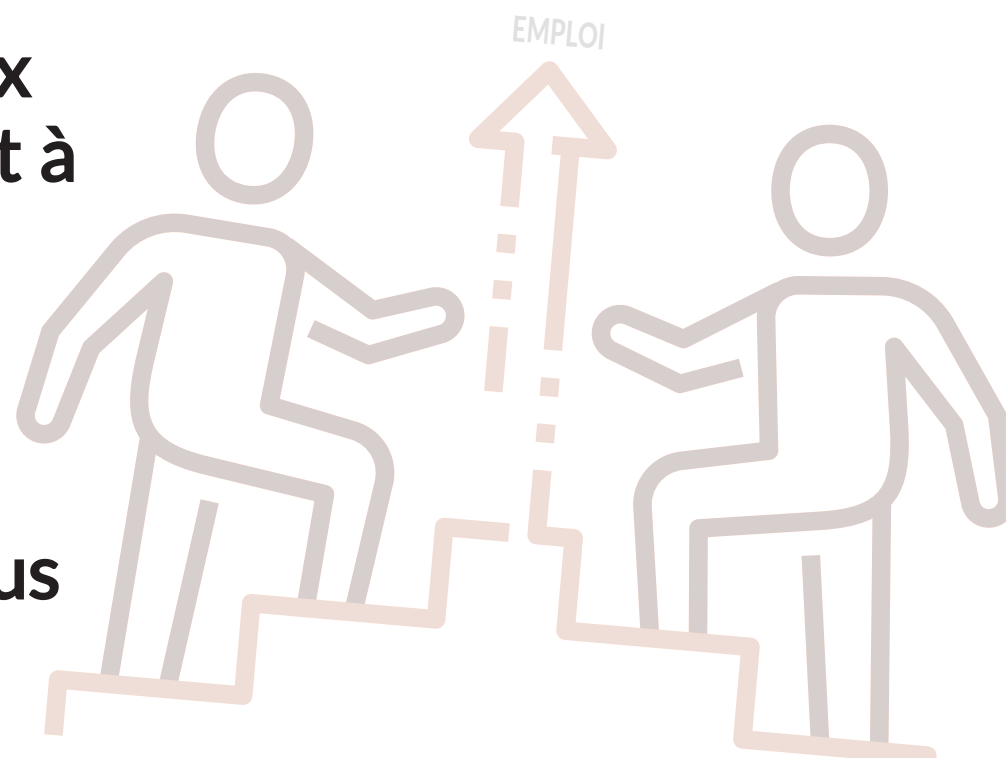
Bien à vous en Don Bosco

MISSION 1

• Promouvoir

1 EFTP comme choix de carrière menant à l'emploi

2 Opportunités équitables de formation pour tous



LA SENSIBILISATION À L'EFTP

Résultats attendus de l'Activité/du Service : **LES JEUNES SAVENT QUE L'EFTP EST UN CHOIX DE CARRIÈRE**

Les Clients et leurs attentes :

JEUNES : être au courant des offres de l'EFTP et de sa pertinence pour le marché du travail pour pouvoir prendre des décisions informées

PARENTS/GARDIENS : être au courant des offres de l'EFTP et de sa pertinence pour le marché du travail pour pouvoir aider leurs enfants à faire des bons choix de carrières et informés

ENTREPRISES : être informés des offres de l'EFTP et de sa pertinence pour leurs besoins dans le but d'améliorer la gestion effective de leurs ressources humaines, ainsi que prendre des décisions mieux informées dans leur aide potentielle aux Centres de Formation

NIVEAU DE PERFORMANCE			
	MINIMUM	STANDARD	EXCELLENCE
Descripteurs	a) Collecter des informations des offres EFTP et des Centres EFTP (centres non-Don Bosco inclus) b) Etablir un point d'information dans les Centres d'EFTP	a) Collecter l'information des offres EFTP et des Centres EFTP (centres non-Don Bosco inclus) b) Etablir un point d'information dans les Centres d'EFTP c) Développer et implémenter une sensibilisation d) Organiser des journées ouvertes et foires à carrières et y inviter les parties prenantes e) Participer aux foires à carrières f) Organiser des forums pour jeunes et y engager les paroisses ciblées, les écoles secondaires et la communauté	a) Collecter l'information des offres EFTP et des Centres EFTP (centres non-Don Bosco inclus) b) Etablir un point d'information dans les Centres d'EFTP c) Développer et implémenter une sensibilisation avec un Plan d'Action validé et communiqué d) Organiser des journées ouvertes et foires à carrières et inviter les parties prenantes e) Participer aux foires à carrières f) Organiser des forums pour jeunes et y engager les paroisses ciblées, les écoles secondaires et la communauté g) Evaluer l'efficacité des activités de sensibilisation g) Faire de la publicité sur les médias sociaux, développer des interviews de radio et des programmes, organiser des discussions de table-ronde
Indicateurs	1) Base de données sur les offres EFTP 2) Point d'information et documentation pertinente sont disponibles dans les Centres EFTP	1) Base de données sur les offres EFTP 2) Point d'information et documentation pertinente sont disponibles dans les Centres EFTP 3) Plan d'Action de sensibilisation est signé par l'autorité pertinente de Don Bosco. (Principal EFTP, Directeur PDO, Provincial) 4) Rapports d'activités internes, externes et de proximité par le personnel des ASE	1) Base de données sur les offres EFTP 2) Point d'information et documentation pertinente disponibles dans les Centres EFTP 3) Plan d'Action de sensibilisation est signé par l'autorité pertinente de Don Bosco. (Principal EFTP, Directeur PDO, Provincial) 4) Rapports d'activités internes, externes et de proximité par le personnel des ASE, et feedback des Jeunes sur les activités exécutées 5) Mise à jour du site web avec information sur les cours 6) Temps de radio pour publicité sur les cours EFTP
Besoin en ressources:	<ul style="list-style-type: none"> Bureau Personnel qualifié Communication et outils de sensibilisation Ressources financières pour mise en œuvre des activités Partenariat avec parties prenantes impliquées (gouvernement, acteurs du secteur privé, etc.) 		

MISSION 2

- **Guider les Jeunes et les mener à concevoir, et faire le suivi et l'évaluation d'un projet de vie personnel et professionnel contenant des parcours de formation pertinents**



A) ORIENTATION

Résultat Attendu de l'Activité/du Service : **LES JEUNES SONT ASSISTÉS DANS LEUR CHOIX DE CARRIÈRE INFORMÉ, BASÉ SUR (A) LEUR POINTS FORTS, ATTITUDES, OPPORTUNITÉS CONTEXTUELLES ET COMPÉTENCES ET (B) LES BESOINS DE LEUR MARCHÉ DU TRAVAIL**

Les Clients et leurs attentes :

JEUNES : Être guidés dans le choix informé d'une carrière, ouvrant des bonnes opportunités de travail ou de développement personnel durable

NIVEAU DE PERFORMANCE			
	MINIMUM	STANDARD	EXCELLENCE
Descripteurs	a) Entrevues personnelles b) Visite des Centres (classes, ateliers, enceinte)	a) Entrevues personnelles b) Visite des Centres (classes, ateliers, enceinte) c) Mise en place et implémentation des directives pour le Processus d'Orientation du Centre pour les jeunes intéressés d) Création d'une Équipe d'Orientation e) Séances individuelles d'évaluation des compétences f) Séances d'insertion	a) Entrevues personnelles b) Visite des Centres (classes, ateliers, enceinte) c) Mise en place et implémentation des directives pour le Processus d'Orientation du Centre pour les jeunes intéressés d) Création d'une Équipe d'Orientation e) Séances individuelles d'évaluation des compétences f) Séances d'insertion g) Accompagnement des Jeunes pendant la période d'essai h) Organisation d'ateliers de promotion des carrières avec le personnel d'entreprises i) Valuation et amélioration systématique des procédures d'orientation
Indicateurs	1) Enregistrement des entrevues 2) Dossier individuel 3) S'inscrire à l'introduction aux ateliers	1) Enregistrement des entrevues 2) Dossier individuel 3) S'inscrire à l'introduction aux ateliers 4) Guide d'Orientation du Centre 5) Rapports d'évaluation des compétences 6) Rapports de l'Équipe d'Orientation	1) Enregistrement des entrevues 2) Dossier individuel 3) S'inscrire à l'introduction aux ateliers 4) Guide d'Orientation du Centre 5) Rapports d'évaluation des compétences 6) Rapports de l'Équipe d'Orientation 7) Rapports HL%>L"~Héc>Y>"\$ ~ 8) Rapports des ateliers sur la promotion des carrières 9) Rapports d'évaluation interne ou externe
Besoin en ressources:	<ul style="list-style-type: none"> Personnel qualifié Témoignages des acteurs du secteur privé Atelier et bureau Matériel d'orientation (livres, dépliants, brochures, programme de formation, standards, etc.) 		

MISSION 2

- **Guider les Jeunes et les mener à concevoir, et faire le suivi et l'évaluation d'un projet de vie personnel et professionnel contenant des parcours de formation pertinents**



B) DÉVELOPPEMENT DU PROJET DE VIE PROFESSIONNEL ET PERSONNEL DE CHAQUE STAGIAIRE (PVPP)

Résultat Attendu de l'Activité/du Service : **CHAQUE STAGIAIRE DÉVELOPPE SON PVPP**

Les Clients et leurs attentes :

STAGIAIRE : être soutenu dans la formulation, la réalisation et l'évaluation régulière de son PVPP

	NIVEAU DE PERFORMANCE		
	MINIMUM	STANDARD	EXCELLENCE
Descripteurs	a) Entrevues personnelles régulières avec stagiaires	a) Entrevues personnelles régulières avec stagiaires b) Directives précises, outils et méthodes d'accompagnement des stagiaires dans la réalisation de leurs PVPP sont en place et utilisés c) Offre de conseils additionnels : discours/séances de motivation, formation en aptitudes à la vie d) Discussions standardisées le matin et le soir, harmonisées et structurées sur le développement humain holistique	a) Entrevues personnelles régulières avec les stagiaires b) Directives précises, outils et méthodes d'accompagnement des stagiaires dans la réalisation de leurs PVPP sont en place et utilisés c) Offre de conseils additionnels : discours/séances de motivation, formation en aptitudes à la vie d) Discussions standardisées le matin et le soir, harmonisées et structurées sur le développement humain holistique e) Création d'une Équipe d'Accompagnement et engagement d'experts en psychosociologie (psychologues, coachs, ASE, membres de l'EPC, formateurs, parents)
Indicateurs	1) Enregistrements d'entrevues 2) Dossiers individuels	1) Enregistrements d'entrevues 2) Dossiers individuels 3) Directives d'accompagnement 4) Fichiers de participants 5) Présence d'activités d'accompagnement dans les emplois du temps officiels 6) Manuel d'apprentissage d'aptitudes à la vie	1) Enregistrements d'entrevues 2) Dossiers individuels 3) Directives d'accompagnement 4) Fichiers de participants 5) Présence d'activités d'accompagnement dans les emplois du temps officiels 6) Manuel d'apprentissage d'aptitudes à la vie 7) Rapports d'Équipe d'accompagnement 8) Contrat de travail/Protocole d'Accord de volontariat avec le personnel qualifié
Besoin en ressources:	<ul style="list-style-type: none"> Personnel qualifié Bureau Moyens logistiques et financiers pour la mise en œuvre des activités 		

MISSION 3

- **S'ASSURER QUE LES**
- **COMPÉTENCES**
- **ENSEIGNÉES DANS**
- **LES CENTRES EFTP**
- **SONT PERTINENTES**
- **AUX MARCHÉS DU**
- **TRAVAIL**



ÉVALUATION DU MARCHÉ POUR FORMATIONS PERTINENTES AXÉES SUR LE MARCHÉ

Résultat Attendu de l'Activité/du Service : **LA FORMATION DISPENSÉE EST ACTUALISÉE ET CONFORME AUX STANDARDS DES BESOINS ACTUELS DU MARCHÉ DU TRAVAIL**

Les Clients et leurs attentes :

STAGIAIRES : Leur donner des compétences qui satisfassent les demandes du marché du travail et trouver un emploi facilement

ENTREPRISES : Avoir un personnel qualifié et compétent selon leurs besoins

DONATEURS : Savoir que la formation professionnelle et technique dispensée est pertinente au marché du travail et garantit aux bénéficiaires un emploi salarié ou indépendant

	NIVEAU DE PERFORMANCE		
	MINIMUM	STANDARD	EXCELLENCE
Descripteurs	a) Prendre connaissance des divers marchés, au moins par recherche sur Internet d'études de marchés et statistiques disponibles sur le développement des branches du marché b) Développement et mise en œuvre d'outils de collecte des données c) Collecte d'information sur les compétences des diplômés d) Identification des lacunes de formation dans les Centres EFTP en collaboration avec les entreprises et anciens élèves e) Organisation de réunion d'échanges avec personnel des Centres EFTP pour obtenir des retours sur diverses questions et nouvelles récentes de l'EFTP	a) Prendre connaissance des divers marchés, au moins par recherche sur Internet d'études de marchés et statistiques disponibles sur le développement des branches du marché b) Développement et mise en œuvre d'outils de collecte des données c) Collecte d'information sur les compétences des diplômés d) Identification des lacunes de formation dans les Centres EFTP en collaboration avec les entreprises et anciens élèves e) Organisation de réunion d'échanges avec personnel des Centres EFTP pour obtenir des retours sur diverses questions et nouvelles récentes de l'EFTP f) Fournir l'information et participer à la mise à jour des programmes afin de satisfaire les besoins identifiés	a) Développement et mise en œuvre d'outils de collecte des données b) Collecte d'information sur les compétences des diplômés c) Identification des lacunes de formation dans les Centres EFTP en collaboration avec les entreprises et anciens élèves d) Organisation de réunion d'échanges avec personnel des Centres EFTP pour obtenir des retours sur diverses questions et nouvelles récentes de l'EFTP e) Fournir l'information pour et participer à la mise à jour des programmes afin de satisfaire les besoins identifiés f) Recherche internet des études de marchés réalisées ou, si indisponible, engagement des experts dans la recherche g) Fournir l'information pour et participer aux processus complets de révision des programmes afin de satisfaire les besoins du marché h) Partenariat avec les entreprises pour avoir un retour systématique i) Étude/enquête de marché sur l'évaluation de marché disponible au Collège
Indicateurs	1) Outils/questionnaires de collecte de données 2) Enquête de marchés et rapports d'entrevues 3) Base de données 4) Liste des participants 5) Rapport de recommandations pour le Centre EFTP	1) Outils/questionnaires de collecte de données 2) Enquête de marchés et rapports d'entrevues 3) Base de données 4) Liste des participants 5) Rapport de recommandations pour le Centre EFTP 6) Programmes actualisés et validés	1) Outils/questionnaires de collecte de données 2) Enquête de marchés et rapports d'entrevues 3) Base de données 4) Liste des participants 5) Rapport de recommandations pour le Centre EFTP 6) Programmes actualisés et validés 7) Contrat avec les experts 8) Résultat du travail des experts 9) Manuels de formation actualisés 10) Protocoles d'accord signés avec les entreprises
Besoin en ressources:	<ul style="list-style-type: none"> Personnel qualifié Infrastructure Outils adéquats Ressources financières Partenariat avec les entreprises Collaboration avec les organisations d'anciens élèves 		

MISSION 3

- **S'ASSURER QUE LES**
- **COMPÉTENCES**
- **ENSEIGNÉES DANS**
- **LES CENTRES EFTP**
- **SONT PERTINENTES**
- **AUX MARCHÉS DU**
- **TRAVAIL**



PARTENARIAT AVEC LES ENTREPRISES POUR LA FORMATION AXÉE SUR LES BESOINS DU MARCHÉ DE L'EFTP

Résultat Attendu de l'Activité/du Service : **LES ENTREPRISES SONT IMPLIQUÉES DANS LA FORMATION POUR OFFRIR AUX STAGIAIRES DES OPPORTUNITÉS D'APPRENTISSAGE CONSÉQUENTES**

Les Clients et leurs attentes :

STAGIAIRES : Recevoir une formation conçue et enrichie par les besoins pertinents du marché du travail et délivrée par la mise en œuvre conjointe des Centres EFTP et des Entreprises. Elle permet aussi aux stagiaires d'obtenir des emplois de qualité

ENTREPRISES : Avoir un personnel qualifié et compétent dont les qualifications s'accordent avec les besoins du marché

NIVEAU DE PERFORMANCE			
	MINIMUM	STANDARD	EXCELLENCE
Descripteurs	a) Identifier les entreprises souhaitant un partenariat, inviter les professionnels b) Initier des réunions avec les entreprises pour évaluer les partenariats possibles c) Analyse et discussions des sujets communs possibles entre le Centre et les compagnies d) Organiser des tours d'apprentissage industriel	a) Identifier les entreprises souhaitant un partenariat et inviter les professionnels b) Initier des réunions avec les entreprises pour évaluer les partenariats possibles c) Analyse et discussions des sujets communs possibles entre le Centre et les compagnies d) Organiser des tours d'apprentissage industriel e) Établir des activités de plaidoyer avec les compagnies partenaires f) Organiser des modules de formation pour compagnies partenaires ou des formations en intra avec le personnel de ces compagnies g) Stage pour élèves dans les compagnies h) Mise en place de programmes CSR dans les Centres EFTP	a) Identifier les entreprises souhaitant un partenariat et inviter les professionnels b) Initier des réunions avec les entreprises pour évaluer les partenariats possibles c) Analyse et discussions des sujets communs possibles entre le Centre et les compagnies d) Organiser des tours d'apprentissage industriel e) Établir des activités de plaidoyer avec les compagnies partenaires f) Organiser des modules de formation pour compagnies partenaires ou des formations en intra avec le personnel de ces compagnies g) Stage pour élèves dans les compagnies h) Mise en place de programmes CSR dans les Centres EFTP i) Créer des parcours de renforcement des capacités pour Centres EFTP par compagnie j) Organisation d'offres à double formations (Centre et Compagnies en collaboration avec les institutions gouvernementales appropriées) k) Réunions de sensibilisation organisées par les compagnies dans les Centres EFTP (et vice-versa) l) Protocole d'accord pour collaborer avec les Universités dans l'élaboration de curriculums, transfert des technologies, et renforcement des capacités.
Indicateurs	1) Existence d'une base de données 2) Disponibilité de comptes rendus des réunions avec les compagnies 3) Disponibilité d'outils de communication 4) Disponibilité d'analyse SWOT 5) Existence de rapports sur les tours d'apprentissage industriel	1) Existence d'une base de données 2) Disponibilité de comptes-rendus des réunions avec les compagnies 3) Disponibilité d'outils de communication 4) Disponibilité d'analyse SWOT 5) Existence de rapports sur les tours d'apprentissage industriel 6) Plan d'action de plaidoyer validé 7) Rapports de modules de formation 8) Rapports de stage 9) Liste de programmes CSR 10) Protocoles d'accord sur les CSR	1) Existence d'une base de données 2) Disponibilités de comptes-rendus des réunions avec les compagnies 3) Disponibilité d'outils de communication 4) Disponibilité d'analyse SWOT 5) Existence de rapports sur les tours d'apprentissage industriel 6) Plan d'action de plaidoyer validé 7) Rapports de modules de formation 8) Rapports de stage 9) Liste de programmes CSR 10) Protocoles d'accord sur les CSR 11) Rapports d'activités 12) Documents à double offre : modules de formation, feuille de présence, rapports de suivi
Besoin en ressources:	<ul style="list-style-type: none"> Personnel qualifié Infrastructure 	<ul style="list-style-type: none"> Outils adéquats Ressources financières 	<ul style="list-style-type: none"> Partenariat avec les entreprises Equipement de bureau Formateurs Transport

MISSION 4

PRÉPARER LES STAGIAIRES AU MARCHÉ DE L'EMPLOI

PRÉPARATION DES STAGIAIRES AU MARCHÉ DE L'EMPLOI

Résultat Attendu de l'Activité/du Service : **LE STAGIAIRE DÉVELOPPE LES APTITUDES/COMPÉTENCES NÉCESSAIRES POUR INTÉGRER LE MARCHÉ DUTRAVAIL**

Les Clients et leurs attentes :

STAGIAIRES : Avoir les compétences nécessaires pour entrer sur le marché du travail

ENTREPRISES : Trouver et intégrer des stagiaires compétents dans l'environnement professionnel de leur entreprise/le marché du travail

	NIVEAU DE PERFORMANCE		
	MINIMUM	STANDARD	EXCELLENCE
Descripteurs	a) Entrevues personnelles avec stagiaires pour les préparer au marché du travail b) Offrir des séances de formation sur le sujet : Recherche d'emploi (écrire un CV, lettre de motivation, se préparer pour une entrevue, etc.) c) Offrir des séances de formation sur le sujet : la législation du travail	a) Entrevues personnelles avec stagiaires pour les préparer au marché du travail b) Offrir des séances de formation sur le sujet : Recherche d'emploi (écrire un CV et une lettre de motivation, se préparer pour une entrevue, etc.) c) Offrir des séances de formation sur le sujet : la législation du travail d) Collaboration avec les entités publiques/privées qui préparent les jeunes à l'emploi/au marché du travail e) Établir et offrir des tours d'études sur/par/avec les compagnies f) Offrir des stages dans/avec les compagnies	a) Entrevues personnelles avec stagiaires pour les préparer au marché du travail b) Développement et mise en œuvre d'un manuel de formation sur le droit du travail c) Offrir des séances de formation sur le sujet : Recherche d'emploi (écrire un CV et une lettre de motivation, se préparer pour une entrevue, etc.) d) Offrir des séances de formation sur le sujet : la législation du travail e) Collaboration avec les entités publiques/privées qui préparent les jeunes à l'emploi/au marché du travail f) Établir et offrir des tours d'études sur/par/avec les compagnies g) Offrir des stages dans/avec les compagnies h) Développement et mise en œuvre d'un manuel sur les aptitudes requises pour l'intégration i) Réunions avec les entrepreneurs sur les besoins de l'aptitude à l'intégration j) Double formation avec les compagnies
Indicateurs	1) Les participants souscrivent aux séances de formations 2) Des exemples de CV, LM, etc., sont créés et disponibles 3) Les fichiers individuels sont établis et utilisés	1) Les participants souscrivent aux séances de formations 2) Des exemples de CV, LM, etc., sont créés et disponibles 3) Les fichiers individuels sont établis et utilisés 4) Des protocoles d'accord signés entre les Écoles et les Entreprises sont en place 5) Des rapports d'études d'étudiants en entreprises sont disponibles et régulièrement actualisés 6) Les évaluations des stagiaires sont disponibles et régulièrement actualisées	1) Les participants souscrivent aux séances de formations 2) Des exemples de CV, LM, etc., sont créés et disponibles 3) Les fichiers individuels sont établis et utilisés 4) Des protocoles d'accord signés entre les Écoles et les Entreprises sont en place 5) Des rapports d'études d'étudiants en entreprises sont disponibles et régulièrement actualisés 6) Les évaluations des stagiaires sont disponibles et régulièrement actualisées 7) Un manuel sur les aptitudes requises pour le marché du travail est créé et utilisé 8) Un manuel sur la législation du travail pour stagiaires EFTP est créé et utilisé 9) Les participants s'inscrivent pour des réunions avec les entrepreneurs 10) Des accords avec les compagnies sont en place
Besoin en ressources:	<ul style="list-style-type: none"> Bureau Matériel de formation Papiers avec en-têtes Personnel qualifié Collaboration avec les entreprises et instituts de formation 		

MISSION 5

- Faciliter la coopération et le partenariat avec les secteurs publics et privés de l'emploi



SOUTIEN À LA TRANSITION DU STAGIAIRE AU MARCHÉ DU TRAVAIL

Résultat Attendu de l'Activité/du Service : **LES STAGIAIRES SONT INTÉGRÉS ET ABSORBÉS PAR LE MARCHÉ DU TRAVAIL (EMPLOI INDÉPENDANT ET SALARIÉ)**

Les Clients et leurs attentes :

DIPLÔMÉS/ANCIENS ÉLÈVES : Bénéficier d'un accompagnement et d'un soutien structuré pour pouvoir entrer sur le marché du travail et/ou travailler de façon indépendante

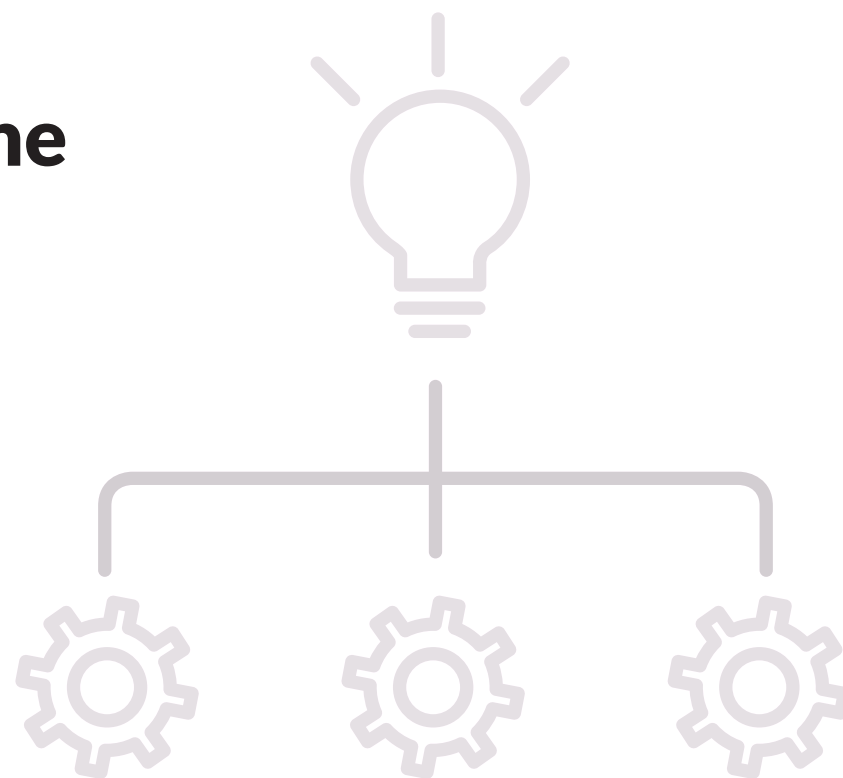
ENTREPRISES : Recruter un nouveau personnel qualifié

PARENTS : Avoir leurs jeunes accompagnés pendant leur transition sur le marché du travail

	NIVEAU DE PERFORMANCE		
	MINIMUM	STANDARD	EXCELLENCE
Descripteurs	a) Identification et visite aux employeurs b) Administration d'une base de données de diplômés et d'employeurs c) Soutenir le processus d'inscription des diplômés aux bureaux/structures publics de l'emploi (SPE) d) Associer les demandes d'emploi aux compétences des diplômés e) Collection, distribution et suivi des CV et plans d'affaires	a) Identification et visite aux employeurs b) Administration d'une base de données de diplômés et d'employeurs c) Soutenir le processus d'inscription des diplômés aux bureaux/structures publics de l'emploi (SPE) d) Associer les demandes d'emploi aux compétences des diplômés e) Collection, distribution et suivi des CV et plans d'affaires f) Promotion des partenariats avec employeurs et IMF g) Développement et mise en œuvre d'un plan de suivi pour diplômés h) Fournir un soutien à la planification d'affaires des diplômés i) Organiser des séminaires sur l'aptitude à l'employabilité	a) Identification et visite aux employeurs b) Administration d'une base de données de diplômés et d'employeurs c) Soutenir le processus d'inscription des diplômés aux bureaux/structures publics de l'emploi (SPE) d) Associer les demandes d'emploi aux compétences des diplômés e) Collection, distribution et suivi des CV et plans d'affaires f) Promotion des partenariats avec employeurs et IMF g) Développement et mise en œuvre d'un plan de suivi pour diplômés h) Fournir un soutien à la planification d'affaires des diplômés i) Organiser des séminaires sur l'aptitude à l'employabilité j) Fournir un Plan d'Action à l'Insertion k) Développement par le Centre EFTP d'un document/manuel sur les stratégies d'emploi salarié et indépendant l) Conventions avec les compagnies sur l'emploi des diplômés
Indicateurs	1) Disponibilité de base de données à jour de diplômés et employeurs 2) Rapports de visites 3) Liste d'inscription des diplômés aux (SPE) 4) Existence d'une liste d'offres d'emplois 5) Existence d'une base de données de CV et LM	1) Disponibilité de base de données des diplômés et employeurs à jour 2) Rapports de visites 3) Liste d'inscription des diplômés aux (SPE) 4) Existence d'une liste d'offres d'emplois 5) Existence d'une base de données de CV et LM 6) Accords en place avec les employeurs et IMF 7) Disponibilité d'un plan de suivi et de rapports 8) Plans d'affaires des diplômés en place 9) Disponibilité de rapports de séminaires	1) Disponibilité de base de données des diplômés et employeurs à jour 2) Rapports de visites 3) Liste d'inscription des diplômés aux (SPE) 4) Existence d'une liste d'offres d'emplois 5) Existence d'une base de données de CV et LM 6) Accords en place avec les employeurs et IMF 7) Disponibilité d'un plan de suivi et de rapports 8) Plans d'affaires des diplômés en place 9) Disponibilité de rapports de séminaires 10) Plan d'Action sur l'Insertion et rapports établis 11) Manuel d'Insertion établi 12) Conventions avec les compagnies établies
Besoin en ressources:	<ul style="list-style-type: none"> Personnel qualifié Ressources financières Contacts et partenariats avec les Compagnies, IMF, Banques, Mutuelles de Crédit Transport 		

MISSION 6

- Améliorer le réseautage interne et externe



RÉSEAUTAGE INTERNE ET EXTERNE

Résultat Attendu de l'Activité/du Service : **LE RÉSEAUTAGE EST AMÉLIORÉ AVEC LES PARTIES PRENANTES INTERNES ET EXTERNES**

Les Clients et leurs attentes :

CENTRES EFTP : Être bien connus, visibles et avoir assez d'information pour favoriser une bonne collaboration avec les parties prenantes

ENTREPRISES : Avoir des sources fiables de personnel qualifié et accès aux informations nécessaires pour les employer

ONGs : Avoir des informations pertinentes sur les socles communs et actions des Centres EFTP

PDO : Avoir des informations pertinentes ou une bonne coordination et allocation de ressources des parties prenantes

Equipe P-EFTP : Avoir des informations pertinentes sur les activités des Centres EFTP afin de mettre en place une collaboration effective avec les parties prenantes

Acteurs Publics : Avoir des informations pertinentes sur le marché du travail et les offres de formation technique et professionnelle

NIVEAU DE PERFORMANCE			
	MINIMUM	STANDARD	EXCELLENCE
Descripteurs	a) Plateforme et outils de communication interne et externe opérationnelle (bulletin, page web, Facebook, blog) b) Identification et visite aux parties prenantes pour repérer des sujets/thèmes/terrains communs c) Catégorisation des partenaires selon leur mission d) Mise en place d'une gestion des comptes pour partenaires (liste, infos de contact, historique des contacts/visites coopération financière)	a) Plateforme et outils de communication interne et externe opérationnelle (bulletin, page web, Facebook, blog) b) Identification et visite aux parties prenantes pour repérer des sujets/thèmes/terrains communs c) Catégorisation des partenaires selon leur mission d) Mise en place d'une gestion des comptes pour partenaires (liste, infos de contact, historique des contacts/visites coopération financière) e) Définition des stratégies de collaboration f) Tenue des réunions telles que planifiées g) S&E régulier des activités conjointes h) Participation aux réseaux (plaidoyer) ou activités de réseau i) Participation et abonnement aux groupes créés par le Gouvernement pour échange d'informations et formulation des politiques	a) Plateforme et outils de communication interne et externe opérationnelle (bulletin, page web, Facebook, blog) b) Identification et visite aux parties prenantes pour repérer des sujets/thèmes/terrains communs c) Catégorisation des partenaires selon leur mission d) Mise en place d'une gestion des comptes pour partenaires (liste, infos de contact, historique des contacts/visites coopération financière) e) Définition des stratégies de collaboration f) Tenue des réunions telles que planifiées g) S&E régulier des activités conjointes h) Participation aux réseaux (plaidoyer) ou activités de réseau i) Participation et abonnement aux groupes créés par le Gouvernement pour échange d'informations et formulation des politiques j) Contrats de partenariats et/ou Protocoles d'accord k) Exécuter, faire le suivi et l'évaluation des activités convenues dans les contrats et/ou Protocoles d'accord l) Organisation d'événements, forums et/ou plateformes m) Production de documents de gestion des connaissances
Indicateurs	1) Disponibilité d'une liste de partenaires 2) Disponibilité d'une base de données de partenaires actualisée 3) Disponibilité de rapports de visites 4) Utilisation des outils de communication	1) Disponibilité d'une liste de partenaires 2) Disponibilité d'une base de données de partenaires actualisée 3) Disponibilité de rapports de visites 4) Utilisation des outils de communication 5) Mise en place d'un plan de réunions 6) Disponibilité des rapports d'activités et de réunions	1) Disponibilité d'une liste de partenaires 2) Disponibilité d'une base de données de partenaires actualisée 3) Disponibilité de rapports de visites 4) Utilisation des outils de communication 5) Mise en place d'un plan de réunions 6) Disponibilité des rapports d'activités et de réunions 7) Contrats signés, rapports de protocole d'accords et de Suivi & Évaluation 8) Tenue d'événements, mise en place de plateformes, établissement de rapports et maintenance de listes de participants 9) Existence de rapports de gestion des connaissances, documents, études
Besoin en ressources:	<ul style="list-style-type: none"> Personnel qualifié Ressources financières Outils de communication Partenariat avec les parties prenantes et les universités 		

MISSION 7

Évaluer l'efficacité externe de nos Centres EFTP

ÉVALUATION DU PLACEMENT DES DIPLÔMÉS

Résultat Attendu de l'Activité/du Service : **LE CENTRE A UN PLACEMENT POUR DIPLÔMÉS ET LES INFORMATIONS DE SUIVI NÉCESSAIRES POUR ÉVALUER SA PROPRE EFFICACITÉ**

Les Clients et leurs attentes :

CENTRE EFTP : Avoir des informations quantitatives et qualitatives sur le placement des diplômés afin d'identifier leurs forces et faiblesses et réajuster ou remodeler les formations selon les besoins

EMPLOYEURS : Avoir des informations pertinentes sur le profil et la qualité des compétences des diplômés par rapport à la demande du marché

DONATEURS : Investir dans des Centres EFTP efficaces et efficaces

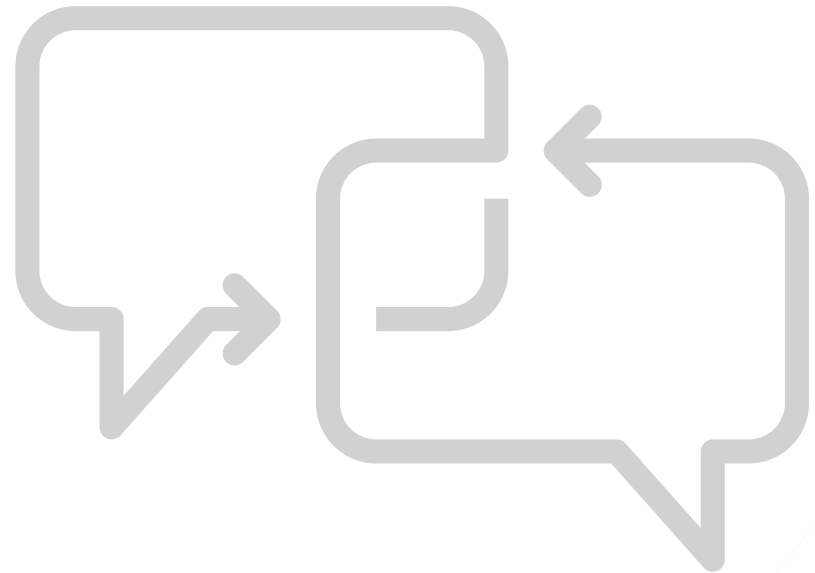
STAGIAIRES POTENTIELS : Avoir des informations fiables sur les opportunités d'emploi après la formation afin de faire des choix informés

PARENTS : Obtenir des informations fiables sur les opportunités d'emploi après la formation afin de guider leurs enfants dans la prise de décision

	NIVEAU DE PERFORMANCE		
	MINIMUM	STANDARD	EXCELLENCE
Descripteurs	a) Mise à jour régulière des fiches d'évaluation du placement des diplômés b) Création et développement d'un outil de collecte de données et de suivi c) Création et mise à jour des informations d'employeurs en collaboration avec le personnel de Gestion des Ressources Humaines des compagnies d) Collecte de données et interprétation des parcours de diplômés (employés ou non, indépendants)	a) Mise à jour régulière des fiches d'évaluation du placement des diplômés b) Création et développement d'un outil de collecte de données et de suivi c) Création et mise à jour des informations d'employeurs en collaboration avec le personnel de Gestion des Ressources Humaines des compagnies d) Collecte de données et interprétation des parcours de diplômés (employés ou non, indépendants) e) Documents d'analyse des données f) Séance de retours avec recommandations au personnel EFTP et parties prenantes des Centres EFTP g) Résultats d'analyses détaillés de l'évaluation des données avec formateurs et stagiaires	a) Mise à jour régulière des fiches d'évaluation du placement des diplômés b) Création et développement d'un outil de collecte de données et de suivi c) Création et mise à jour des informations d'employeurs en collaboration avec le personnel de Gestion des Ressources Humaines des compagnies d) Collecte de données et interprétation des parcours de diplômés (employés ou non, indépendants) e) Documents d'analyse des données f) Séance de retours avec recommandations au personnel EFTP et parties prenantes des Centres EFTP g) Résultats d'analyses détaillés de l'évaluation des données avec formateurs et stagiaires h) Systématisation des relations avec les entreprises pour standardiser le processus de communication des données sur les diplômés i) Logiciel pour structurer et analyser les données collectées sur les placements j) Plan d'évaluation du placement des diplômés k) Suivi de la mise en œuvre des recommandations du rapport l) Études par traceurs pour relever les tendances des placements de travail
Indicateurs	1) Disponibilité d'une base de données actualisée des diplômés 2) Utilisation d'outils de communication 3) Utilisation d'outils de collecte de données 4) Disponibilité des rapports de contacts avec les employeurs 5) Disponibilité des rapports d'interprétation du parcours des diplômés	1) Disponibilité d'une base de données actualisée des diplômés 2) Utilisation d'outils de communication 3) Utilisation d'outils de collecte de données 4) Disponibilité des rapports de contacts avec les employeurs 5) Disponibilité des rapports d'interprétation du parcours des diplômés 6) Existence de rapports d'analyse des données avec recommandations 7) Disponibilité de rapports d'Analyse détaillée des réunions	1) Disponibilité d'une base de données actualisée des diplômés 2) Utilisation d'outils de communication 3) Utilisation d'outils de collecte de données 4) Disponibilité des rapports de contacts avec les employeurs 5) Disponibilité des rapports d'interprétation du parcours des diplômés 6) Existence de rapports d'analyse des données avec recommandations 7) Disponibilité de rapports d'Analyse détaillée des réunions 8) Utilisation du logiciel d'analyse des placements 9) Existence d'un Plan d'Évaluation de Placement des diplômés 10) Existence de recommandations et directives sur la mise en œuvre 11) Existence d'études par traceurs 12) Existence d'une liste des domaines pertinents des placements de travail
Besoin en ressources:	<ul style="list-style-type: none"> Personnel qualifié et experts Ressources financières 	<ul style="list-style-type: none"> Partenariat avec les entreprises et anciens élèves Équipement de bureau 	<ul style="list-style-type: none"> Transport Logiciel

MISSION TRANSVERSALE

• **Communication
effective avec les
parties prenantes**



DÉFINITION ET AMÉLIORATION DES MOYENS ET VOIES DE COMMUNICATION

Résultat Attendu de l'Activité/du Service : **COMMUNICATION AMÉLIORÉE ET RÉGULIÈRE**

Les Clients et leurs attentes :

ENTREPRISES ET AGENCES EFTP : Avoir des moyens et des voies de communication bien définis pour le partage efficace des programmes de formation EFTP

AUTRES ASE : Avoir une plateforme de partage d'expériences

STAGIAIRES ET ANCIENS ÉLÈVES : Avoir une plateforme d'interaction avec les parties prenantes internes et externes sur les formations et opportunités d'emploi

DONATEURS : Avoir une plateforme par laquelle les donateurs peuvent accéder aux rapports d'information sur les succès et défis des Centres EFTP

NIVEAU DE PERFORMANCE			
	MINIMUM	STANDARD	EXCELLENCE
Descripteurs	a) Procédure de communication concise définie b) Plateforme de communication interne et externe conçue : Réunions et correspondance avec parties prenantes via réseaux sociaux, lettres, magazines, tracts, sites web, groupes WhatsApp, pages Facebook, programmes de cérémonie de diplômés, etc c) Plateformes de communication en place pour parties prenantes	a) Procédure de communication concise définie b) Plateforme de communication interne et externe conçue : Réunions et correspondance avec parties prenantes via réseaux sociaux, lettres, magazines, tracts, sites web, groupes WhatsApp, pages Facebook, programmes de cérémonie de diplômés, etc c) Plateformes de communication en place pour parties prenantes d) Partage constant d'informations pertinentes par les plateformes officielles e) Suivi des plateformes pour communication effective	a) Procédure de communication concise définie b) Plateforme de communication interne et externe conçue : Réunions et correspondance avec parties prenantes via réseaux sociaux, lettres, magazines, tracts, sites web, groupes WhatsApp, pages Facebook, programmes de cérémonie de diplômés, etc c) Plateformes de communication en place pour parties prenantes d) Partage constant d'informations pertinentes par les plateformes officielles e) Suivi des plateformes pour communication effective f) Évaluation et amélioration de l'efficacité des plateformes de communication g) Organisation de discussions de table ronde avec diverses parties prenantes ayant des domaines d'expertise variés h) Production de documentaires
Indicateurs	1) Disponibilité de diagrammes de communication 2) Existence de rapports et de lettres écrites 3) Groupes WhatsApp et pages Facebook actifs 4) Magazines, tracts, programmes de diplômés, comptes-rendus de réunion réguliers 5) Liste existante de parties prenantes en communication avec les Centres	1) Disponibilité de diagrammes de communication 2) Existence de rapports et de lettres écrites 3) Groupes WhatsApp et pages Facebook actifs 4) Magazines, tracts, programmes de diplômés, comptes-rendus de réunion réguliers 5) Liste existante de parties prenantes en communication avec les Centres 6) Rapports, information sur sites web, registres des visiteurs existants 7) Disponibilité de rapports de suivi, registres des visiteurs	1) Disponibilité de diagrammes de communication 2) Existence de rapports et de lettres écrites 3) Groupes WhatsApp et pages Facebook actifs 4) Magazines, tracts, programmes de diplômés, comptes-rendus de réunion réguliers 5) Liste existante de parties prenantes en communication avec les Centres 6) Rapports, information sur sites web, registres des visiteurs existants 7) Disponibilité de rapports de suivi, registres des visiteurs 8) Registres, rapports, vidéos et photos des participants 9) Documentaires finalisés et disponibles
Besoin en ressources:	<ul style="list-style-type: none"> • Connection Internet • Ressources financières • Personnel qualifié • Papiers avec en-tête • Transport • Équipement de bureau 		

MERCI

Merci à nos donateurs, collaborateurs et partenaires au développement :

- Le Ministre Fédéral de la Coopération Économique et du Développement (BMZ), Allemagne,
- Don Bosco Mondo, Allemagne, et
- Volontariato Internazionale per lo Sviluppo, Italie

pour leur soutien financier et leur contribution technique.

DON BOSCO Tech Africa remercie vivement tous ceux qui ont été impliqués dans la révision du Manuel Qualité, l'équipe de travail dirigée par Fr. Maximus Okore et tous les participants qui ont contribué à ce document qui est aujourd'hui la référence standard des Agents et Agences du Service de l'Emploi.

Ci-suivent les noms des participants par ordre alphabétique :

ABUMBA Kizeji Marc, Fr. (ACC)
ADA MINYA Regine Pascale, Mrs. (ATE)
ADJANOU Akpo Mathieu, Mr. (AFO)
ANLOYAH Kenneth Dodzi, Mr. (AFW)
BEKELE Surafel Kebede, Mr. (AET)
CHISSALE Pedro Carlos, Mr. (MOZ)
CHIVALE Elias Arnaldo, Mr. (MOZ)
JONGQO Nontembeko Nombuyiselo, Mrs. (AFM)
MANYERERE Oswald Wencellaus, Mr. (AFE)
McEWEN Sean Gordon, Fr. (AFM)
MEERT Eric Paul Maurits, Fr. (AFC)
MUKANGWA Mwanangoy Aurelien, Fr. (AFC)
MUTALE Patrick, Mr. (ZMB)
NSHIMIYIMANA Jean Nepomuscene, Mr. (AGL)
NYONDA Joseph Samson, Br. (ZMB)
OKORO Maximus Chikwem, Fr. (AFW-NIG)
TOVONIRINA Andry, Mr. (MDG)
WELDEMICHAEL Hagos Medhin, Mr. (AET)

Enfin, une reconnaissance spéciale à la Mission Salésienne New Rochelle, New York pour les corrections.

Tous droits réservés © 2018 par **DON BOSCO Tech Africa**

Ce produit est la propriété intellectuelle de DON BOSCO Tech Africa. Tous droits réservés. Cette publication ne peut être reproduite, intégralement ou en partie, distribuée ou transmise sous toute forme ou par tout moyen, y compris par photocopie, enregistrement ou autre méthode électronique ou mécanique, sans la permission écrite de l'éditeur, excepté dans les cas permis par les lois sur les droits d'auteur. Pour toute demande de permission, écrire à l'éditeur, et adresser le courrier à « Attention : Directeur de Programme, Référence : « Manuel Qualité ASE », à l'adresse indiquée.

INFORMATIONS GÉNÉRALES :

**Produit et propriété de DON BOSCO Tech Africa,
Upper Hill Road 16, Nairobi – Kenya**

Conception et mise en page :
ARTIA COMUNICACION, Madrid – Spain

Contenu :
Agents Salésiens du Service de l'Emploi de la région Afrique et Madagascar

Facilitation:
Mr. Kornhaeusl Roland et Stefano Merante

Supervision et Publication:
Mr. Kornhaeusl Roland



DON BOSCO Tech Africa

Don Bosco Youth Educational Services (DBYES)
(Services Educationnels pour la Jeunesse de Don Bosco)

PEPO LANE OFF DAGORETTI MARKET ROAD
P.O. BOX 62322-00200, NAIROBI-KENYA
TÉLÉPHONE: +254 782 747 500 • E-MAIL: dbta@dbtechafrika.org

www.dbtechafrika.org