

QUESTIONS POUR LE GROUPE DE DISCUSSION AU SUJET DE L'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE ET LA REDEVABILITÉ

Engagement communautaire et redevabilité (CEA) / Avril 2018

Le présent document d'orientation propose une liste de questions que vous pouvez utiliser dans le cadre des groupes de discussion pour comprendre comment un programme ou une opération partage les informations et impliquent les femmes, les hommes, les personnes des groupes marginalisés, les personnes handicapées, les enfants et les personnes âgées dans le processus décisionnel. Des astuces pour organiser un groupe de discussion fructueux sont également incluses à la fin du document. Veuillez noter que ces questions sont uniquement conçues comme un guide et devront être adaptées à chaque contexte. Si vous avez des questions ou des commentaires, veuillez contacter le Conseiller principal en CEA pour l'Afrique de l'IFRC : sharon.reader@ifrc.org

Pour comprendre la transparence et le partage d'informations avec les communautés

1. Savez-vous quels services la Croix-Rouge/le Croissant-Rouge fournit dans le village ?
2. La Croix-Rouge/le Croissant-Rouge se sont-ils présentés et ont-ils expliqué ce qu'ils faisaient dans cette communauté avant que le projet ne commence ?
3. Avez-vous reçu des informations de la part de la Croix-Rouge/du Croissant-Rouge ?
 - a. Quel type d'informations ?
 - b. Recevez-vous des informations au sujet du projet ou de l'opération ?
 - c. Vous sont-elles utiles ?
4. Recevez-vous suffisamment d'informations de la part de la Croix-Rouge/du Croissant-Rouge ?
 - a. Sont-elles suffisamment claires ?
 - b. Sont-elles partagées de manière suffisamment régulière ?
 - c. Avez-vous besoin d'informations que vous ne recevez pas actuellement ?
5. Comment ces informations sont-elles partagées avec vous ? Par quels canaux ?
 - a. Ces canaux sont-ils adaptés à cette communauté ?
 - b. Sont-ils mis à la disposition de tous les membres de la communauté, y compris les femmes, les hommes, les personnes des groupes marginalisés, les personnes handicapées, les enfants et les personnes âgées ?
 - c. Existe-t-il une meilleure manière pour que la Croix-Rouge/le Croissant-Rouge partage des informations avec vous ?
6. Qu'avez-vous fait des informations que la Croix-Rouge/le Croissant-Rouge a partagées avec vous ?
 - a. Les avez-vous partagées avec d'autres ? Si oui, avec qui ?
 - b. Avez-vous pris des mesures ou les avez-vous mises en pratique ?
 - c. Si des personnes de la communauté n'ont pas utilisé les informations ou n'ont pas pris de mesures, pourquoi ?

Pour comprendre les niveaux de participation de la communauté

1. Avez-vous été consulté au sujet de vos besoins avant de recevoir une aide de la Croix-Rouge/du Croissant-Rouge

2. Comment vous sentez-vous au sujet de l'aide que vous recevez de la part de la Croix-Rouge/du Croissant-Rouge ?
 - a. Quel type d'aide a été le plus utile ?
 - b. Quel type d'aide n'a pas été utile ?
 - d. L'aide a-t-elle été fournie aux bonnes personnes ? Aux personnes qui en ont le plus besoin ?
3. Comment avez-vous été traité(e) par le personnel et les volontaires de la Croix-Rouge/du Croissant-Rouge ?
 - a. Tout le monde a-t-il reçu un traitement égalitaire ?
 - b. Les personnes ont-elles été traitées avec respect ?
4. Quel est votre degré d'implication dans les activités et les plans de la Croix-Rouge/du Croissant-Rouge ? Par exemple :
 - a. Dans les décisions concernant le type d'aide à apporter ?
 - b. Dans les décisions concernant les critères de sélection des personnes qui recevront de l'aide ?
 - c. Dans le cadre de l'aide à la définition des plans concernant les activités ?
 - d. Dans le cadre de l'organisation des activités ?
5. A-t-il été impossible de participer pour certains groupes de la communauté ? Si oui, quels groupes ?

Pour en savoir plus au sujet des retours d'information et réclamations de la communauté

1. Savez-vous comment présenter une réclamation ou discuter de problèmes avec la Croix-Rouge/le Croissant-Rouge ?
2. Êtes-vous à l'aise avec les différentes méthodes de présentation de réclamations à la Croix-Rouge/le Croissant-Rouge ?
 - a. Avez-vous des suggestions d'autres méthodes pour que la Croix-Rouge/le Croissant-Rouge écoute vos réclamations ?
3. Sentez-vous que la Croix-Rouge/le Croissant-Rouge écoute vos réclamations ?
4. Avez-vous l'impression que votre réclamation a débouché sur des actions ou à une réponse ?
5. Quel type de réponse avez-vous obtenu à votre réclamation ?
6. Seriez-vous à l'aise avec le fait de présenter une réclamation sensible ou privée à la Croix-Rouge/le Croissant-Rouge ? Par exemple, en ce qui concerne un cas de corruption ou de comportement abusif par un membre du personnel ou un volontaire de la Croix-Rouge/du Croissant-Rouge.

Pour terminer...

1. Avez-vous des questions pour nous ?

CONSEILS POUR LES GROUPES DE DISCUSSION

Qu'est-ce qu'un groupe de discussion ?

6 à 10 personnes sont invitées à discuter de thématiques spécifiques en détail. Le groupe de discussion peut rassembler des personnes ayant des choses en commun. Elles peuvent partager un problème particulier ou être incapables de s'exprimer devant de plus larges audiences (par exemple, personnes déplacées, femmes ou groupes minoritaires) ou faire partie de groupes marginalement impliqués dans la communauté, par exemple des nomades. Il est préférable que les dirigeants ou les personnes représentant l'autorité ne soient pas présents, et de les interroger séparément.

Les groupes de discussion doivent être organisés séparément pour les hommes et les femmes, et essayer de faire intervenir des formateurs de même sexe, en particulier pour les sujets sensibles. Si possible, essayez d'organiser des groupes de discussion distincts pour les adolescentes et les adolescents

Avant le début de la discussion, les formateurs doivent se présenter et donner un aperçu de l'organisation, puis expliquer l'objectif du groupe de discussion. Il est important d'expliquer de quelle manière les informations partagées seront utilisées et qu'elles resteront confidentielles. Le formateur doit également souligner à quel point il est important que les participants donnent des réponses honnêtes, et que l'aide et le soutien futurs ne dépendront pas du fait que des réponses positives sont données.

Pourquoi uniquement de six à douze personnes ? Car dans un groupe plus important :

- Le temps de parole sera limité et les personnes dominantes s'exprimeront le plus
- Le formateur devra davantage contrôler la discussion
- Certains membres du groupe seront frustrés s'ils ne peuvent pas s'exprimer
- Les participants discuteront entre eux plutôt que de s'exprimer devant tout le groupe
- Le groupe cessera de se concentrer et commencera à discuter d'autre chose

De quoi avez-vous besoin ?

- Un formateur expérimenté : un locuteur de langue maternelle pouvant diriger, aller chercher les personnes qui ne parlent pas et faire en sorte que les autres arrêtent de monopoliser la conversation
- Du temps pour préparer des questions ouvertes et sélectionner les membres du groupe de discussion
- Une ou deux personnes pour prendre note de ce qui est dit
- Une langue commune
- Un endroit calme où le groupe ne pourra être entendu ou interrompu
- Une assise confortable, en cercle
- Des règles fondamentales : tout le monde a le droit de parler, personne n'a la bonne réponse, ne pas se couper la parole
- L'autorisation du groupe de prendre des notes
- Une heure à une heure et demie et des boissons

Que se passe-t-il ?

- Le formateur s'assure que tout le monde a la possibilité de parler et que la discussion reste ciblée
- Le rédacteur prend des notes
- À la fin de la séance, le formateur synthétise rapidement ce qui a été dit si jamais quelqu'un a quelque chose à ajouter
- Le formateur vérifie que le registre contient les points principaux et ce qui a été dit

Quelles thématiques doivent être abordées ?

- Présentez le thème et l'objectif de la discussion (pourquoi souhaitez-vous entendre l'opinion des communautés et que ferez-vous de ces informations ?)
- Avant de poser des questions spécifiques, posez des questions sur la situation des participants pour comprendre s'ils représentent tous les membres de la communauté ou un groupe spécifique (par exemple seuls les dirigeants masculins de la communauté)

Règles pour le formateur

- Posez des questions ouvertes (comment, quoi, où, pourquoi) autant que possible, en particulier pour clarifier ou vérifier la compréhension. Ne jugez pas les personnes qui s'expriment, acceptez ce qu'elles disent.
- Évitez les déclarations et les questions orientées ; les questions doivent orienter la discussion plutôt que de demander des réponses directes à chacun des participants.
- Évitez de dominer la discussion ; posez des questions simples et une seule question à la fois.
- Dirigez le groupe vers l'analyse des causes des problèmes/risques identifiés, les compétences dont il dispose pour les résoudre, et le rôle de la communauté dans l'élaboration de solutions.
- Laissez du temps aux participants pour qu'ils posent leurs questions et expriment leurs doutes.
- Demandez aux participants quels sont les problèmes soulevés qu'ils considèrent comme les plus importants.