DE QUOI S’AGIT-IL ?

Cet outil vous permet de réfléchir à la destination des informations que vous avez générées dans votre mécanisme de retour d'information. Ce processus garantira que le cycle de retour d’information est complet et que toutes les personnes concernées reçoivent les informations appropriées en fonction de leurs responsabilités. Il garantit également qu’une fois les mesures prises, la boucle de retour d’information sera bouclée en interne et en externe avec les communautés et les autres parties prenantes.

COMMENT UTILISER CE GUIDE ?

1. **Rassemblez toutes les informations que vous avez recueillies dans les étapes précédentes lors de la mise en place du mécanisme de retour d'information.** Ceci comprend des informations qui vous ont aidés à décider de l’ampleur du mécanisme de retour d'information (Pour en savoir plus, consultez [cet outil](https://docs.google.com/document/d/1EzRh6qzOjJDOoIUPIWtxOU3v-iyHY24I/edit?usp=sharing&ouid=109473232721131860036&rtpof=true&sd=true)), et les informations recueillies lorsque vous avez défini les canaux de communication (Pour en savoir plus, consultez [cet outil](https://docs.google.com/document/d/1Hp2nQTRcTAXDyhVeKvyxqlCmjVxY3xq4/edit?usp=sharing&ouid=109473232721131860036&rtpof=true&sd=true)).
2. **Allez à l’ÉTAPE 1 pour décider de qui doit prendre part au processus de cartographie**
3. **Allez à l’ÉTAPE 2 et organisez une réunion avec les parties prenantes clés pendant laquelle vous allez examiner la façon dont vous allez recevoir l’information et quel type d'information doit aller où et de quelle manière.**
4. **Allez à l’ÉTAPE 3 pour vous assurer que tous les participants ont accès aux décisions prises pendant la réunion**
5. **Continuez le processus** de mise en place du mécanisme de retour d'information en vous mettant d’accord sur les rôles, les responsabilités et des délais en utilisant [cet outil](https://docs.google.com/document/d/1Hi34vhZYczoT0HCxMcFvOsudXRv18vGS/edit?usp=sharing&ouid=109473232721131860036&rtpof=true&sd=true).

ÉTAPE 1 : DÉTERMINEZ QUI DOIT PRENDRE PART À CE PROCESSUS

Vous devez vous réunir avec les personnes clés qui doivent être impliquées dans le processus afin de créer une adhésion de vos collègues et de la direction. L'ampleur de votre mécanisme de retour d'information déterminera qui sont ces personnes. Il s'agit de toute personne dont la participation et le soutien aura un impact sur le processus de retour d’information. Il s'agira vraisemblablement de :

1. La direction
2. Le personnel chargé des programmes ou des opérations
3. La gestion de l’information
4. Le suivi et évaluation
5. Les ressources humaines
6. La PGI
7. La sécurité

ÉTAPE 2 ORGANISEZ UNE DISCUSSION AVEC LES PARTIES PRENANTES CLÉS

Organisez une discussion dans le cadre d’une réunion spécifique, un atelier ou une formation. De préférence, ceci se déroulera pendant un atelier de mise en place du mécanisme de retour d'information. Vous trouverez un programme pour ce type d’atelier [ici](https://docs.google.com/document/d/1HdalJ_drE4COToyi4R5ZEKHqShjV0Iq2/edit?usp=sharing&ouid=109473232721131860036&rtpof=true&sd=true). Si ce n’est pas possible, veillez au moins à effectuer l’exercice ci-dessous et communiquez la suggestion de cartographie aux parties prenantes clés et organisez des réunions bilatérales de suivi si nécessaire.

Documentez la discussion sur un tableau à feuilles mobiles ou partagez un document si la réunion est en ligne.

1. Discutez des réponses aux questions suivantes :

De quels canaux recevons-nous les informations des communautés ?

Examinez les informations liées à ces types de canaux de retour d’information que vous avez recueillies pendant les étapes précédentes (en utilisant [cet outil](https://docs.google.com/document/d/1Hp2nQTRcTAXDyhVeKvyxqlCmjVxY3xq4/edit?usp=sharing&ouid=109473232721131860036&rtpof=true&sd=true) pour définir les canaux de communication) et demandez à vos collègues de confirmer ou d’ajouter des informations supplémentaires. Voici un rappel des questions :

* Quels canaux utilisons-nous actuellement pour partager des informations, recevoir des retours d'information et répondre aux communautés ?
* Existe-t-il des structures gérées par la communauté ou d'autres partenaires que nous pouvons utiliser ?
* Ces canaux sont-ils adaptés et fonctionnent-ils ?
* Avons-nous besoin de canaux supplémentaires ?

QUEL TYPE d’informations recevrez-vous ?

Discutez des types d'informations que vous allez recevoir des communautés. Examinez les types d'informations mentionnés ci-dessous et assurez-vous que tout le monde comprend de la même manière.

**Retour d’information opérationnel** - Il s'agit de retours d'information directement liés à des projets, programmes, activités ou opérations en cours au sein de l'organisation.

Il peut s’agir de toute chose en lien avec l’opération ou le programme spécifique que les secteurs appropriés ou rôles doivent discuter. Parfois ce retour d’information peut être pris en compte tout de suite et parfois il est utile de contrôler les tendances et de discuter avec différentes parties prenantes pour décider quels changements sont nécessaires dans vos programmes ou interventions. Il peut s'agir, par exemple, de suggestions de modification des horaires de distribution, de questions sur les heures d'ouverture ou de rapports d'insatisfaction concernant le type d'assistance fournie.

**Retour d’information sur l’ensemble de la situation** - Il s'agit d'un retour d'information sur des questions qui ne relèvent pas de vos projets ou *interventions spécifiques et qui concernent souvent des questions stratégiques ou des défis plus larges liés aux efforts* de réponse humanitaire.

Ceci peut être lié au contexte ou changements dans la communauté et votre équipe ne pourra peut-être pas prendre des mesures. Par exemple, il peut s'agir d'un mécontentement avec le gouvernement, des questions sur la fin de la catastrophe ou des commentaires sur le rôle des femmes dans leur communauté. Il est également important de faire un suivi de ces informations car ceci permet de comprendre la communauté et vous permet aussi de communiquer les résultats à d'autres personnes qui seront peut-être en mesure de prendre en compte des questions spécifiques.

**Certains aspects du retour d’information opérationnel et du retour d’information sur l’ensemble de la situation devront peut-être être traités séparément et/ou de toute urgence, en fonction du caractère sensible et urgent de ces informations.**

**Les retours d'informations sensibles** - Toute information qui peut mettre en danger la personne qui les partage ou d'autres personnes qui y sont liées et qui doivent être traitées avec précaution.*[[1]](#footnote-1)*

Il peut s'agir d'allégations graves liées à des violations du droit national ou international, ou aux droits de l'homme concernant la protection (sécurité, dignité et droits) des populations affectées, ou toute violation du code de conduite humanitaire ou des politiques de sauvegarde. Le retour d'information sensibles peut être reçu comme n'importe quel type de retour d'information, tel qu'un signalement, une question ou une suggestion, car cela dépend de la situation spécifique si elle met une personne en danger si elle est partagée avec d'autres.

**Retour d’information critique** - Tour retour d’information qui nécessite un suivi urgent/dans des délais opportuns.

Il peut s'agir de problèmes tels que la livraison de nourriture avariée, de risques potentiels pour la sécurité, de signes d'une épidémie ou de nouvelles rumeurs dans la communauté qui pourraient menacer directement la programmation à venir. Les commentaires de retour d'informations critiques doivent être partagés immédiatement avec la personne la mieux placée pour y répondre.

QUI a besoin de voir quel type de retour d'information ?

Passez en revue les différents types d'information et discutez de qui doit voir ces informations. Le résultat de cette discussion constituera votre **cadre d’orientation.** Ajoutez des sous-catégories si nécessaire. Documentez la discussion sur un tableau à feuilles mobiles ou par le biais d’un document partagé.

Suivre ces questions directrices vous permettra de développer votre cadre d’orientation :

* À quels secteurs techniques est-ce que le retour d’information fait référence.
* Qui parmi vos collègues est la personne la mieux placée pour prendre des mesures sur le retour d’information en lien avec ces secteurs ?
* Si vous n'avez pas de collègue, avec lequel de vos partenaires ou parties prenantes pouvez-vous partager ce retour d’information ?
* Le retour d’informations opérationnel nécessite-il un suivi individuel ?

|  |  |
| --- | --- |
| QUOI | QUI |
| **Retour d’information opérationnel** |  |
| **Retour d'information sur la situation dans son ensemble** |  |

2. DESSINEZ le flux d'information, en tenant compte de :

* comment les informations sont recueillies
* où seront-elles sauvegardées
* avec qui ces différents types d’information doivent-ils être partagés
* où ces informations seront-elles discutées
* comment la boucle de retour d’information sera-t-elle bouclée avec la communauté

**Le flux d'information peut être représenté de la façon suivante** - mais peut aussi être totalement différent. Assurez-vous simplement que les différentes étapes qui composent le cycle de retour d’information complet sont prises en compte.

**A diagram of a diagram

Description automatically generated**

Quels circuits peut-on utiliser pour partager ces informations ?

Maintenant que vous savez où l'information doit aller et que vous avez commencé à développer votre cadre d’orientation, vous pouvez discuter de la manière dont l'information sera partagée avec les différents points focaux. Pensez aux supports d’information et aussi à la fréquence du partage de cette information.

* De quelle façon l'information est-elle actuellement partagée au sein de votre organisation ?
* Ces circuits sont-ils adaptés aux différents types d’informations ?
* Quelle est la meilleure façon de partager l'information à l'avenir ?

Ces informations peuvent être ajoutées dans la troisième colonne de votre tableau :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| QUOI | QUI | COMMENT |
| **Retour d’informations opérationnel** |  |  |
| **Retour d'information sur la situation dans son ensemble** |  |  |

ÉTAPE 3 PARTAGEZ ET APPROUVEZ LES DOCUMENTS DE L’ATELIER

À la fin de l'atelier, assurez-vous de partager les schémas et tableaux réalisés avec l’ensemble des participants de l'atelier. Les versions finalisées et approuvées guideront le personnel et les bénévoles dans le processus de retour d’information et devront être discutées pendant les formations.

1. Comité permanent inter-agences (2021). La responsabilité des données dans les contextes humanitaires. Orientations opérationnelles, p. 30. [↑](#footnote-ref-1)