Sans le soutien de la direction de votre organisation et le programme ou l’opération que vous soutenez, il sera difficile, sinon impossible, de s’assurer de l’efficacité de votre mécanisme de retour d'informations. Vous n'aurez pas le personnel ni les ressources nécessaires et il n’y aura pas non plus de conséquences si personne n'agit sur le retour d'information. Nous savons qu’un mécanisme de retour d'information ne peut être efficace que si on discute du retour d'information, si des décisions sont prises sur l’opportunité et la manière d’agir et si la boucle est bouclée avec les communautés. Recueillir des informations, sans ensuite prendre en compte ces informations, mène à une déception de la communauté et peut même dégénérer en problèmes de sécurité en raison des frustrations de ces communautés.

Mais comment réussir cette adhésion ? Vous trouverez à suivre des conseils pratiques pouvant vous aider à gagner l’adhésion des dirigeants de votre organisation et en faire des défenseurs des mécanismes de retour d'information de la communauté.

1. PARLEZ LEUR LANGUE

* **Évitez d’utiliser du jargon** – « CEA », « AAP», « Boucler la boucle » etc. ne veut peut-être pas dire grand-chose pour les dirigeants.
* **Utilisez des exemples concrets** – Sachez quels domaines de travail sont d’un intérêt particulier et utilisez des exemples précis pour démontrer que le retour d'information de la communauté peut aider dans ce contexte.
* **Mentionnez des mots clés** - Revoyez les stratégies et les plans et utilisez des mots clés lorsque vous présentez votre processus de retour d’informations.

1. S'ALIGNER SUR LES PLANS ET LES PRIORITÉS

* **Comprenez les priorités de la direction –** Vous pouvez montrer comment le mécanisme de retour d'information de la communauté peut aider à atteindre leurs objectifs.
* **Intégrez dans les plans et les budgets** – Veillez à ce que vous puissiez contribuer aux plans stratégiques et opérationnels pour intégrer et budgéter les composants du retour d'information.
* **Complétez les mécanismes existants** – Recherchez s’il existe des mécanismes que vous pouvez rejoindre ou développer, plutôt que de mettre en place quelque chose de nouveau qui sera peut-être un doublon.

1. PARLEZ AUX BONNES PERSONNES

* **Comprenez les dynamiques de pouvoir** – Comprenez qui on écoute et qui a une influence sur la direction.
* **Identifiez des soutiens** – Identifiez des collègues qui ont de l’influence et qui peuvent défendre vos intérêts.
* **Tenez vos soutiens informés** – Tenez vos soutiens informés régulièrement, donnez-leur les dernières informations et demandez-leur d’insister sur des points précis dans leurs réunions avec la direction.

1. MENTIONNEZ LA VALEUR AJOUTÉE

* **Concentrez-vous sur l'utilité de l'action** – Lorsque vous commencez la discussion sur le mécanisme de retour d'information, concentrez-vous sur les raisons pour lesquelles ceci contribuera à être plus efficace, plus pertinent et plus fiable.
* **Adaptez les exemples à des secteurs spécifiques** - Il est utile de fournir des exemples concrets qui parlent au secteur technique et à la direction, par exemple des latrines qui ne sont pas construites au bon endroit pour les collègues WASH ou des exemples liés à des améliorations de l’efficacité pour la direction.
* **Expliquez que ça leur rendra la vie plus facile** – Plutôt que d’ajouter encore à leur emploi du temps déjà chargé, le mécanisme de retour d'information peut faire gagner du temps et des ressources en soulignant des problèmes dès le début.

1. MONTREZ LES RISQUES DE NE PAS LE FAIRE

* **Mentionnez ce qui se passe lorsque les problèmes s'aggravent** – Les mécanismes de retour d'information aident à identifier des problèmes et à les résoudre rapidement. Nous courrons le risque de perdre la confiance, l'accès, du temps, des ressources, la crédibilité, la visibilité et la sécurité si nous ne le faisons pas. Si nous n’écoutons pas, nous ne serons pas en mesure de répondre aux rumeurs et à la désinformation.

1. COMPRENDRE LES BESOINS D’INFORMATION ET LES FAÇONS DE TRAVAILLER

* **Discuter de comment partager l'information** – L'attention des personnes est courte, particulièrement en situation d’urgences, essayez-donc de comprendre la façon la meilleure et la plus efficace de communiquer avec la direction et vos collègues.
* **Demander s'il y a des domaines d’intérêt spécifiques** – Ceci vous permettra de communiquer les différents types d'information avec ceux qui peuvent agir et ainsi éviter de surcharger votre direction et vos collègues avec des informations trop détaillées.

1. FAITES PARTICIPER LA DIRECTION ET LES COLLÈGUES DANS LA PLANFICATION

* **Élaborez ensemble le mécanisme** – Ne présentez pas un plan terminé à la direction au contraire faites les participer aux discussions initiales.
* **Discutez du rôle et des responsabilités de chacun** - Toutes les personnes se sentiront concernées lorsque le mécanisme de retour d'information sera perçu comme un effort commun et pas uniquement une activité CEA isolée.

1. FAIRE UN PILOTE ET MONTREZ L’IMPACT

* **Commencez modestement** – Choisissez un contexte avec une équipe solide et avec un intérêt spécifique et commencez à mettre en place le pilote.
* **Démontrez l’efficacité de la boucle de retour d'information –** Une fois votre pilote de retour d'information en place, vous pouvez montrer ce que signifie de passer par toutes les étapes du cycle de retour d'information. Cela rendra le mécanisme plus concret pour les dirigeants et collègues.
* **Mettez à l’échelle**– Lorsque l’équipe est prête et que vous avez le soutien dont vous avez besoin, vous pouvez étendre le mécanisme.

1. MONTREZ COMMENT IL PERMET D’AMÉLIORER LA VISIBILITÉ ET LES FINANCEMENTS

* **Vendez votre avantage comparatif** – Toutes les organisations n’ont pas de lien direct avec les communautés, ni les outils et la capacité d’enregistrer et de communiquer systématiquement leur retour d’informations.
* **Expliquez comment vous pouvez partager ces informations avec d’autres personnes**– Vous pouvez partager vos rapports de retours d’informations avec d'autres organisations et donateurs et ils sont souvent prisés dans les interventions d'urgence.
* **Montrez comment vous pouvez aider à la collecte de fonds** – Les donateurs sont d’ordinaire très intéressés par les mécanismes de retour d'information car c’est une façon, pour eux, de contrôler l'impact de leur financement.

1. FAITES-EN LEUR RÉUSSITE

* **Félicitez-les de leur idée** - La plus grande réussite est si la direction s'approprie le processus et la considère comme leur idée.
* **Continuez à les tenir impliqués et informés**- Partagez avec eux régulièrement les dernières informations, veillez à ce qu’elles soient brèves et informatives.
* **Donnez-leur du contenu de qualité qu'ils peuvent partager** – La direction appréciera de pouvoir communiquer des informations avec d’autres organisations et de ce fait gagner en visibilité du travail réalisé.