EN QUOI CONSISTE CET OUTIL ?

Il s'agit d'un exemple de questionnaire destiné à partager les principaux points importants que les organisations voient dans leurs données de retour d'information. Il peut être utilisé au sein d'une organisation (par exemple, pour que les bureaux de région partagent leurs principales conclusions avec leurs collègues du siège) et dans un cadre inter-agences (par exemple, pour les membres de groupes de travail qui souhaitent partager les principaux points saillants de leurs systèmes de retour d'information respectifs).

Le questionnaire ne vise pas à recueillir des données complètes ou représentatives sur les points de vue des communautés pour la période concernée. Il peut néanmoins mettre en évidence les questions qui ont été soulevées par différents canaux et orienter les discussions sur la manière de traiter le retour d'information des communautés.

POURQUOI AVONS-NOUS BESOIN DE CET OUTIL ?

Il est essentiel de connaître les principales tendances et les points importants des données de retour d'information des communautés afin de se concentrer sur les questions les plus pertinentes et les plus urgentes et de trouver des moyens d'y répondre. Souvent, en cas de crise, plusieurs bureaux ou organisations mettent en place leurs propres systèmes de retour d'information, mais il n'existe pas toujours de moyen clair de partager ces informations de manière accessible et régulière. Le partage de données brutes peut être éprouvant et potentiellement sensible mais peu de bureaux auront la capacité de préparer des rapports de retour d'information complets avec tous leurs partenaires.

Une option intermédiaire consiste à mettre en place une enquête commune que tous les bureaux ou organisations recueillant un retour d'information peuvent utiliser pour se communiquer régulièrement les points les plus importants. Dans les situations où il est urgent d'établir des priorités d'action pour traiter le retour d'information des communautés dans l'ensemble des agences, ce questionnaire peut être utilisé par les partenaires pour partager leurs principaux points importants de manière simple et rapide.

COMMENT L'UTILISER ?

Ce questionnaire peut être adapté à un contexte spécifique et être mis en place sur une simple application d'enquête en ligne, par exemple [Kobo Toolbox](https://kobo.humanitarianresponse.info/accounts/login/?next=%2F%23%2F" \l "/). Voir les mots surlignés en jaune qui devront être adaptés à chaque cas.

Cette enquête peut être partagée avec tous les partenaires ou bureaux qui recueillent régulièrement (par exemple toutes les deux semaines ou une fois par mois) les réactions des communautés à l'aide de leurs outils et approches spécifiques. Les résultats peuvent être ensuite recueillis par un point focal désigné qui analysera les propositions et préparera une présentation simple des sujets les plus courants. Cette présentation peut ensuite guider les discussions de l'équipe ou du groupe de travail concerné. Les résultats peuvent être classés à l'aide du [cadre analytique du retour d'information de la communauté.](https://docs.google.com/spreadsheets/d/10mp4MFCizRsG3M3IuzPI_0SEYStCD25Y?rtpof=true&authuser=evaelisabeth.erlach%40gmail.com&usp=drive_fs)

EXEMPLE DE QUESTIONNAIRE :

***Introduction :***

*L'une des principales priorités du [nom du groupe de coordination] est d'analyser, de partager et d'encourager l'action sur les tendances les plus fréquentes dans les données de retour d'information de la communauté collectées à travers le [nom de l’intervention et du lieu]. Ce groupe de travail/notre service recueillera les principales tendances et priorités en matière de retour d'information de la part des agences/bureaux, puis rassemblera et partagera un aperçu des sujets les plus fréquents et/ou les plus urgents, y compris des recommandations préliminaires sur les mesures à prendre et par qui.*

*Veuillez remplir ce formulaire toutes les [semaines ou mois] pour nous faire part des tendances les plus courantes ou les plus importantes identifiées dans vos données de retour d'information. Cela nous aidera à identifier les principaux sujets de préoccupation et les mesures à prendre pour y remédier.*

***Pour quel [bureau/organisation] travaillez-vous ?***

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***Quel est votre nom ?***

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***Veuillez nous transmettre votre adresse électronique au cas où des précisions seraient nécessaires.***

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***Veuillez nous transmettre votre numéro de téléphone au cas où des précisions s'avéreraient nécessaires.***

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***Quels canaux avez-vous utilisés pour recevoir le retour d'information de la communauté au cours du mois dernier ?***

* Suivi sur le terrain
* Activités de mobilisation sociale sur le terrain
* Entretien avec un informateur clé
* Entretien structuré
* Réunion communautaire
* Visites dans les familles
* E-mails
* Applications de messagerie
* SMS
* Chatbots
* Réseaux sociaux
* Présentation interactive
* Réponse vocale interactive
* Enregistreur vocal ou vidéo
* Centre d'appel
* Service d'assistance/centre d'information
* Boîte à commentaires
* Lettres
* Autre

*[Copiez et collez les questions ci-dessous pour donner la possibilité de fournir plusieurs points forts. Il est recommandé de donner la possibilité de partager 3 à 5 points forts]*

***1. Quel est l'un des sujets les plus courants ou les plus importants concernant le retour d'information de la communauté que vous observez dans vos données ? Veuillez décrire le sujet en quelques mots.***

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***1.A*** *Veuillez fournir un exemple si possible :*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

***1.B*** *Veuillez préciser le [niveau administratif concerné] auquel vous avez principalement reçu ce retour d'information.*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

***1.C*** *Si possible, , veuillez préciser le groupe démographique qui vous a le plus fait part de ce commentaire (par exemple, les jeunes, les personnes âgées, les personnes souffrant de maladies existantes, les migrants/réfugiés, les personnes handicapées, ou autre).*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

***1.D*** *Avez-vous pris des mesures sur la base du retour d'information ou prévoyez-vous de le faire ?*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

***1.E*** *Que recommanderiez-vous aux parties prenantes de la réponse/aux équipes concernées pour répondre à ce retour d'information ?*

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***1F*** *Ce retour d'information surligné fait-il l'objet d'un rapport que vous pourriez partager ? Si oui, veuillez le téléverser ou le partager par e-mail*

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***