Vous trouverez ci-dessous les définitions des principaux termes utilisés dans le KIT DE RETOUR D’INFORMATION DE LA FICR

Retour d'information sur la situation dans son ensemble

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. Il peut s'agir, par exemple, d'un mécontentement à l'égard du gouvernement ou d'autres agences et de leurs efforts d'intervention, de questions sur le calendrier de l'intervention humanitaire au sens large, ou de commentaires sur les dynamiques au sein de la communauté qui sont extérieures à l'effort d'intervention. Ce type de retour d'information peut vous aider à mieux comprendre la communauté, ainsi que ses besoins, ses défis et ses expériences/perspectives. Ce type de retour d'information peut parfois être partagé avec d'autres acteurs impliqués dans la réponse qui pourraient être en mesure d'aborder des questions spécifiques.

Boucler la boucle de retour d’informations

Le processus de communication aux fournisseurs de retour d'information sur ce qui a été fait en réponse à leur retour. Il s'agit d'expliquer et de discuter la manière dont le retour d'information a été pris en compte, ce qu'il était possible de faire (ou non), le raisonnement qui sous-tend ces décisions et ce que cela signifie pour l'avenir. Boucler la boucle n'est pas la fin du cycle de retour d'information, car le retour d'information est continu ; cependant, il s'agit souvent d'une pièce manquante qui est essentielle à la gestion du retour d'information individuel.

Codage de données de retour d'information ouvert et non structuré

Le codage est un processus qui se déroule dans un système de gestion des données (p. ex. Excel). Plus précisément, il s'agit d'attacher un mot-clé ou une courte phrase spécifique aux commentaires de retour d'information afin de les suivre et de les analyser plus facilement. Par exemple, coder tous les commentaires relatifs à la croyance que la COVID-19 n'est pas réelle, ou tous les commentaires relatifs à l'insatisfaction au regard des kits d’hygiène. Cela vous aide à mieux comprendre les principaux sujets dont parlent les communautés, et à identifier les différences entre les groupes communautaires et les lieux, ainsi que les changements au fil du temps. Des codes similaires peuvent être organisés en catégories, p. ex., , différents codes relatifs à WASH, ou différents codes relatifs aux vaccins.

Communauté

Le terme « communauté » est utilisé tout au long de ce guide et désigne le groupe de personnes concernées par les activités, les programmes ou les opérations de l'organisation – y compris celles qui reçoivent un soutien ainsi que celles qui n'en reçoivent pas. Tous les membres de la communauté ne sont pas identiques et, au sein des communautés et entre elles, il existe un large éventail de besoins, de capacités et de risques. Par conséquent, lorsque le mot « communauté » apparaît dans ce document, il fait référence à tous les groupes divers qui composent une communauté, y compris les femmes, les hommes, les garçons et les filles, les personnes âgées, les personnes handicapées, les différents groupes ethniques, les minorités sexuelles et de genre et les groupes marginalisés ou à risque. Ce terme inclut également les représentants de la communauté, tels que les dirigeants locaux, les organisations et les autorités.

Collecteur de données sur le retour d'information de la communauté

La personne qui reçoit et documente les informations partagées par les membres de la communauté. Il s'agit notamment du personnel et des bénévoles qui recueillent des informations dans le cadre de leurs activités habituelles, ainsi que du personnel ou des bénévoles (ou des représentants de tierces parties) chargés spécifiquement de recueillir et de documenter le retour d'information de la communauté.

Mécanismes de retour d'information de la communauté

Un mécanisme de retour d'information est un système qui permet aux membres de la communauté de partager de l’information, d’exprimer des préoccupations et des besoins et de suggérer des changements qui sont importants pour eux. Il comprend les canaux de réception des retours d'information, les processus et les outils de gestion, d'analyse et de partage des données, ainsi que les processus permettant de s'assurer que les retours d'information sont pris en compte et que les communautés sont informées de ces actions. Un mécanisme de retour d'information aide les organisations à être plus responsables vis-à-vis des communautés et contribue en fin de compte à une meilleure qualité de programmation.

Retour d’informations critique

Tout retour d'information qui nécessite un suivi urgent/rapide mais qui n'est pas de nature sensible. 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'information critiques doivent être partagés immédiatement avec la personne la mieux placée pour traiter le problème.

Retour d'information de la communauté

Les retours d'information de la communauté sont des idées générées par les membres de la communauté et peuvent être de nature positive ou négative. Le retour d'information permet à l'agence de comprendre les besoins, les perspectives, les expériences, les défis et les opportunités de la communauté, qu'ils soient liés à la réponse humanitaire ou non. Il peut être reçu de toutes sortes de manières, par exemple dans le cadre d'une conversation informelle avec un membre du personnel, par un appel téléphonique à un centre d'appels ou sous la forme de réponses à des enquêtes structurées.

Canal de retour d'information

Un canal de retour d'information est une modalité par laquelle les idées de la communauté peuvent être partagées, capturées et reçues. Il peut s'agir, par exemple, d'une ligne d'assistance téléphonique, d'un entretien en face à face ou d'une boîte de retour d'information. De par sa nature même, chaque canal possède ses propres caractéristiques qui influent sur son accessibilité pour certains individus et groupes d'une communauté. Nous pouvons constater qu'un mécanisme de retour d'information est un système plus large qui assure une boucle de retour d'information complète, tandis que le canal de retour d'information se limite à la collecte des informations. Un mécanisme de retour d'information peut, et doit, comprendre plusieurs canaux de retour.

Violence basée sur l’identité

Tout acte de violence perpétré par des personnes, des groupes ou des sociétés basées sur les aspects réels, perçus ou attribués à l’identité d’une personne. La violence basée sur l’identité est facilitée et exacerbée par des structures, normes et lois qui cautionnent ou soutiennent (explicitement ou tacitement) des attitudes et de pratiques discriminatoires.[[1]](#footnote-1)

Consentement éclairé

L’autorisation accordée par un individu de collecter et de traiter ses données personnelles après avoir compris et accepté volontairement : 1) la finalité de la collecte et du traitement des données ; 2) avec qui leurs données peuvent être partagées ; 3) tout risque associé à la collecte, au traitement ou au partage de leurs données personnelles ; et 4) des alternatives dans le cas où ils ne souhaitent pas, ou ne peuvent pas, partager leurs données personnelles.[[2]](#footnote-2)

Flux d'information

Le flux d'information fait référence à la manière dont les personnes au sein de votre organisation partagent et reçoivent différents types d'information (dans ce cas, les informations provenant du retour d'information de la communauté), on parle aussi parfois de procédures d’orientation internes. L'information peut être partagée de manière formelle et structurée (p. ex., par le biais de rapports hebdomadaires, de réunions mensuelles, de bases de données, etc.) et de manière plus informelle et moins structurée (p. ex., comme l'équipe d'engagement communautaire et l'équipe de santé partagent le même bureau, l'équipe de santé est souvent informée des événements en cours dans la communauté).

Retour d'information ouvert et non structuré

Retour d'information que les membres de la communauté partagent quand ils le souhaitent sur des sujets qu'ils veulent aborder (par opposition au retour d'information structuré, lorsqu'une organisation sollicite activement le retour d'information des communautés sur certains sujets). Il peut s'agir de conversations de routine, de réunions communautaires, de lignes d'assistance téléphonique, d'émissions de radio interactives, etc. et génère des données qualitatives que l'organisation peut analyser et sur lesquelles elle peut agir.

Retour d’informations 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, 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.

Enquêtes de perception

Les enquêtes de perception sont des travaux de collecte de données pour mesurer ce que croient, pensent ou ressentent les répondants et peuvent fournir des informations sur : (a) Connaissance (p. ex., niveaux de connaissance et de compréhension sur des problèmes particuliers ; (b) Expériences (p. ex., services fournis) ; (c) Croyances et valeurs (p. ex., normes, croyances et niveaux de tolérance de certains comportements) ; (d) Attitudes et opinions (p. ex., points de vue sur la prestation des acteurs, satisfaction avec les services) ; et (e) Attentes (p. ex., craintes et espoirs).[[3]](#footnote-3) La principale distinction d’une enquête de perception est que son but est de découvrir des opinions plutôt que des données factuelles.

Données personnelles (ou informations personnelles, informations personnelles identifiables)

Toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable (« personne concernée ») ; une personne physique identifiable est une personne qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un identifiant tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne ou à un ou plusieurs facteurs spécifiques à l'identité physique, physiologique, génétique, mentale, économique, culturelle ou sociale de cette personne physique.[[4]](#footnote-4)

Prévention de l'exploitation et des abus sexuels (PEAS) :

Politique, règlements et actions visant la prévention de toute forme d’exploitation et abus sexuels et de de la part du personnel de la FICR et d’intervenir s’ils ont eu lieu.[[5]](#footnote-5)

Protection

Protéger les personnes contre les préjudices. Le but est de s’assurer que les droits des personnes sont respectés en assurant la sécurité physique, psychologique et émotionnelle, l’intégrité et la dignité de ceux en danger ou touchés par la violence, la discrimination et l’exclusion.[[6]](#footnote-6)

Sauvegarde

Pour le réseau de la FICR, se réfère à notre responsabilité d’agir pour garantir la sécurité des personnes et de les protéger de toute forme de préjudice résultant de l’abus de pouvoir en s'assurant que notre personnel, nos bénévoles, nos programmes et communications ne portent pas préjudice aux enfants et adultes, ni les exposent à des abus et à l’exploitation. La sauvegarde comprend aussi la protection de notre personnel contre le préjudice et des comportements inappropriés tel que le harcèlement sexuel[[7]](#footnote-7)

Échantillonnage

L’échantillonnage est le processus par lequel on sélectionne des unités (p. ex., des personnes, des organisations, etc.) à partir d’une population donnée avec lesquelles on mènera peut-être des enquêtes et/ou des études et les résultats seront généralisés à la population dans laquelle elles ont été choisies. Ceci est différent d’un recensement où chaque personne ou entité est inclue dans l’enquête ou l’étude, une méthode qui n’est pas souvent réalisable et qui n’ajoute pas à la crédibilité des données recueillies.[[8]](#footnote-8)

Retour d'information sensible

Il s’agit ici d’informations qui peuvent mettre en danger la personne qui les partage ou d'autres personnes qui y sont liées et qui doivent être traitées avec précaution.[[9]](#footnote-9) Il s'agit de toute allégation liée à des violations graves du droit national ou international relatives aux droits de la personne ; toute violation du [code de conduite](https://www.ifrc.org/our-promise/do-good/code-conduct-international-red-cross-and-red-crescent-movement-and-ngos) ou des politiques de sauvegarde ; et/ou des menaces sur la sécurité et la sûreté visant la communauté humanitaire.[[10]](#footnote-10) Le retour d'information sensibles peut être reçu comme n'importe quel type de retour d'information, tel qu'une plainte, 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.

Violence sexuelle et sexiste (SGBV)

Catégorie qui comprend mais sans s’y limiter la violence sexuelle, la violence intime avec son/sa partenaire, l’esclavage, le mariage forcé/précoce, le harcèlement sexuel, la prostitution forcée, le féminicide, les mutilations génitales féminines, l’exploitation et les abus sexuels et le refus à l'accès aux ressources, opportunités et services.[[11]](#footnote-11)

Sciences sociales

Il s'agit de l’étude scientifique des personnes et des communautés, comment les personnes interagissent entre elles, comment les personnes se comportent et la dynamique entre différents groupes (de population). Ces informations sont utilisées pour adapter la conception et la livraison des services et la façon dont les acteurs s’engagent auprès des communautés pendant l’ensemble de la période de réponse.

Violence

L’utilisation de la force ou du pouvoir, soit en tant qu'action ou omission dans n’importe quel contexte, menace, perception de violence ou violence réelle contre soi-même, une autre personne, un groupe, une communauté qui résulte ou a un potentiel élevé de résulter dans la mort, des blessures physiques, psychologiques ou émotionnelles, un mal-développement ou une privation.[[12]](#footnote-12)

1. FICR (2022) : *Politique protection, genre et inclusion*. <https://www.ifrc.org/document/protection-gender-and-inclusion-policy> [↑](#footnote-ref-1)
2. Pour plus d’informations, voir : <https://www.cdacollaborative.org/publication/closing-the-loop-effective-feedback-in-humanitarian-contexts-practitioner-guidance/> [↑](#footnote-ref-2)
3. Sian Herbert (2013): Enquêtes de perception dans des états fragiles touchés par des conflits, <https://www.academia.edu/3365331/Perception_surveys_in_fragile_and_conflict_affected_states> [↑](#footnote-ref-3)
4. OCHA (2019) : Lignes directrices sur la responsabilité des données, p.49. <https://centre.humdata.org/wp-content/uploads/2019/03/OCHA-DR-Guidelines-working-draft-032019.pdf> [↑](#footnote-ref-4)
5. *FICR (2022) :* *Politique protection, genre et inclusion*. <https://www.ifrc.org/document/protection-gender-and-inclusion-policy> [↑](#footnote-ref-5)
6. ibid [↑](#footnote-ref-6)
7. ibid [↑](#footnote-ref-7)
8. ICRC (2020) : Acquiring and Analysing Data in Support of Evidence-based Decisions: A Guide for Humanitarian Work, p. 105. <https://www.icrc.org/en/publication/acquiring-and-analysing-data-support-evidence-based-decisions-guide-humanitarian-work> [↑](#footnote-ref-8)
9. Comité permanent inter-agences (2021). La responsabilité des données dans les contextes humanitaires. Orientations opérationnelles, p.30. <https://interagencystandingcommittee.org/operational-response/iasc-operational-guidance-data-responsibility-humanitarian-action> [↑](#footnote-ref-9)
10. Conseil danois pour les réfugiés (2022): Mécanisme de retour d'information de la communauté Directive et boîte à outils., p.8. https://www.drc.ngo/media/vzlhxkea/drc\_global-cfm-guidance\_web\_low-res.pdf. [↑](#footnote-ref-10)
11. *FICR (2022) :* *Politique protection, genre et inclusion*. <https://www.ifrc.org/document/protection-gender-and-inclusion-policy> [↑](#footnote-ref-11)
12. ibid [↑](#footnote-ref-12)