OBJECTIFS DE L’ATELIER

L’objectif global de l’atelier de deux jours est de concevoir un mécanisme de retour d'information pour le programme [X] pour la société nationale [X]. Par le biais de ce mécanisme, la société nationale recueillera du retour d’information de [communauté ciblée] et répondra au retour d’information. L’objectif est d'accroître les connaissances de la société nationale sur la perception de la communauté sur les services de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge pour permettre à la société nationale de mieux travailler avec les communautés et d’atteindre les objectifs opérationnels.

Objectifs spécifiques :

* Développer la compréhension du type d’information que l’équipe du programme souhaiterait obtenir de la communauté cible
* Développer la compréhension des incitations et des obstacles que l’équipe du programme envisage qui puissent faciliter/empêcher les réponses au retour d’information de la part des membres de la communauté
* Élaborer et tester les questions qui seront posées aux membres de la communauté à intervalles réguliers
* Définir les méthodes de collecte de données appropriées, réalisables et rentables pour la collecte de données dans le retour d’information communautaire
* Accord sur le ou les lieux pour la collecte de données
* Informer les volontaires de la société nationale du processus de la collecte de données
* Discuter des méthodes pour dialoguer avec la communauté pour valider et discuter plus en profondeur du retour d’information et comment le retour d’information sera plus pris en compte

SUGGESTION DE PROGRAMME

|  |  |
| --- | --- |
| Jour 1 | |
| **10:00** | **Introduction**   * Préambule * En quoi cette initiative est pertinente pour les différentes équipes ? * Comment contribue-t-elle à la stratégie de l'équipe/de la (des) branche(s) locale(s) ?   **But :** Capter l’attention des personnes et les motiver ; établir une compréhension commune des avantages des mécanismes de retour d'information pour la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge. |
| **10:15** | **Objectifs de l’atelier**   * Objectifs de l’atelier * Programme   **But :** S’assurer que les participants comprennent bien les résultats escomptés de l’atelier et comment les différentes séances vont y contribuer, encourager une participation active. |
| **10:30** | **Qu'est-ce que le retour d’information communautaire et comment nous est-il utile ?**   * Principes clés des mécanismes de retour d'information communautaire * Le cycle du retour d’information * Les thèmes clés pour l'élaboration des questions * Questions et réponses   **But :** Établir une compréhension commune de la méthodologie, de l'objectif de chaque étape dans le cycle du retour d’information et des thèmes qui guideront l’élaboration du questionnaire ; clarifier que l'atelier est la première étape dans la conception du cycle de retour d’information S’il n’y a pas de questions, demandez qu’est-ce qui est nouveau dans cette méthodologie comparée à ce que font déjà les équipes. |
| **11:00** | **Engagement communautaire et redevabilité (CEA)**   * Aperçu de l'approche de l’engagement communautaire et de la redevabilité et comment les mécanismes de retour d'information systématiques s’y intègrent   **But :** Expliquer comment cette initiative s'intègre dans la stratégie plus large de la FICR pour améliorer l'engagement communautaire et la redevabilité. |
| **11:30** | **Cartographie des services et des groupes de la population cible (exercice de groupe)**   * Qui reçoit des services de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ? Qui sont les groupes clés de la population cible (par ex., des migrants dans des camps de transit, des demandeurs d'asile et des réfugiés recevant de l'aide pour leur intégration, personnes recevant de l’aide financière, des communautés d'accueil le cas échéant) * Combien de personnes reçoivent nos services ? Chiffres par groupe clé * Quels services reçoivent-ils ? Services clés (par ex., premiers secours, articles non alimentaires, médiation culturelle, aide psychologique, formations professionnelles, cours de langue, entre autres) * Où reçoivent-ils ces services ? Points de contact entre la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge et la population cible (par ex., centre d'accueil, bureaux de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, entre autres) * À quelle fréquence et pendant combien de temps reçoivent-ils ces services ?   **But :** Identifier les personnes auprès desquelles nous devrions rechercher du retour d’information, où est le meilleur endroit pour mener les entretiens, quand/à quelle fréquence et de combien de personnes ? |
| **12:00** | **Pause déjeuner** |
| **13:00** | **Cartographie des besoins d’informations (exercice de groupe)**   * Quel type de retour d’information/informations recueillez-vous déjà ou recevez-vous de la communauté cible qui motivent votre programmation ? * À quoi vous sert le retour d’information/les informations ? Comment alimentent-ils les processus de prises de décision ? * Quel retour d’information/informations est manquant/souhaiteriez-vous que la communauté cible guide votre programmation ?   **Instructions :** Utilisez un tableau blanc ou un tableau à feuilles mobiles Demandez aux participants à l'atelier d’écrire trois types d'informations dont ils ont besoin (des questions sur lesquelles ils souhaiteraient avoir du retour d’information régulier de la part de la communauté cible pour motiver la mise en œuvre de programmes et puis partager ces besoins d'informations). L'animateur regroupe alors les besoins d'information par catégories/groupes et demande aux participants si certains des besoins d'information sont/peuvent être faciles à obtenir depuis des données provenant d'autres sources ? Par exemple, si les participants disent qu'ils voudraient savoir si les personnes obtiennent des réponses aux plaintes dont ils font part à une ligne d’assistance, cette information devrait être disponible dans les notes des lignes d'assistance ; ce qui n'est peut-être pas disponible c’est de savoir si les personnes sont convaincues que leurs plaintes sont prises au sérieux. L'animateur et le groupe définissent les besoins en informations qui seront les mieux identifiés en demandant directement aux membres de la communauté.  **But :** Définir les besoins en informations clés qui devraient apparaître dans le questionnaire. |
| **14:00** | **Élaboration du questionnaire**   * Besoins en informations clés et questions pour l’enquête suggérée dans ce guide * Rédigez les questions de l’enquête   **Instructions :** L'animateur regroupe les besoins en informations clés puis demande aux participants de vérifier si les questions suggérées dans le guide couvrent ces besoins. Prenez les questions qui sont pertinentes aux besoins d’informations et toute autre question que les participants jugent utile d’inclure dans l’enquête. Pour les besoins en informations qui n'ont pas de questions correspondantes dans ce guide, demandez aux participants de proposer des questions d’enquête. Une fois que vous avez une première version, vérifiez qu’il n’y a pas de doublon dans les questions et que vous n'avez pas trop de questions ; essayez d’avoir un questionnaire court.  **But :** Préparer une première version du questionnaire pour le test pour la deuxième journée. |
| **15:30** | **Planification du pilote**   * Objectif du test des questions - vérifier que les questions sont faciles à comprendre et les affiner (pas de collecte des données) * Prise de note pendant le test des questions - notez les questions que les répondants ont du mal à comprendre et comment vous les avez reformulées pour les clarifier.   **Instructions :** Utilisez l'annexe 2 de ce guide pour résumer les éléments clés à prendre en considération pour le processus de test des questions.  **But :** Préparer les participants pour l’exercice du pilote test le deuxième jour. |
| **15:45** | **Pause-café** |
| **16:00** | **Remue-méninge sur le dialogue et boucler la boucle**   * Avec qui * Quand * Où * Comment   **Instructions :** Demandez aux participants de définir les opportunités de parler des résultats de l’enquête en interne (par ex., réunions d’équipes régulières, réunion de la direction). En externe, ceci doit être fait avec les membres de la communauté (par ex., discussions informelles, discussions de groupe dirigées ou utilisations des moyens existants : briefings, formations, suivi de cas individuel. Discutez de la meilleure façon de communiquer tout changement de programmation aux membres de la communauté (quelles mesures prendra l’équipe pour répondre au retour d’information) .  **But :** Établir une compréhension commune du processus d'analyse participative (internet et externe) et définir les opportunités et les moyens existants de partager et de discuter des résultats d’enquête avec les membres de la communauté. |

|  |  |
| --- | --- |
| Jour 2 | |
| **09:00** | **Faites un récapitulatif et apportez les derniers changements à la première version des questions avant de les tester**  Instructions : Résumez ce qui a été accompli la veille et favorisez toute réflexion des participants. Demandez aux participants leur sentiment sur le questionnaire. Les questions couvrent-elles des thèmes importants ? Est-il probable qu’elles vont permettre d’obtenir des données sur lesquelles l’équipe pourra prendre des mesures ?  **But :** Favoriser l’échange de réflexions sur la première journée et toute suggestion des participants en ce qui concerne la première version des questions de l’enquête. |
| **09:30** | **Questions démographiques, échelle de Likert et script d'introduction**  **Instructions :** Utilisez les parties pertinentes du guide  **But :** Incorporer des questions démographiques, des options de réponse pour les cinq niveaux de réponse de l’échelle de Likert et l'introduction à l’enquête. |
| **10:00** | **Discussion sur la collecte des données et l'analyse**   * Contacter les migrants - lieu et horaires les meilleurs pour recueillir les données * Méthodologie de la collecte de données (en personne avec ou sans téléphone portable ou tablette, SMS, enquête) et analyse (stratégie d’échantillonnage, taille de l’échantillon, groupes démographiques) * Fréquence * Saisie, consolidation et analyse - outils logiciels les meilleurs à utiliser * Rapports (format et processus) * Rôles et responsabilités   **But :** Concevoir la collecte de données et l'analyse ; assurez-vous que tout le monde connaisse son rôle |
| **11:00** | **Facultatif : Briefing pour les collecteurs de données (s'ils n’ont pas participé au reste de l’atelier)**   * Introduction - objectif de ce projet, ce que nous avons fait hier et ce matin. * Le questionnaire - introduction, questions démographiques, questions de l’enquête, échelle de Likert, questions ouvertes, branchement conditionnel. * Consignes générales pour mener un entretien et mise en situation * Choix des répondants (échantillonnage)   **But :** S’assurer que les futurs collecteurs de données comprennent leurs rôles et responsabilités. |
| **12:00** | **Pause déjeuner** |
| **13:00** | **Test des questions**  **Instructions :** Créez des équipes de deux (une personne qui mène l’entretien et une qui observe) pour effectuer des entretiens tests dans différentes langues. Après chaque entretien, l'équipe doit prendre quelques minutes pour discuter ce qui a bien fonctionné et ce qui a besoin d’être modifié.  **But :** Déterminer si les questions sont faciles à comprendre et si des changements sont nécessaires pour avoir une première expérience de la conduite des entretiens.  Prévoyez autant de temps que possible pour mener entre 10 et 15 entretiens. |
| **15:00** | **Suivi du test des questions**   * Retour d’information de l’exercice du test des questions * Affinez les questions de l’enquête   **But :** Permettre aux participants de partager leur expérience et discuter des difficultés rencontrées pendant l’entretien ; identifier les problèmes dans les questions de l’enquête et modifier en fonction. |
| **15:30** | **Perspectives**   * Comment l’équipe peut-elle partager ses expériences avec d’autres équipes de la société nationale (ou parmi les sociétés nationales) sur la collecte systématique de données de retour d’information ? * Quelles réunions ou retraites peuvent donner l’opportunité de partager des expériences et des apprentissages communs ?   **But :** Identifier des opportunités de partage d’expériences. |
| **16:00** | **Résumé et prochaines étapes**   * Calendrier sur la collecte des données et l'analyse * Calendrier pour l’analyse participative et les mesures * Partage du travail et objectifs * Conclusions |