Quel est l'objectif de cet outil ?

Cet outil vous guide dans le processus de définition des canaux de communication dont vous avez besoin pour votre système de retour d'information. Il s'agit d'examiner ce qui existe déjà, de rassembler des informations et de prendre une décision collective avec la communauté, vos collègues et vos partenaires, le cas échéant.

Comment utiliser ce guide :

1. Passez en revue les [options de canaux de communication ci-dessous](#_Communication_channels_for) et assurez-vous de bien comprendre les différentes fonctions des canaux de communication et les options disponibles.
2. Consultez les [principaux éléments à prendre en compte lors de la définition des canaux de communication](#_Key_considerations_when) afin de vous préparer aux discussions de planification.
3. Familiarisez-vous avec les [questions clés auxquelles il faut répondre avant de mettre en place un nouveau canal de communication](#_Key_questions_to) afin de mieux cerner les informations à recueillir avant de passer à la phase suivante.
4. Consultez la section sur la collecte d'informations sur les canaux de communicationqui vous guidera dans le processus de collecte des informations nécessaires pour prendre une décision sur les canaux de communication dont vous avez besoin. Vous y trouverez également des questions adaptées aux différentes parties prenantes.
5. La [Section 5](#_Review_and_analyse) et les sections suivantes (5 à 10) présentent les principales étapes à suivre pour prendre une décision sur les canaux, la valider avec la communauté, faire connaître le système et le réexaminer régulièrement.

# Canaux de communication pour un système de retour d'informations

En fonction de l'étape à laquelle vous vous trouvez dans le processus de retour d'information, vous aurez besoin de canaux pour fournir des informations, pour recevoir le retour d'information de la communauté et pour répondre au retour d'information de la communauté :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CANAUX DE TRANSMISSION DES INFORMATIONS | CANAUX DE RETOUR D'INFORMATION | CANAUX DE RÉPONSE |
| Canaux via lesquels **nous pouvons partager des informations sur notre organisation, nos partenaires, nos programmes et nos plans d'intervention avec la communauté** dans les zones où nous travaillons. Ces canaux peuvent être utilisés pour faire connaître le système de retour d'informations, ainsi que pour partager les informations demandées. | Il s’agit de canaux via lesquels **nous recueillons des informations auprès des communautés sur notre travail et nos services, sur des problématiques spécifiques, y compris les réclamations ainsi que sur tout autre élément important pour la communauté**. Il peut s'agir d'informations générales sur les conditions culturelles et contextuelles de la population cible et d'informations erronées se propageant sous forme de rumeurs au sein de la communauté. | Canaux via lesquels **nous répondons aux retours d'informations de la communauté, généralement au cours de notre processus de « bouclage de la boucle »**. Il est important de se rappeler que les canaux de collecte des retours d'informations ne sont pas toujours les canaux appropriés pour répondre à ces retours. |

Chaque canal sera plus ou moins accessible aux différents groupes d'une communauté. Par conséquent, seule une combinaison de ces canaux peut garantir que le processus est inclusif, et que tous les groupes communautaires peuvent être entendus et peuvent contribuer.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Communication ÉCRITE | | Communication ORALE | | |
| **hors ligne** – pas besoin d'accès Internet | **en ligne**– accès à Internet nécessaire | **face à face** | **appels téléphoniques** | **enregistreur vocal ou vidéo** |
| *Par exemple :*   * *Messages SMS* * *Boîtes à suggestions* * *Lettres* | *Par exemple :*   * *Médias sociaux* * *Applications de messagerie* * *Chatbots* * *E-mails* | *Par exemple :*   * *Helpdesks* * *Conversations pendant les activités régulières* * *Discussions de groupe dirigées* * *Réunions communautaires* * *Enquêtes ou entretiens en personne* * *Visites dans les familles* * *Comité communautaire* | *Par exemple :*   * *Ligne d’assistance (hotline)* * *Appels pendant une émission de radio ou de télévision* * *Réponse vocale interactive* * *Enquête ou entretien téléphonique* | *Par exemple :*   * *L’enregistreur est placé dans un endroit sûr pour que les membres de la communauté puissent les utiliser de manière indépendante* * *Les membres de la communauté enregistrent leurs retours d'informations sur leurs propres appareils* |

Pour un aperçu des différentes options, de leurs avantages et de leurs inconvénients, voir la [matrice des méthodes de communication](https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2021/12/TOOL-19.-Communications-methods-matrix.pdf).

# Points essentiels à prendre en compte lors de la définition des canaux de communication

Tenir compte de la sensibilité et de la nature critique du retour d'information

Lorsque vous réfléchissez à vos canaux de communication, vous devez également tenir compte de la sensibilité et de la nature critique du retour d'information que vous partagerez, recevrez et auquel vous répondrez. Voici ce que nous entendons par là :

Les retours d'informations sensibles sont des 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.[[1]](#footnote-1) Il s'agit de toute présomption de violation grave du droit national ou international relatif aux droits de l'individu, de toute violation du code de conduite ou des politiques de protection et/ou de menaces pour la sûreté et la sécurité de la communauté humanitaire.[[2]](#footnote-2) Le retour d'informations sensibles peut être reçu comme n'importe quel type de retour d'informations, 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.

Retour d'information critique – Tout retour d'information nécessitant un suivi urgent/rapide. 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 avec la personne la mieux placée pour y répondre.

Tout canal de retour d'information que vous ouvrez peut recevoir des commentaires de nature sensible et/ou qui doivent être traités de manière urgente mais certains canaux peuvent être mieux adaptés que d'autres. Là encore, la diversité des canaux nous aide à traiter de manière appropriée tous les types de retour d'information de la communauté

Utiliser différents canaux

Il doit y avoir plusieurs canaux à chaque étape de la diffusion de l'information, du retour d'information et de l'intervention. Cela permet de s'assurer :

* qu'ils sont accessibles à tous les membres de la communauté, y compris les aveugles et les sourds, les personnes dont le niveau d'alphabétisation est faible ou inexistant, les personnes à mobilité réduite, les enfants, etc.
* qu'il existe différents canaux pour recevoir et répondre aux différents types de retour d'information (par exemple, les informations sensibles, le retour d'information plus général et le retour d'information plus urgent lié au projet)
* que les préférences des personnes sont prises en compte (par exemple, une personne peut simplement ne pas être à l'aise pour s'exprimer lors de réunions de la communauté et préférer des entretiens individuels, en face à face, pour faire part de ses idées).

# Questions clés à se poser avant de mettre en place un nouveau canal de communication

Avant de mettre en place un canal de communication, vous devez pouvoir répondre aux questions suivantes. Certaines réponses sont peut-être déjà claires, tandis que pour d'autres, vous devrez consulter les membres de la communauté, vos collègues et vos partenaires.

1. Quels canaux utilisez-vous actuellement pour partager des informations, recevoir des retours d'information et répondre aux communautés ?

* Quels sont les collègues qui sont déjà en contact régulier avec les communautés ?
* Existe-t-il des canaux de retour d'information pour des programmes et des opérations spécifiques ?

1. Existe-t-il des structures gérées par la communauté ou d'autres partenaires que vous pouvez utiliser ?

* Les partenaires disposent-ils de canaux de retour d'information ?
* Le gouvernement dispose-t-il de systèmes de retour d'information ?
* Quelles sont les structures de la communauté en place pour communiquer et gérer les plaintes ?

1. Ces canaux sont-ils adaptés et fonctionnent-ils ?

* Sont-ils utilisés par la communauté ?
* Ces canaux sont-ils les canaux préférés et fiables de la communauté ? Quel est le degré de satisfaction des membres de la communauté à l'égard de ces canaux ?
* Ces canaux sont-ils adaptés à un retour d'information qui pourrait être sensible ou critique ?
* Le retour d'information est-il traité de manière confidentielle ? Les canaux sont-ils accessibles à tout moment afin que les informations urgentes puissent être partagées ?
* Y a-t-il des groupes de la communauté qui pourraient ne pas avoir accès aux canaux existants ?

1. Avons-vous besoin de canaux supplémentaires ?

* Les canaux actuels peuvent-ils être consolidés ?
* Des canaux supplémentaires sont-ils nécessaires pour combler les lacunes ?
* Le contexte a-t-il changé et nécessite-t-il de nouveaux canaux ?
* Les rôles peuvent-ils être assumés par la communauté ?

# Collecte d'informations sur les canaux de communication

Pour répondre aux questions ci-dessus, vous devrez faire participer les différentes parties prenantes impliquées dans le processus de retour d'information et surtout la communauté.

ÉTAPE 1 Rassembler les informations déjà disponibles sur les canaux de communication

La collecte de données primaires coûte toujours du temps et des ressources - à la fois pour vous et pour les personnes que vous souhaitez faire participer. Pour éviter de collecter des informations déjà disponibles, cherchez tout d'abord les réponses aux questions ci-dessus dans des sources de données secondaires. Demandez à vos collègues si ce type d'informations existe et/ou où elles seraient sauvegardées au cas où il ne serait pas évident d'y accéder. Cherchez :

* des rapports sur les programmes et opérations en cours et passés (évaluations, rapports de suivi, évaluations, mises à jour des opérations et rapports de situation)
* Les données de retour d'information de votre propre organisation, ainsi que d'autres organisations ou du gouvernement, si elles sont disponibles
* Des études de cas, des articles, des rapports concernant votre lieu et votre contexte

Les informations que vous trouverez seront probablement fragmentaires, mais elles peuvent vous donner une première idée de la situation et du type de données que vous devez encore rassembler. Gardez à l'esprit que les contextes et les préférences peuvent changer rapidement. Même si les communautés ont déjà fait part de leurs préférences et de leurs points de vue, cela ne signifie pas que ces informations sont toujours pertinentes.

ÉTAPE 2 Identifier les parties prenantes qui peuvent apporter des réponses

Les communautés peuvent donner des indications sur leurs préférences et leurs réflexions sur le processus, les bénévoles peuvent donner des indications sur leur expérience et leur appréciation des activités régulières, les collègues pourront donner plus d'indications sur le contexte opérationnel et les autres partenaires peuvent donner des indications sur les systèmes qu'ils utilisent et sur l'expérience qu'ils en ont.

En examinant les questions de la section 3 du document, réfléchissez aux personnes les mieux placées pour y répondre et dressez-en la liste.

ÉTAPE 3 Sélectionner la méthode de collecte de données la plus appropriée pour recueillir des données supplémentaires

Passez en revue les options ci-dessous afin de choisir les méthodes les plus appropriées pour obtenir les informations dont vous avez besoin :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| MÉTHODE DE COLLECTE DES DONNÉES | AVANTAGES | INCONVÉNIENTS |
| Discussions de groupe avec les communautés | * Le face-à-face est généralement la forme de communication préférée des gens * Discussion plus approfondie * Permet d'exprimer des opinions marginales * Partage simultané d'informations avec les membres de la communauté (fin des rumeurs) * Favorise la discussion au sein de la communauté | * Portée limitée * Peut exclure certains membres de la communauté, par exemple les personnes âgées, les handicapés ou les femmes * Dépend de l'accès physique à la population * Nécessite de bonnes compétences en communication |
| **Enquêtes structurées en personne/inclusion de questions sur les systèmes de retour d'information dans des enquêtes plus détaillées** | * Le face-à-face est généralement la forme de communication préférée des gens * Partage simultané d'informations avec les membres de la communauté (fin des rumeurs) * Permet de couvrir un éventail large et diversifié de la communauté. | * Peut être chronophage et nécessiter une main-d'œuvre importante * Nécessite le soutien d'agents chargés du recensement qui parlent les langues concernées et qui peuvent être difficiles à identifier dans des contextes instables. * Dépend de l'accès physique à la population * Ne permet pas d'obtenir des informations approfondies |
| **Entretiens avec des informateurs clés** | * Faible coût * Partage de l'information simultanément avec les dirigeants * Accès rapide et ponctuel à l'information * Aide à créer une adhésion et de bonnes relations avec les personnes influentes au sein de la communauté | * Peut ne pas fournir une perspective représentative de l'ensemble de la communauté * Peut conduire les dirigeants locaux à contrôler l'information à défaut d'être associé à d'autres moyens de recueillir l'avis de la communauté * Portée limitée |
| Discussions de groupe avec les bénévoles | * Un bon moyen d'impliquer les bénévoles * Souligne le rôle important des bénévoles * Permet d'utiliser les connaissances des bénévoles qui sont en contact régulier avec les communautés. | * Les bénévoles ne peuvent pas parler au nom de la communauté * Dépend de l'accès physique aux bénévoles * Nécessite de bonnes compétences en communication |
| **Discussions avec des collègues, des partenaires et d'autres parties prenantes** susceptibles de recueillir les retours d'information de la communauté | * Peu coûteux * Permet d'impliquer les collègues, les partenaires et les autres parties prenantes dès le départ et d'établir des relations * Évite les doublons | * Les enseignements tirés des projets précédents peuvent ne plus être pertinents * Risque de parti pris * Ne peut pas représenter les préférences des communautés |

Veillez à sélectionner des méthodes qui vous permettent de recueillir des informations auprès de toutes les personnes que vous avez énumérées à l'ÉTAPE 2. Il se peut que vous ayez besoin de plus d'une méthode pour recueillir des informations auprès de votre population cible. Il est important de s'assurer que, dans la mesure du possible, vous demandez directement aux membres de la communauté quelles sont leurs préférences.

ÉTAPE 3 Utiliser les méthodes sélectionnées pour recueillir les informations dont vous avez besoin.

|  |  |
| --- | --- |
| MÉTHODE DE COLLECTE DES DONNÉES | QUESTIONS À POSER |
| **Discussions de groupe** avec les communautés  Identifiez plusieurs groupes de parties prenantes clés au sein de votre population cible. Réfléchissez à la structure appropriée pour ces groupes (par exemple, hommes seulement, femmes seulement, dirigeants communautaires, jeunes, etc.). Vous devez vous assurer que votre groupe est représentatif. Ce [Guide FGD](https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2021/12/Tool-16.-FGD-guide.docx) vous fournit les informations dont vous avez besoin. | **À propos de la communication :**   * Comment souhaitez-vous que notre organisation partage des informations avec vous, par exemple au sujet de ce système de retour d'information ? * Tous les membres de la communauté auraient-ils accès à ces canaux ? Comment nous assurer que les informations parviennent aux personnes les plus vulnérables ?   **À propos du retour d'information :**   * Que pensez-vous de l'idée de faire part de vos commentaires ou de vos préoccupations concernant une problématique, une personne ou un service ? * Que faites-vous si vous avez des inquiétudes ou un retour d'information sur quelque chose ? * Avez-vous eu l'occasion de donner votre avis et de faire part de vos préoccupations concernant l'aide reçue ou non reçue dans le passé ? * Dans l'affirmative : Avez-vous donné votre avis ou fait part de vos préoccupations ? * Si oui : comment avez-vous donné votre avis ou fait part de vos préoccupations ? * Quelle serait votre méthode préférée pour faire part de votre retour d'information ? * Quelle serait votre méthode préférée pour faire part de votre retour d'information ?   **À propos de la réponse :**   * Comment préférez-vous recevoir une réponse à votre retour d'information ? * Comment préférez-vous recevoir une réponse à un retour d'information sensible ? * Dans quel délai pensez-vous recevoir une réponse à votre retour d'information   **À propos du processus de retour d'information :**   * Comment souhaitez-vous être impliqué(e) dans le processus de retour d'information ? |
| **Enquêtes structurées en personne/inclusion de questions sur les systèmes de retour d'information dans des enquêtes plus détaillées**  Voyez s'il existe des enquêtes d'évaluation ou de suivi planifiées dans lesquelles vous pouvez intégrer vos questions. Si ce n'est pas le cas, procédez à une enquête distincte.  Assurez-vous que les personnes chargées de la collecte des données sont formées aux techniques de communication et qu'elles comprennent l'objectif de l'enquête. Le matériel de formation pour les personnes chargées de la collecte des données et [l'outil CEA dans les évaluations](https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/TOOL-13.-CEA-in-Assessment-tool.docx) fournissent des informations utiles. | **À propos de la communication :**   * Comment souhaitez-vous que notre organisation partage des informations avec vous, par exemple au sujet de ce système de retour d'information ?\*   *Réponses possibles :*  *Télévision ; journaux ; radio ; sources en ligne ; panneaux d'affichage ; brochures ; gouvernement ; travailleurs sociaux ; organisations communautaires locales ; organisations non gouvernementales internationales ; organisations locales ; réseaux sociaux ; applications de messagerie ; politiciens ; famille ; amis, voisins ; théâtres ou cinémas communautaires ; réunions communautaires / dirigeants communautaires ; lieux de culte ; animateurs de jeunesse ; bénévoles ou employés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ; autre (liste libre) ; je ne souhaite pas répondre*   * Quels sont les membres de votre communauté qui pourraient ne pas avoir accès à ces chaînes ?   *Réponses possibles :*  *Oui/non*   * Si non, qui sont-ils ?   *Réponses possibles :*  *Femmes ; jeunes ; membres d'un groupe ethnique spécifique, membres d'un groupe religieux ; sympathisants d'un parti politique ; personnes âgées ; personnes handicapées ; autres (liste libre) ; je ne souhaite pas répondre*  **À propos du retour d'information :**   * Que pensez-vous de l'idée de faire part de vos commentaires ou de vos préoccupations concernant une problématique, une personne ou un service ? [un seul choix]   *Réponses possibles :*  *Nous sommes disposés à fournir un retour d'information ; je crains de faire savoir aux organisations ce que je pense de leur travail ; je crains de faire savoir aux personnes ce que je pense de leur travail ; je suis préoccupé(e) par le fait de parler des services qui me sont fournis ; je ne souhaite pas fournir de retour d'information sur un service ou une personne, mais je peux parler d'autres choses ; je préfère ne rien dire ; autre (liste libre) ; je ne souhaite pas répondre.*   * Que faites-vous si vous avez des inquiétudes ou un retour d'information sur quelque chose ? [choix multiple]\*   *Réponses possibles :*  *En parler à un responsable (non religieux) de ma communauté ; En parler à un responsable religieux de ma communauté ; Contacter un média (par exemple une station de radio locale, un groupe de presse) ; En discuter avec un groupe communautaire ; En discuter avec mes amis ; Partager et discuter sur les réseaux sociaux ; Utiliser un système de retour d'information d'une ONG ; Je préfère ne rien dire ; J'organiserai une manifestation publique ; Je collerai des affiches ; j'écrirai un article/une histoire/un poème/une chanson en vue d'une représentation publique ou d'une publication ; (liste non exhaustive) ; Je ne souhaite pas répondre.*   * Avez-vous eu l'occasion de donner votre avis et de faire part de vos préoccupations concernant l'aide reçue ou non reçue dans le passé ?   *Réponses possibles :*  *Oui/non*   * Dans l'affirmative : Avez-vous donné votre avis ou fait part de vos préoccupations ?   *Réponses possibles :*  *Oui/non*   * Si oui : comment avez-vous donné votre avis ou fait part de vos préoccupations ?   *Réponses possibles (adapter les réponses possibles à celles qui sont disponibles)*  *Face à face avec un représentant de l'organisation (en privé) ; Lors de réunions communautaires ; Par téléphone en parlant à quelqu'un ; Par téléphone, mais de manière anonyme ; En écrivant et en postant dans une boîte à idées ; Par l'intermédiaire d'un comité communautaire ; Par courrier électronique ; En ligne via les réseaux sociaux tels que Twitter ou Facebook ; En enregistrant mon commentaire à l'aide d'un dictaphone ; Autre (liste libre) ; Je ne souhaite pas répondre.*   * Quelle serait votre méthode préférée pour faire part de votre retour d'information ?\*   *Les réponses possibles sont les mêmes que ci-dessus*   * Quelle serait votre méthode préférée pour faire part de votre retour d'information ?   *Les réponses possibles sont les mêmes que ci-dessus*  **À propos de la réponse :**   * Comment préférez-vous recevoir une réponse à votre retour d'information ? * Comment préférez-vous recevoir une réponse à un retour d'information sensible ? * Dans quel délai pensez-vous recevoir une réponse à votre retour d'information   **À propos du processus de retour d'information :**   * Comment souhaitez-vous être impliqué(e) dans le processus de retour d'information ?   *\* Si vous l'intégrez dans une autre enquête et que vous ne disposez que d'un nombre limité de questions à poser, il est suggéré de donner la priorité à celles qui sont surlignées.* |
| **Entretiens avec des informateurs clés**  Si vous entretenez des relations étroites avec des dirigeants ou d'autres acteurs clés de la communauté, vous pouvez mener avec eux des entretiens concernant les informations clés.  Ce processus doit être associé à une autre méthode car les dirigeants ou les informateurs clés spécifiques ne sont pas représentatifs de l'ensemble de la communauté mais ils peuvent fournir des informations détaillées précieuses. | **À propos de la communication :**   * Comment souhaitez-vous que notre organisation partage des informations avec vous, par exemple au sujet de ce système de retour d'information ? * Tous les membres de la communauté auraient-ils accès à ces canaux ? Comment nous assurer que les informations parviennent aux personnes les plus vulnérables ?   **À propos du retour d'information :**   * Que ressentent les membres de votre communauté lorsqu'ils font part de leurs commentaires ou de leurs inquiétudes concernant une problématique, une personne ou un service ? * Que font les membres de votre communauté s'ils ont des inquiétudes ou des commentaires à propos de quelque chose ? * Avez-vous eu l'occasion de donner votre avis et de faire part de vos préoccupations concernant l'aide reçue ou non reçue dans le passé ? * Dans l'affirmative : Avez-vous donné votre avis ou fait part de vos préoccupations ? * Si oui : comment avez-vous donné votre avis ou fait part de vos préoccupations ? * Quelle serait votre méthode préférée pour faire part de votre retour d'information ? * Quelle serait votre méthode préférée pour faire part de votre retour d'information ?   **À propos de la réponse :**   * Comment préférez-vous recevoir une réponse à votre retour d'information ? * Comment préférez-vous recevoir une réponse à un retour d'information sensible ? * Dans quel délai pensez-vous recevoir une réponse à votre retour d'information   **À propos du processus de retour d'information :**   * Comment souhaitez-vous être impliqué(e) dans le processus de retour d'information ? * Quelle est la meilleure façon d'impliquer votre communauté dans le processus de retour d'information ? |
| **Discussions de groupe avec les bénévoles**  Organisez des réunions avec des bénévoles qui connaissent votre communauté cible. Vous pouvez vous concentrer sur ceux qui seront impliqués dans le processus de retour d'information, mais il peut être utile de parler à des bénévoles impliqués dans tout type de programme ou d'opération car ils auront des informations précieuses sur la communauté à partager. | **À propos de la communication :**   * Quelle est, selon vous, la meilleure façon de partager des informations avec la communauté que vous soutenez, par exemple au sujet de ce système de retour d'information ? * Tous les membres de la communauté auraient-ils accès à ces canaux ? Comment nous assurer que les informations parviennent aux personnes les plus vulnérables ? * Quelle est la meilleure façon de partager des informations avec vous, afin que vous puissiez les transmettre à la communauté ?   **À propos du retour d'information :**   * Que font les membres de votre communauté s'ils ont des inquiétudes ou des commentaires à propos de quelque chose ? * Des membres de la communauté vous ont-ils déjà fait part de leurs retours d'information précédemment ? * Si oui : comment l'ont-ils fait ? * Avez-vous rencontré des difficultés pour recevoir et partager le retour d'information ou les préoccupations avec vos collègues ?   **À propos de la réponse :**   * Comment pensez-vous que l'organisation devrait répondre aux membres de la communauté à propos de leur retour d'information ? * Comment répondre au mieux à un retour d'information sensible ? * Dans quel délai pensez-vous que nous soyons en mesure de fournir = une réponse au retour d'information de la communauté ?   **À propos du processus de retour d'information :**   * Comment souhaitez-vous en tant que bénévole être impliqué(e) dans le processus de retour d'information ? * De quel type de soutien avez-vous besoin pour recevoir un retour d'information, y répondre et le transmettre aux bons collègues ? |
| qui pourraient recueillir le retour d'information des communautés dans les mêmes domaines  Organisez des réunions avec des organisations partenaires, des représentants du gouvernement ou des collègues de votre organisation qui gèrent peut-être d'autres systèmes de retour d'information. Cela vous permettra de tirer parti de leur expérience et de faire le lien entre votre système et le leur afin de pouvoir les recommander à d'autres. | **À propos de la communication :**   * Comment partagez-vous les informations avec la communauté que vous soutenez, par exemple en ce qui concerne votre système de retour d'information ? * Tous les membres de la communauté auraient-ils accès à ces canaux ? Comment nous assurer que les informations parviennent aux personnes les plus vulnérables ? * Avez-vous rencontré des difficultés lors du partage d'informations avec les communautés ?   **À propos du retour d'information :**   * Quels sont les types de retour d'information que les membres de la communauté vous communiquent le plus souvent ? * Avez-vous rencontré des difficultés pour recevoir le retour d'information des membres de la communauté ? * Quelle est la meilleure façon de transmettre le retour d'information à votre système ?   **À propos de la réponse :**   * Comment répondez-vous aux retours d'information des membres de la communauté ? * Comment réagissez-vous à un retour d'information sensible ? * Dans quel délai réagissez-vous au retour d'information de la communauté ?   **À propos du processus de retour d'information :**   * Si nous vous transmettons un retour d'information, pouvons-nous savoir si vous avez répondu au retour d'information ? * Comment pouvons-nous collaborer au mieux, y compris sur la manière de tirer conjointement les leçons des résultats du retour d'information et de préconiser les mesures nécessaires ? |

# Passer en revue et analyser les informations

Maintenant que vous avez recueilli les informations dont vous avez besoin, vous pouvez les analyser et répondre aux questions de la section 3. Cela vous permettra de décider si de nouveaux canaux sont nécessaires et de définir clairement les meilleures mesures à prendre pour en créer de nouveaux ou consolider ceux qui existent déjà. Les préférences ne seront pas les mêmes pour tous les groupes communautaires, c'est pourquoi vous devez identifier différents canaux.

# Organiser un atelier pour décider des canaux

Pour décider des canaux dont vous avez besoin, il est préférable d'organiser un atelier avec les principales parties prenantes qui participeront au processus de retour d'information. Il s'agit de vos collègues mais aussi de représentants de la communauté et de fonctionnaires. Vous pouvez inclure des représentants de groupes de femmes / d'adolescents / de populations marginalisées afin de comprendre leurs préférences et de discuter des différentes options. Voici le programme de l'atelier.

La décision prise concernant les canaux devra tenir compte des préférences de la communauté ainsi que de facteurs contextuels tels que la sécurité, l'accès, les réseaux mobiles, le budget, etc. L'arbre de décision (point 3) de [la matrice des méthodes de communication](https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2021/12/TOOL-19.-Communications-methods-matrix.pdf) peut vous aider dans le processus de décision.

# Discuter des canaux de communication avec la communauté

Une fois qu'il a été décidé quels canaux seront utilisés pour le système de retour d'information, organisez à nouveau des discussions avec les communautés pour vérifier que le système de retour d'information prévu répond aux attentes des gens et qu'ils seront à l'aise pour l'utiliser. Vous pouvez organiser des discussions de groupe avec divers groupes communautaires, ainsi qu'avec des bénévoles de la communauté, afin d'identifier les domaines à améliorer et de vérifier tout problème potentiel

# Boucler la boucle avec votre population cible

Veillez à informer la communauté des canaux sélectionnés et du processus mis en œuvre pour identifier les canaux appropriés.

* Utilisez les canaux d'information privilégiés pour partager des informations sur la manière d'utiliser les canaux de retour d'information, leur objectif, le droit des populations à donner un retour d'information et votre responsabilité vis-à-vis d'elles.
* Profitez de ce moment pour répondre aux questions sur les canaux et commencer à recueillir les retours d'information.
* Veillez à ce que la plupart des membres de la population cible soient au courant de l'existence des canaux. Essayez d'utiliser plusieurs formats pour partager l'information afin de toucher davantage de personnes (et celles qui sont plus difficiles à atteindre).

# Examiner périodiquement la fonctionnalité et l'adapter

Les préférences de la communauté et le contexte évoluent constamment, il se peut donc que vous deviez procéder à des changements de temps à autre. Effectuez des contrôles réguliers pour vous assurer que le système de retour d'informations fonctionne et que les gens l’utilisent toujours aussi facilement.

Voici quelques questions à poser régulièrement :

* **Les canaux de retour d'informations sont-ils utilisés ?**

Si le nombre de retours d'informations reçus est faible, est-ce parce que les gens n'ont pas confiance dans le système ? Avons-nous reçu des retours d'informations sensibles ?

* **Qui partage le retour d'informations - et qui ne le fait pas ?**

S’agit-il de certains groupes de personnes (p. ex., les femmes, les personnes âgées, certaines ethnies ou certains lieux) dont nous n’entendons pas parler ?

* **Quel est l'avis des communautés sur le processus ?**

Sont-elles satisfaites ? Se sentent-elles écoutées ?

* **Les gens ont-ils des retours sur les informations qu'ils ont partagées ?**

Si non, pourquoi ?

Les réponses aux questions ci-dessus peuvent être trouvées en examinant les données de retour d'informations et la documentation sur la façon dont le retour d'informations a été traité, en discutant avec des collègues et des membres de la communauté, et en recueillant des données structurées.

1. 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-1)
2. Conseil danois pour les réfugiés (2022) : Systèmes de retours d'information de la communauté Guide et boîte à outils, p.8. https://www.drc.ngo/media/vzlhxkea/drc\_global-cfm-guidance\_web\_low-res.pdf. [↑](#footnote-ref-2)