DE QUOI S’AGIT-IL ?

Cet outil permet de structurer le processus de décision sur des rôles et des responsabilités pour toutes les personnes impliquées dans le mécanisme de retour d'information. Il vous permet d’identifier les ressources humaines nécessaires, les autres ressources et formations requises pour que les personnes puissent remplir leur rôle de manière efficace. Ceci est essentiel pour s’assurer que votre cycle de retour d’information sera complet et que les ressources nécessaires seront allouées et que chacune des personnes impliquées sera claire sur ce qu'on attend d’elle.

COMMENT UTILISER CE GUIDE ?

Le tableau ci-dessous doit être rempli durant des discussions avec les membres clés de votre organisation, notamment la direction, les responsables techniques, les collègues travaillant sur la protection, le genre et l’inclusion et d'autres domaines intersectoriels, le personnel de l’engagement communautaire, etc. Nous vous conseillons de le faire durant un atelier ou une réunion prévue à cet effet.

Cartographie et définition des rôles, des responsabilités

1. Lisez les colonnes 1, 2 et 3 pour revoir les étapes du cycle de retour d’information et les tâches suggérées. Modifiez, ajoutez ou supprimez des activités le cas échéant.
2. Lisez la colonne 4 et discutez de la personne qui doit diriger cette tâche. Ajoutez-le titre/poste une fois qu'un accord a été trouvé.

Cartographie et définition des ressources nécessaires

1. Pour chacune des tâches, passez en revue les colonnes 5 à 7 pour discuter et documenter le type de soutien nécessaire ainsi que les ressources nécessaires pour réaliser ces tâches.
2. Partagez le document final pour examen avec toutes les parties prenantes qui n’ont peut-être pas pris part au processus et assurez-vous que toutes les personnes impliquées dans le mécanisme de retour d'information y ont accès.

Gardez à l’esprit les considérations suivantes pour chaque étape du cycle de retour d’information :

* Qui effectue déjà ce travail ?

L'une des raisons de l'exercice de cartographie du flux d'information est d'identifier qui fait déjà quoi et où va l'information. Il est souvent plus rapide, plus efficace et plus durable de s'appuyer sur ce qui se passe déjà dans l'organisation.

* Qui a la capacité de combler les lacunes et/ou de renforcer ce qui se passe déjà ?

Il se peut que certaines étapes du cycle de retour d'information ne soient pas couvertes actuellement dans l'organisation ou qu'elles soient couvertes par quelqu'un qui est débordé. Il est utile de réfléchir à qui peut combler les lacunes et à qui peut jouer un rôle susceptible de rendre une étape plus efficace ou efficiente. N'oubliez pas que la capacité peut inclure l'expertise technique, les compétences linguistiques, le temps disponible, etc.

* Qui peut jouer un rôle d'appui ou de soutien ?

Pour chaque étape du cycle de retour d'information, il existe des actions que d'autres personnes de l'organisation peuvent mener pour rendre cette étape plus facile et/ou plus efficace. Il peut s'agir de la direction qui crée un environnement propice à la prise de mesures en réponse aux retours d'information de la communauté ou des ressources humaines qui veillent à ce que la formation d'accueil comprenne des compétences liées aux retours d'information de la communauté.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **ÉTAPE DU CYCLE DE RETOUR D’INFORMATION** | 1. **TÂCHES** | 1. **CALENDRIER**   *À quelle fréquence cette tâcher sera réalisée ? Dans quels délais ?* | 1. **RESPONSABLE**   *Qui sera responsable de diriger cette tâche ?* | 1. **BESOINS EN RH**   *Qui d’autre doit être impliqué ? Pour combien de temps ? Combien de personnes ? Quel pourcentage de leur temps ?* | 1. **RESSOURCES**   *Quel soutien matériel/financier auront-ils besoin ?* | 1. **RENFORCEMENT DES CAPACITÉS**   *Quelles formations seront nécessaires ?* |
| **Construire le mécanisme de retour d’information** | Renforcement de l’adhésion avec la direction et le personnel | Dès que la discussion commence | *Par exemple : Responsable Engagement communautaire et redevabilité (CEA) :* | *Par exemple :* Nous aurons besoin d’une séance de deux heures avec l’équipe de direction, une heure *de « réunion d’information casse-croûte » avec* le reste du personnel | *Par exemple : Kit de retour d’informations, rafraichissements pour la réunion d’information casse-croûte* | *Par exemple : Pas de formation, mais besoin d'un point focal pour rédiger les notes de briefing sur le mécanisme de retour d'information* |
| Discuter du mécanisme avec des groupes variés de la communauté | *Par exemple : Durant le premier mois* | *Par exemple : Responsable CEA* |  |  |  |
| Planifier le mécanisme en réalisant la cartographie des parties prenantes et du flux d'information, en se mettant d'accord sur les rôles et les responsabilités et identifier les ressources et les soutiens | *Par exemple : Durant le premier mois* | *Par exemple : Responsable CEA* |  |  |  |
| Concevoir ou adapter les outils de collecte de données et les processus | *Par exemple : Durant le premier mois* | *Par exemple : Responsable de la gestion de l'information (IM), responsable planification, suivi, évaluation et apprentissage (PMER) ,* |  |  |  |
| Animation de briefings et formations sur l’importance du retour d’information | *Par exemple : Durant le deuxième mois* | *Par exemple : Responsable CEA* |  |  |  |
| Animation de formation sur la collecte de données | *Par exemple : Durant le deuxième mois* | *Par exemple : Responsable CEA, responsable IM* |  |  |  |
| Animation des formations sur l’analyse du retour d’information | *Par exemple : Durant le deuxième mois* | *Par exemple : Responsable CEA, responsable IM* |  |  |  |
|  | | | | | | | |
| **Collecte des retours d’information de la communauté** | Recevoir et enregistrer le retour d'information de la communauté et fournir une réponse initiale si possible | *Par exemple : Enregistrement régulier durant les activités de promotion sanitaire (3 fois par semaine)* | *Par exemple : le personnel et les bénévoles durant des activités régulières, les opérateurs de ligne d’assistance téléphonique, le personnel et les bénévoles dédiés à la collecte de données.* |  |  |  |
| Partager et mettre à jour le document des questions les plus fréquemment posées/foire a question. (FAQ) | *Par exemple : une fois par mois* | *Par exemple : Responsable CEA* |  |  |  |
| Supervision du processus de la collecte de données | *Par exemple :*  *Pendant la collecte de données (3 fois par semaine)* | *Par exemple : les responsables d’équipe, le responsable IM, le responsable PMER* |  |  |  |
|  | | | | | | | |
| **Transmission du retour d’information et** | Distribution de formulaires de retour d’information (si des formulaires sont utilisés) | *Par exemple :*  *A la fin de chaque collecte de données (3 fois par semaine)* | *Par exemple : les responsables d’équipe, le personnel et les bénévoles enregistrant le retour d’information* |  |  |  |
| Saisir le retour d’information dans la base de données du retour d’information (le cas échéant) | *Par exemple :*  *Le lendemain de la réception des formulaires* | Par exemple : *le personnel et les bénévoles chargés de la saisie des données, responsable CEA, responsable IM, S&E* |  |  |  |
| Consolidation du retour d’information provenant de différents lieux dans une base de données centrale (le cas échéant) | *Par exemple :*  *Une fois par semaine* | *Par exemple : Responsable IM, responsable PMER* |  |  |  |
| Examen et nettoyage des données de retour d’information | *Par exemple :*  *Le jour suivant la saisie des données* | *Par exemple :* Le responsable IM, responsable PMER*, les responsables de saisie de données* |  |  |  |
| Orientation du retour d’information qui nécessite une mesure individuelle | *Par exemple :*  *Données sensibles et urgentes : immédiatement, au maximum dans les 24h*  *Retour d’information programmatique/opérationnel nécessitant des mesures* | *Par exemple : Responsable CEA* |  |  |  |
| Partage du retour d’information sur le processus de collecte des données avec les collecteurs de données | *Par exemple :*  *Dans la suivante suivant la collecte de données* | *Par exemple : Le responsable CEA, responsable IM, le responsable PMER* |  |  |  |
| Traduction des commentaires de retour d'information (le cas échéant | *Par exemple :*  *Dans la semaine suivant le nettoyage des données* | *Par exemple : Traducteur attitré* |  |  |  |
|  | | | | | | | |
| **Analyse** | Compiler les données provenant de différent lieux, canaux ou sources | *Par exemple :*  *Une fois par semaine* | *Par exemple : Le responsable CEA, responsable IM, le responsable PMER* |  |  |  |
| Grouper les commentaires de retour d'information pour identifier les thèmes et les modèles communs (en codant ou regroupant de manière moins formelle) | *Par exemple :*  *Une fois par semaine* | *Par exemple : Le responsable CEA, responsable IM, le responsable PMER* |  |  |  |
| Explorer les données codées et les ventiler | *Par exemple :*  *Une fois par semaine* | *Par exemple : Le responsable CEA, responsable IM, le responsable PMER* |  |  |  |
| Trianguler les données avec d'autres sources d’information | *Par exemple :*  *Une fois par semaine* | *Par exemple : Le responsable CEA, responsable IM, le responsable PMER* |  |  |  |
|  | | | | | | | |
| **Partage & action** | Définir un format adapté pour présenter les résultats du retour d’information | Pendant la phase de conception, le premier mois | *Par exemple : Le responsable CEA, responsable IM, le responsable PMER* |  |  |  |
| Présentation du retour d’information en produits d’information | *Par exemple :*  *Mise à jour du tableau de bord une fois par semaine*  Préparer un rapport de retour d’information*/un bulletin d’informations/ résumé une fois par mois* | *Par exemple : Le responsable CEA, responsable IM, le responsable PMER* |  |  |  |
| Partager le retour d’information avec différentes parties prenantes | *Par exemple :*  *Partager le retour d’information avec le bureau régional une fois par semaine*  *Partager les points forts du retour d’information avec des groupes de travail inter/agence une fois par mois* | *Par exemple : Responsable CEA, responsables techniques* |  |  |  |
| Discuter du retour d’information | *Par exemple :*  *Discuter du retour d’information dans chaque réunion hebdomadaire de coordination interne*  *Discuter des tendances du retour d’information dans chaque réunion hebdomadaire avec les bénévoles*  *Discuter des tendances du retour d’information dans les réunions Ide groupe de travail de retour d’information IA (une fois par mois)* | *Par exemple: directeur des opérations, responsable de projet, responsables techniques* |  |  |  |
| Mettre en place un document central pour documenter les recommandations et les mesures de contrôle. | Pendant la phase de conception, le premier mois | *Par exemple : Le responsable CEA, responsable IM, le responsable PMER* |  |  |  |
| Documenter les recommandations et contrôler les mesures | *Par exemple :*  *Mettre à jour* | *Par exemple: directeur des opérations, responsable de projet, responsables techniques* |  |  |  |
|  | | | | | | | |
| **Boucler la boucle** | Boucler la boucle en interne | *Par exemple :*  *Passer en revue le suivi des actions à chaque réunion de coordination*  Discuter toutes les mises à jour durant la réunion hebdomadaire avec les collecteurs de données | *Par exemple : Le responsable CEA, responsable IM, le responsable PMER* |  |  |  |
| Boucler la boucle avec les membres de la communauté | *Par exemple :*  *Avec l'ensemble de la communauté :*  *Durant la collecte de données*  *Durant les émissions de radio interactives (une fois par semaine)*  *Directement avec la personne qui a fourni le retour d’information si nécessaire :*  *Dans la semaine suivant la mise en place d’une mesure* | *Par exemple : le personnel et les bénévoles en contact régulier avec les communautés, et les collègues techniques* |  |  |  |
| *Documenter le bouclage de la boucle* | *Par exemple : en fin de semaine, noter dans le suivi du retour d’information quelles informations du retour d’information ont été prises en compte* | *Par exemple : le personnel et les bénévoles en contact régulier avec les communautés, et les collègues techniques* |  |  |  |
|  | | | | | | | |
| **Passer en revue le mécanisme de retour d’information & l’adapter** | Revoir de qui provient le retour d’information | *Par exemple :*  *Revoir les caractéristiques démographiques des personnes fournissant le retour d’information dans le le tableau de bord* | *Par exemple : Le responsable IM et CEA, le responsable PMER* |  |  |  |
| Demander le retour d’information du personnel et des volontaires sur le mécanisme | *Par exemple :*  *Bref questionnaire pour le personnel*  Discussion dans les réunions de coordination interne et réunions de bénévoles chaque trimestre | *Par exemple : Responsable CEA* |  |  |  |
| Demander le retour d’information des membres de la communauté sur le mécanisme | Par exemple :  *Mener des discussions de groupe dirigées avec les membres de la communauté chaque trimestre* | *Par exemple : Responsable CEA* |  |  |  |