

Exercice de simulation (avec scénario) :

Mécanismes de retour d'information

Notes pour l'animateur

Temps

- 45 minutes de travail en groupe + 30 minutes de présentation

Matériel

- Document PDF à l'usage des participants sur le scénario sur le retour d'information, quelques exemplaires pour chaque groupe
- Outil de CEA 15 et module 6 dans le guide CEA

Instructions

1. Présentez le scénario théorique de la Croix-Rouge d'Alexa en expliquant :
 - a. Nous allons maintenant nous rendre dans le pays fictif d'Alexa, où nous travaillerons avec la Société nationale à travers une série de scénarios théoriques pour l'aider à renforcer ses approches du CEA et à l'intégrer dans un programme de résilience et une opération de réponse d'urgence
 - b. Le scénario est conçu pour aider les participants à mettre en pratique ce qu'ils viennent d'apprendre au cours de la session PPT. Il faut donc se référer aux PPT et surtout aux actions minimales pour le CEA
 - c. Les groupes doivent utiliser les informations fournies dans le scénario pour former leurs réponses. Ils ne doivent pas fonder leurs réponses sur leur propre Société nationale ou organisation, mais sur le contexte de la Croix-Rouge d'Alexa.
 - d. Les groupes doivent garder à l'esprit les informations précédentes sur la Croix-Rouge d'Alexa lorsqu'ils répondent aux nouvelles tâches, car les informations partagées dans chaque scénario s'appuient sur les tâches précédentes. Les informations fournies précédemment sur Alexa et la Croix-Rouge d'Alexa pourraient s'avérer utiles pour répondre à de nouvelles tâches.
2. Distribuez à chaque groupe quelques exemplaires du document à l'usage des participants « Scénario sur le retour d'information », expliquez clairement la

tâche aux participants et demandez-leur de le lire, de vérifier que tout le monde a compris et de répondre aux questions éventuelles

3. Pendant le travail de groupe, ne donnez des conseils que si nécessaire. Ne donnez pas de réponses aux groupes, mais essayez d'aider ceux qui ont des difficultés ou qui font fausse route. Les réponses à ces tâches se trouvent ci-dessous. Conseillez aux groupes de consulter l'outil de CEA 15 : « Kit de retour d'information pour support »
4. Mettez fin au travail de groupe au bout de 45 minutes, même si les groupes n'ont pas terminé la tâche.
5. Pour présenter le retour, associez deux groupes et un animateur. Chaque groupe dispose de cinq minutes pour présenter ses réponses à l'autre groupe, qui joue le rôle du secrétaire général et de l'équipe de direction de la Croix-Rouge d'Alexa. Après chaque présentation, prévoyez cinq minutes pour les questions. L'animateur peut également poser des questions et fournir des commentaires pendant cette période. Prévoyez 20 minutes au total pour ce processus
6. Réunissez tous les groupes en séance collective pour qu'ils réfléchissent et donnent leur avis sur l'exercice, y compris sur les erreurs communes à tous les groupes. Les questions à aborder sont les suivantes :
 - a. Quelles difficultés avez-vous rencontrées dans cette tâche ?
 - b. L'autre groupe a-t-il suggéré quelque chose qui vous a surpris ?
 - c. Changeriez-vous l'une de vos suggestions maintenant ?
 - d. Qu'avez-vous appris de cette expérience ?

Tâches avec réponses

1. Expliquez comment fonctionnera le nouveau mécanisme de retour d'information à l'échelle de la Société nationale, notamment :

- a. Comment le retour d'information sera-t-il collecté ?
- b. Comment allez-vous répondre aux retours d'information ?
- c. Comment le retour d'information sera-t-il analysé en interne ?
- d. Comment allez-vous vous assurer que le retour d'information est discuté et suivi en interne ?
- e. De quelles ressources le mécanisme aura-t-il besoin (personnel, équipement, financement) ?

f. Comment le mécanisme de retour d'information sera-t-il annoncé aux communautés ?

- Si les groupes ont des difficultés, encouragez-les à examiner le module de retour d'information dans le guide CEA et l'outil de CEA 15 : Kit de retours d'informations
- Les groupes doivent concevoir un mécanisme complet de retour d'information, de la collecte à la réponse, en passant par l'analyse et l'action
- Lors de la conception du mécanisme, les groupes doivent trouver un équilibre entre les préférences et le contexte de la communauté, les besoins et les capacités de la Société nationale, et les ressources disponibles.

Parmi les réponses possibles, citons :

Recueillir les retours d'information de la communauté

- Sur la base du scénario, les **bonnes méthodes** de collecte du retour d'information sont les suivantes :
 - **Ligne téléphonique d'urgence** – le taux de détention d'un téléphone portable est élevé, donc si la communauté est guidée dans l'utilisation d'une ligne d'assistance téléphonique, cela pourrait bien fonctionner. Il devrait également être ouvert le soir, afin que les femmes qui n'ont accès à un téléphone que la nuit puissent continuer à l'utiliser. Une ligne téléphonique a également la capacité de couvrir l'ensemble du pays et de couvrir tous les travaux de la CRA. La CRA dispose également d'experts en informatique qui peuvent vous aider à mettre en place ce système.
 - **Médias sociaux** – ils pourraient être utilisés pour recueillir le retour d'information des jeunes dans les zones urbaines. Les médias sociaux peuvent également être utilisés de manière proactive pour demander un retour d'information sur des questions spécifiques, telles que le paludisme et la diarrhée, par le biais de sondages en ligne ou de groupes de discussion, ce qui répondrait aux besoins du responsable de la santé. Toutefois, les médias sociaux ne doivent pas être le seul canal utilisé pour recueillir des retours d'information, la moyenne d'alphabétisation n'étant que de 75 %.
 - **Face-à-face avec des bénévoles** – La CRA dispose d'antennes et de bénévoles actifs dans tout le pays, qui ont l'expérience de la participation

des communautés et de la réalisation de contrôles. Les communautés ont également indiqué qu'elles préféreraient un retour d'information en face à face. Parmi les options possibles, citons la formation des bénévoles à la collecte d'informations au cours de leurs autres activités, par exemple lorsqu'ils font de la mobilisation sociale, la tenue régulière de groupes de discussion, la mise en place de services d'assistance dans les communautés à des heures fixes chaque mois, ou encore la participation des bénévoles communautaires aux groupes de femmes et aux réunions communautaires. Il convient toutefois de s'assurer que les femmes et les Dalis se sentent à l'aise pour utiliser le service d'assistance ou fournir des retours d'information lors des réunions. Une option consisterait à mettre en place un service d'assistance privé avec des bénévoles masculins et féminins disponibles après les réunions communautaires et les groupes de femmes.

- Les groupes peuvent également suggérer d'engager l'expert en protection, en genre et en inclusion de la CRA pour s'assurer que les canaux sont appropriés pour les femmes et les Dalis.
- D'après le scénario, les méthodes **les moins efficaces** pour recueillir des retours d'information sont les suivantes :
 - Retour d'information et boîtes à idées en raison du faible taux d'alphabétisation et de l'absence de préférence de la communauté pour cette approche
 - Omettre d'inclure au moins une méthode en face à face, car c'est la première préférence de la communauté
 - Ne pas inclure de méthodes permettant de collecter des retours d'information à la fois proactifs et réactifs, compte tenu des besoins du responsable de la santé et du responsable de la gestion des catastrophes
 - Ne pas tenir compte des besoins en matière de genre et de diversité, par exemple en optant pour une ligne d'assistance téléphonique sans se demander comment les femmes pourraient y accéder ou en ne recueillant des retours d'information que lors de réunions publiques, auxquelles les femmes ou les Dalis ne se sentent pas forcément en mesure de participer
 - La radio, bien que populaire, n'est pas bien adaptée à la collecte de retours d'information, car seul un petit nombre de personnes peut appeler par émission de radio, et ce n'est pas privé.

Donner suite aux retours d'information de la communauté

- Dans la mesure du possible, il convient de répondre immédiatement aux retours d'information. Une formation au retour d'information et un guide des questions fréquemment posées peuvent aider le personnel et les bénévoles à répondre aux questions les plus courantes
- Les délais de réponse dépendront du contexte mais ne devraient pas dépasser 2 semaines. Les retours d'information sensibles et les réclamations graves doivent être traités immédiatement
- Si le retour d'information ne peut pas être suivi d'effet, il est important de le dire aux gens et de leur expliquer pourquoi rien ne peut être fait, sinon ils perdront confiance dans le mécanisme.
- Les questions de retour d'information non sensibles et les questions soulevées par un grand nombre de personnes pourraient être traitées par la radio, lors de réunions communautaires ou sur les médias sociaux. Mais attention, les médias sociaux reposent sur l'alphabétisation.
- Une réponse peut également être fournie directement à la personne qui a fourni le retour d'information, soit en la rappelant par téléphone, soit par des bénévoles qui lui rendent visite en personne
- Les questions sensibles doivent être traitées en privé, soit par une visite personnelle, soit par un appel téléphonique. Pour les femmes qui n'ont pas accès à un téléphone pendant la journée, il peut être nécessaire de le faire le soir
- Agir est la meilleure réponse car cela montre que la Société nationale a écouté, mais il est tout de même important de dire aux gens ce qui a été fait.

Enregistrer et analyser les retours d'information

- Assurez-vous qu'un bon système est en place pour enregistrer et analyser tous les retours d'information, par exemple une base de données ou Excel. Obtenez le soutien des experts en informatique et en gestion de l'information de la Société nationale. En l'absence d'un système clair, le retour d'information est souvent oublié, et les communautés ne reçoivent pas de réponse ou ne voient pas d'action, ce qui les amène à perdre confiance dans le mécanisme

- Il s'agit notamment d'examiner comment les retours d'information recueillis par les bénévoles au niveau des antennes peuvent être ajoutés à la base de données globale des retours d'information afin que tous les retours d'information puissent être examinés ensemble. Par exemple, les responsables d'antenne peuvent soumettre des retours d'information à une base de données en ligne chaque semaine ou envoyer des feuilles Excel de retour d'information au siège
- Assurez-vous que la direction et le personnel soutiennent le mécanisme de retour d'information et qu'ils sont prêts et disposés à apporter des changements en fonction du retour d'information de la communauté. Pour la CRA, il semble qu'il y ait déjà une bonne adhésion au sein de l'organisation

Partager le retour d'information en interne et prendre des mesures

- Planifiez à l'avance la manière dont le retour d'information sera partagé et discuté au sein de la CRA. Demandez au Secrétaire général et aux chefs de département si le retour d'information de la communauté pourrait être un point permanent de l'ordre du jour de la réunion mensuelle du siège. Une présentation pourrait être faite sur les principales tendances et questions en matière de retour d'information, avec un temps de discussion sur les changements ou les actions à entreprendre pour répondre au retour d'information
- Inclure une présentation et une discussion similaires lors de la réunion trimestrielle des responsables d'antenne
- Inclure une section sur les tendances du retour d'information de la communauté dans le bulletin trimestriel de la CRA, et/ou inclure un rapport de synthèse du retour d'information avec le bulletin lorsqu'il est envoyé par e-mail
- Ajouter les résultats du retour d'information de la communauté dans les processus de suivi et de rapport de la CRA. Disposer d'indicateurs clés de performance (ICP) qui mesurent l'efficacité avec laquelle la Société nationale répond et agit en fonction des retours d'information reçus des communautés
- Demandez à l'expert de la CRA en matière de protection, de genre et d'inclusion de vous aider à faire en sorte que les retours d'information sensibles soient enregistrés et traités de manière sûre et confidentielle.

De quelles ressources, de quel soutien, et de quel personnel le mécanisme aura-t-il besoin ?

- Le soutien et l'adhésion des dirigeants, du personnel et des bénévoles seront essentiels pour que le retour d'information soit respecté et suivi d'effet
- Soutien des équipes CRA suivantes (demandez au SG de s'assurer de leur soutien) :
 - Informatique - mise en place d'une hotline, assistance technique et logicielle
 - Expert en gestion de l'information - pour aider à gérer les données de retour d'information entrantes et s'assurer qu'elles peuvent être suivies et présentées de manière à faciliter la prise de décision
 - Expert en matière de protection, de genre et d'inclusion - pour garantir des processus sûrs et confidentiels de gestion et de renvoi des retours d'informations sensibles
- En fonction des canaux choisis, du personnel et des bénévoles seront nécessaires pour faire fonctionner le mécanisme de retour d'information. Par exemple, une ligne d'assistance téléphonique peut nécessiter un responsable au siège et des bénévoles pour faire fonctionner la ligne téléphonique et répondre aux appels. Pour recueillir les retours d'information en face à face, il faudra des bénévoles. Tous les membres du personnel et les bénévoles impliqués dans le fonctionnement du mécanisme de retour d'information devront recevoir une formation sur leur rôle et le fonctionnement du mécanisme. Les collecteurs de retour d'information doivent également refléter la diversité de la communauté et parler les langues locales
- L'équipement nécessaire pourrait inclure des ordinateurs portables, des logiciels (p. ex. base de données), des téléphones, une ligne gratuite, un espace de bureau tranquille, etc.

Comment le mécanisme de retour d'information sera-t-il promu auprès des communautés ?

- Le mécanisme de retour d'information peut être promu auprès des communautés par le biais de leurs canaux de communication préférés - radio, médias sociaux, et face à face par le biais de bénévoles et de réunions communautaires

- Il sera important d'expliquer le fonctionnement du mécanisme de retour d'information, surtout si une ligne d'assistance téléphonique est utilisée, car les communautés n'ont pas l'habitude de l'utiliser. Il s'agit notamment d'expliquer à quoi sert le système, ce à quoi il ne peut pas répondre et le délai de réponse aux plaintes
- Vérifiez que les communautés comprennent qu'elles ont le droit de donner leur avis et que même les avis négatifs sont les bienvenus car ils aident la CRA à améliorer ses services
- Rappelez qu'il n'y aura pas de conséquences négatives si les gens se plaignent
- Assurez-vous que les retours sensibles et les réclamations sérieuses sont les bienvenus et qu'ils seront traités de manière sûre et confidentielle.

La situation

La Croix-Rouge d'Alexa (CRA) a récemment intégré le CEA dans son plan stratégique, et vous faites partie de l'équipe chargée de mettre en place un nouveau mécanisme organisationnel de retour d'information de la communauté. Le mécanisme de retour d'information doit soutenir tout le travail de la Société nationale, y compris les activités des antennes, les programmes, les opérations d'urgence et les réponses aux épidémies. Il y a un budget de 5000 USD pour les frais d'installation, plus 3000 USD par mois pour les frais de fonctionnement. Le Secrétaire Général vous a demandé de préparer un plan décrivant le fonctionnement du nouveau mécanisme de retour d'information. Les résultats des consultations de la communauté, du personnel et des antennes sont présentés ci-dessous.

Consultations de la communauté

- La plupart des personnes préfèrent fournir des informations en face à face, mais les femmes ne se sentent pas à l'aise pour fournir des informations devant des hommes
- Les hommes et les femmes étaient à l'aise avec l'idée d'une ligne d'assistance téléphonique, mais ce n'est pas quelque chose dont ils ont l'expérience
- Le taux de détention d'un téléphone portable dans les communautés est élevé (plus de 80 %), mais le téléphone est généralement celui du foyer et les femmes n'y ont accès que la nuit
- Les médias sociaux sont populaires parmi les groupes d'âge plus jeunes dans les zones urbaines. La radio était également très populaire dans la plupart des groupes d'âge

- Les réunions communautaires et les groupes de femmes sont courants dans la plupart des communautés
- La moyenne nationale d'alphabétisation est de 75 %
- Il existe un niveau élevé de discrimination envers le groupe ethnique minoritaire Dali, qui est souvent exclu des rassemblements et des événements publics
- Pour la plupart des retours d'information, les gens seraient heureux d'obtenir une réponse publique, mais pour tout ce qui est sensible, ils préféreraient une réponse privée.

Consultations internes et capacités de la Société nationale

- Le responsable de la santé a demandé s'il pouvait être utilisé pour suivre le retour d'information de la communauté sur les maladies courantes comme le paludisme et le COVID-19, y compris les attitudes et les perceptions à l'égard de la vaccination
- Le responsable de la gestion des catastrophes a demandé s'il pouvait répondre aux questions des communautés sur les transferts d'argent liquide pendant les opérations d'urgence
- La Société nationale dispose d'experts en informatique, en gestion de l'information, en protection, en genre et en inclusion au siège
- La CRA dispose d'antennes dans tout le pays avec des bénévoles actifs, qui mènent des activités telles que la mobilisation sociale, les évaluations et le suivi des programmes
- La CRA dispose de mécanismes de communication et de coordination internes relativement bons, notamment des réunions mensuelles des départements au siège, des réunions trimestrielles des directeurs d'antennes et un bulletin d'information trimestriel envoyé par e-mail à l'ensemble du personnel et des bénévoles.