

Exercice de simulation (avec scénario) : Mécanismes de retour d'information

45 minutes

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.

Votre tâche

Soyez prêt à faire une présentation de 5 minutes au Secrétaire général de la CRA et à l'équipe de direction en **45 minutes** :

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 ?

Vous pouvez utiliser la [Section sur le retour d'information dans le guide CEA](#) (module 6) [Outil de CEA 15 : Kit de retour d'information](#) pour vous aider.