# OUTIL 16 : GUIDE POUR LES DISCUSSIONS DE GROUPE

#### Contenu de ce document

1. [Objectif de cet outil](#_heading=h.30j0zll)
2. Qu'est-ce qu'une discussion de groupe ?
3. [Comment les discussions de groupe peuvent-elles soutenir l'engagement communautaire et la redevabilité](#_heading=h.lnxbz9)
4. [Comment organiser une discussion de groupe](#_How_to_run)
5. [Questions relatives à l'engagement communautaire et à la redevabilité en vue d'une discussion de groupe](#_heading=h.44sinio) :
   * [Dans le cadre des évaluations](#_heading=h.z337ya)
   * [Dans le cadre de la planification](#_heading=h.3j2qqm3)
   * [Dans le cadre du suivi et des évaluations](#_heading=h.1y810tw)

#### Objectif de cet outil

Cet outil donne des conseils sur l'organisation d'un groupe de discussion efficace (FGD), y compris l'organisation et les rôles et responsabilités ainsi que des questions à poser pour aider à planifier et à suivre les approches d'engagement communautaire.

#### Qu'est-ce qu'une discussion de groupe ?

Une discussion de groupe est une méthode de collecte de données qualitatives qui réunit les membres d'une communauté pour discuter d'un sujet spécifique. Les questions sont ouvertes, dans le but de stimuler une discussion informelle et d'étudier les points de vue des gens de manière plus détaillée que ne le permettrait une enquête. Une discussion de groupe dure généralement de 60 à 90 minutes et compte de 6 à 12 participants.

#### Comment les discussions de groupe peuvent-elles soutenir l'engagement communautaire et la redevabilité ?

Les discussions de groupe peuvent être utilisées lors des évaluations, de la planification, du suivi et de l'évaluation :

* **Lors des évaluations**, les discussions de groupe peuvent être utilisées pour mieux comprendre le contexte de la communauté, notamment les croyances et les valeurs, les caractéristiques sociales et culturelles, les rapports de force, les capacités et les perceptions de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Voir [Outil 13: Le CEA dans les évaluations](https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit/) pour des conseils supplémentaires.
* **Lors de la planification**, les discussions de groupe peuvent être utilisées pour identifier et hiérarchiser les solutions avec la communauté, convenir des résultats du programme, des activités, des rôles et des responsabilités, et de la manière dont la Société nationale devrait travailler avec la communauté au cours du programme.
* **Pour le suivi**, les discussions de groupe peuvent être utilisées pour déterminer dans quelle mesure le programme répond aux besoins des personnes, s'il cible les bonnes personnes, s'il soutient l'autonomie et la résilience et si les personnes sont satisfaites de la qualité de l'information, de la participation et de l'influence qu'elles exercent sur le programme.
* **Lors d'une évaluation**, les groupes de discussion peuvent être utilisés pour déterminer si le programme a répondu aux besoins des personnes, si le soutien était pertinent et opportun, si elles étaient satisfaites de la qualité de l'information, de la participation et de l'influence qu'elles avaient sur le programme et s'il y a quelque chose qu'elles changeraient ou amélioreraient dans les programmes futurs

#### Comment organiser une discussion de groupe

**Planification d'une discussion de groupe**

* Une discussion de groupe exige la présence d'un animateur ou animatrice et d'une personne chargée de prendre des notes Dans l'idéal, l'animateur devrait avoir une expérience préalable de ce genre de réunions
* Assurez-vous que l'animateur et la personne chargée de prendre les notes parlent couramment la langue de la communauté ou qu'ils sont en mesure de travailler avec un interprète. Passez toujours les questions en revue avec l'interprète à l'avance pour vérifier qu'il les comprend.
* Traduisez toutes les questions de la discussion de groupe dans les langues locales concernées et testez-les avec un locuteur natif pour vous assurer qu'elles ont un sens et qu'elles sont culturellement appropriées
* Il peut être utile de s'entraîner à l'avance à la discussion de groupe au moyen d'un jeu de rôle avec l'équipe, y compris l'interprète.
* Planifiez avec le comité local où et quand la discussion de groupe doit avoir lieu et qui doit y participer, afin qu'elle puisse le faire avec la communauté. Essayez d'éviter que les participants soient sélectionnés par les dirigeants communautaires si cela peut entraîner des préjugés.
* Envisagez de fournir de la nourriture et des rafraîchissements mais ne payez pas les membres de la communauté pour qu'ils participent.

**Mise en place du groupe :**

* Identifiez un espace privé pour organiser la discussion de groupe afin d'éviter que de nombreuses personnes n'écoutent
* Limitez le nombre de participants à un maximum de 12 personnes, sinon la conversation risque d'être difficile à gérer Demandez aux volontaires ou aux représentants de la communauté de vous aider à contrôler le nombre de participants et proposez d'organiser une discussion en groupe supplémentaire si d'autres personnes souhaitent participer, afin qu'elles ne se sentent pas exclues
* La participation d'un dirigeant communautaire peut influer sur les réponses fournies par les participants. Une bonne tactique consiste à demander à un autre membre de l'équipe de mener un entretien avec le chef de la communauté en même temps que la discussion de groupe
* Demandez aux participants de s'asseoir en cercle selon le schéma ci-dessous :

**Icon

Description automatically generated**

Animateur.rice

Personne chargée

de prendre les notes

L'animateur.rice et la personne chargée de prendre les notes doivent s'asseoir l'un.e à côté de l'autre

Tout le monde doit être assis au même niveau, c'est-à-dire qu'il faut éviter que l'animateur.rice et la personne qui prend les notes soient assis sur des chaises et que les autres soient assis au sol.

**Au début :**

* Présentez-vous, expliquez l'objectif et la durée de la discussion et demandez aux participants de se présenter à leur tour.
* Demandez le consentement des personnes pour participer et la permission de prendre des notes
* Expliquez clairement que la participation à la discussion de groupe ne garantit pas que les personnes recevront un soutien et qu'il n'est pas nécessaire de participer pour recevoir un soutien
* Il peut être utile de convenir de règles de base dès le début, comme le fait que chacun a le droit de parler, de ne pas s'interrompre, qu'il n'y a pas de bonne réponse, que les gens peuvent choisir de ne pas répondre à une question, et que tout ce qui est partagé doit rester confidentiel.

**Lorsque vous posez des questions :**

* Ne posez pas de questions « oui/non » ou de questions suggestives (par exemple, « êtes-vous d'accord que... ?).
* Ne vous en tenez pas strictement aux questions et ne les posez pas à la va-vite Une discussion de groupe est une conversation ouverte, pas une enquête, donc posez des questions complémentaires si quelque chose d'intéressant est soulevé
* Posez des questions délicates de manière respectueuse et sensible et passez à autre chose si un sujet met les gens mal à l'aise.
* Encouragez tout le monde à prendre la parole. Si quelqu'un ne parle pas, demandez-lui son avis ou si quelqu'un parle trop, demandez au reste du groupe ce qu'il en pense.
* **Ne jugez pas ce que les gens disent** - écoutez ouvertement, même si vous n'êtes pas d'accord et ne réagissez pas négativement aux réponses des gens.
* Si des personnes soulèvent des questions liées à la protection ou à l'exploitation et aux abus sexuels, laissez-les parler autant qu'elles le souhaitent, mais ne les pressez pas de donner des détails devant le groupe. Parlez-leur séparément à la fin de la discussion, demandez-leur l'autorisation de poursuivre la discussion et prenez leurs coordonnées. Vous devrez peut-être en référer à un spécialiste de la protection, du genre et de l'inclusion ou à votre responsable
* À la fin :
  + Demandez aux participants s'ils ont des questions à vous poser
  + Expliquez les prochaines étapes et veillez à ne pas faire de promesses ou à ne pas susciter d'attentes quant à la suite
  + Remerciez les participants pour le temps qu'ils vous ont consacré.

**Après**

* Passez en revue les notes et ajoutez tout détail supplémentaire afin de ne rien oublier
* Faites un débriefing avec l'équipe pour recueillir toute information supplémentaire sur la dynamique du groupe ou les changements à apporter pour la prochaine discussion de groupe
* **Analysez et utilisez les informations recueillies pendant la discussion de groupe**, sinon vous aurez perdu votre temps et vous risquez de créer des frustrations au sein de la communauté. Analyser :
  + Pour les évaluations, les résultats des discussions de groupe doivent alimenter le rapport d'évaluation et permettre de mieux comprendre le contexte communautaire et de s'assurer que la communauté peut participer à la phase de planification
  + En ce qui concerne la planification, les résultats des discussions de groupe devraient être utilisés pour éclairer la conception du programme, y compris les activités, les méthodes et la manière de garantir une bonne participation, le partage de l'information et la gestion du retour d'information
  + Pour le suivi et l'évaluation, les résultats du retour d'information peuvent être organisés en fonction de ce qui fonctionne bien et de ce qui ne fonctionne pas bien et des changements à apporter, soit pendant le programme en cours, soit pour les programmes futurs.
* N'oubliez pas de fournir un retour d'information au dirigeant communautaire, aux représentants ou aux volontaires locaux sur les résultats de la discussion de groupe. Trop souvent, les communautés participent aux discussions de groupe et n'entendent plus jamais parler de l'agence, ce qui les dissuade de participer aux discussions futures.

#### 

#### Discussions de groupe avec les enfants

La participation des enfants doit toujours être encouragée dans les discussions de groupe. Les filles et les garçons ont des besoins et des capacités très différents de ceux des adultes et réciproquement. La communication avec les enfants doit répondre à des exigences spécifiques, notamment :

* Veillez à ce que l'enfant et ses parents donnent leur consentement à la participation, sachent qu'ils peuvent cesser de participer à une session à tout moment et disposent d'informations leur permettant d'accéder à un soutien psychosocial ou à une protection s'ils en ont besoin.
* Veillez à ce que toutes les personnes en contact avec des enfants aient signé la [politique institutionnelle de protection des enfants](https://www.ifrc.org/document/ifrc-child-safeguarding-policy), [la politique de prévention et de protection contre l'exploitation et les abus sexuels](https://www.ifrc.org/media/48943) et le [Code de conduite](https://www.ifrc.org/media/12226); et qu’elles sachent comment signaler toute préoccupation en matière de protection et ne commettent pas d'actes dangereux ou interdits
* Soyez à l'aise avec les enfants, dialoguez avec eux selon le style qui leur convient (par exemple, en vous asseyant par terre, en jouant, en vous promenant)
* Utilisez un langage simple et des concepts adaptés à l'âge de l'enfant, à son stade de développement, à son handicap et à sa culture
* Acceptez le fait que les enfants qui ont vécu des expériences pénibles peuvent avoir beaucoup de mal à faire confiance à un adulte qu'ils ne connaissent pas. Il faut parfois du temps et de la patience avant que l'enfant ne se sente suffisamment en confiance pour communiquer ouvertement et il est important de tolérer l'expression de la détresse et de la frustration
* Essayez de comprendre que les enfants peuvent percevoir leur situation d'une manière très différente de celle des adultes : les enfants peuvent avoir des idées fantaisistes, inventer des explications pour des événements inconnus ou effrayants, s'exprimer de manière symbolique, mettre l'accent sur des questions qui peuvent sembler sans importance pour les adultes, etc.
* Tenez compte du genre, de la culture, de l'éthique et des rapports de force entre les adultes et l'enfant. Par exemple, faites appel à des animateurs féminins et masculins lorsqu'il s'agit de groupes mixtes ou, lorsqu'il est plus approprié d'avoir des groupes spécifiques, veillez à ce que l'animateur soit du même sexe que l'enfant.

Pour adapter le contenu de la discussion de groupe à des enfants plus jeunes (par exemple en adoptant des approches basées sur des activités), consultez ce [guide](https://www.cpaor.net/Child_Participation_Toolkit)de la FICR et de ses partenaires, qui présente des conseils et des outils pour engager le dialogue avec les enfants et favoriser leur prise de responsabilité, ainsi que les [Lignes directrices du CPI sur le travail avec et pour les jeunes dans les crises humanitaires et prolongées](https://interagencystandingcommittee.org/events/iasc-guidelines-working-and-young-people-humanitarian-and-protracted-crises).

#### Questions relatives à l'engagement communautaire et à la redevabilité en vue d'une discussion de groupe

**Informations à consigner pour une discussion de groupe :**

Lieu : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_

Animateurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nom du groupe/description : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nombre de participants de sexe masculin : \_\_\_\_\_\_ Nombre de participantes de sexe féminin : \_\_\_\_\_\_

Des groupes vulnérables étaient-ils présents (personnes âgées, handicapés, etc.) ? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Tout le monde a-t-il pu participer à la discussion sur un pied d'égalité ? Oui/Non

Des dirigeants communautaires étaient-ils présents lors de la discussion ? Oui/Non

#### Exemple d'introduction d'une discussion de groupe :

Bonjour, je m'appelle/nous nous appelons \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Nous travaillons pour la [Société nationale] Croix-Rouge/Croissant-Rouge. Connaissez-vous la Croix-Rouge/le Croissant-Rouge ? *[Si non, expliquez - la Société nationale est une organisation humanitaire qui aide les personnes touchées par une crise ou une catastrophe. L'aide que nous apportons est toujours gratuite et fournie uniquement en fonction des besoins].* Nous sommes ici aujourd'hui pour discuter de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Les informations fournies seront utilisées par la Croix-Rouge/le Croissant-Rouge (et éventuellement par d'autres intervenants - gouvernement, agences des Nations unies, ONG) pour \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

* La participation à cette discussion est gratuite et il n'y a aucune obligation de répondre, vous pouvez arrêter à tout moment.
* Aucune donnée personnelle ne sera communiquée à des tiers et les informations fournies seront analysées de manière anonyme et utilisées de manière confidentielle.
* Votre avis est précieux et important et contribuera à garantir que nos services et les informations que nous partageons répondent à vos besoins.

Avez-vous des questions ?

Consentez-vous à ce que les informations fournies soient documentées, utilisées, stockées et partagées à des fins de rapport et de communication ? (Si NON, remerciez-les et laissez-les partir)

Consentez-vous à ce que nous prenions, utilisions, conservions et partagions vos photos à des fins de rapport et de communication ? (Si NON, ne prenez de photos de la/des personne(s) à aucun moment)

|  |  |
| --- | --- |
| QUESTIONS DE LA DISCUSSION DE GROUPE POUR L'ÉVALUATION | |
| **QUESTION**  *Les questions prioritaires sont marquées d'un \*, mais elles dépendent de votre contexte et de vos besoins. Il n'est pas nécessaire de poser toutes les questions de suivi ; elles servent à susciter la discussion et à orienter les informations à collecter.* | **RÉPONSE** |
| 1. **Quels sont les besoins les plus importants de cette communauté à l'heure actuelle ?  \***   (Le cas échéant) Comment la crise a-t-elle impacté les différents groupes ? |  |
| 1. **Quels sont les groupes et associations communautaires actifs dans cette communauté ? \***   Quelqu'un ici est-il membre de ces groupes ?  *Notez combien d'hommes et de femmes déclarent être membres de comités afin de comprendre le taux de participation à ces derniers.* |  |
| 1. **Quelle est la fréquence des réunions dans cette communauté ? \***   Quand ? Où ? Qui les anime ? Qui y participe ? Y a-t-il des membres de la communauté qui n'y assistent pas ? |  |
| 1. **Les dirigeants communautaires vous soutiennent-ils ? \***   Par exemple, seriez-vous d'accord pour que les dirigeants décident qui doit bénéficier d'une aide et qui ne doit pas en bénéficier ? Qui d'autre est digne de confiance dans la communauté ?  *Il s'agit d'une question délicate qui peut être posée différemment en fonction du contexte et de la culture, ainsi que des personnes présentes à la discussion de groupe. L'objectif est de comprendre si les dirigeants communautaires sont dignes de confiance.* |  |
| 1. **Comment les décisions sont-elles prises dans cette communauté sur les questions qui ont un impact sur son ensemble ? \***   Par exemple, lors de réunions de la communauté ? Par les groupes et associations ? Par le dirigeant lui-même ?  Avez-vous l'impression d'avoir votre mot à dire dans les décisions qui concernent votre communauté ? Si ce n'est pas le cas, pourquoi ? Quelle importance accordez-vous au fait d'être impliqué dans les décisions concernant votre communauté ? |  |
| 1. **Quelle est la meilleure façon de s'assurer que les membres de la communauté peuvent participer aux activités de planification ? \***   Par exemple, devons-nous planifier avec les dirigeants ? Par l'intermédiaire des comités ? Par l'intermédiaire de réunions comme celle-ci ? |  |
| 1. **Les gens s'entendent-ils bien dans cette communauté ? Existe-t-il des tensions ou des disputes entre les différents groupes ?**   *Il s'agit d'une question délicate qui peut être posée différemment en fonction du contexte et des participants à la discussion de groupe. L'objectif est de comprendre si les gens se font confiance et s'ils peuvent travailler ensemble.* |  |
| 1. **Quelle est la meilleure façon pour nous de partager des informations avec les membres de cette communauté ? \***   Quels canaux ? Quelles langues ? Y a-t-il des personnes dans la communauté qui ont plus de difficultés à accéder à l'information ? Comment les gens partagent-ils l'information entre eux ? |  |
| 1. **Quelles sont les informations que les gens aimeraient recevoir ou qu'ils estiment ne pas recevoir ?** |  |
| 1. **Quel est le meilleur moyen pour les gens de faire part de leurs retours, de leurs préoccupations ou de poser des questions à la Croix-Rouge ? \***   Que se passe-t-il si la réclamation est d'ordre privé ? Par exemple, sur la façon dont nous vous avons traité. |  |
| 1. **Quels sont les différents rôles et responsabilités des femmes, des hommes, des garçons et des filles dans la communauté et à la maison ?** |  |
| 1. **Qu'avez-vous entendu sur la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge ?**   *L'objectif de cette question est de comprendre ce que la communauté pense et sait de la Société nationale car cela aura un impact sur la façon dont elle interagira avec nous à l'avenir.* |  |
| 1. **Est-ce que vous avez des questions pour nous ? \*** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| QUESTIONS POUR LA PLANIFICATION *(Si les questions ci-dessus n'ont pas été posées lors de l'évaluation, certaines d'entre elles devront peut-être être incluses dans le cadre de la planification)* | |
| **QUESTION**  *Il n'est pas nécessaire de poser toutes les questions de suivi ; elles servent à susciter la discussion et à orienter les informations à collecter.* | **RÉPONSE** |
| 1. **Quels sont les principaux problèmes ou questions que vous souhaiteriez voir aborder par ce programme/cette intervention ?** |  |
| 1. **Comment les gens font-ils face à ces problèmes aujourd'hui ?**   Qu'est-ce qui fonctionne bien ? Que reste-t-il à faire ? Quelles sont les capacités et les compétences des différents groupes ? |  |
| 1. **Que pensez-vous que la communauté puisse faire pour résoudre les problèmes, et quel est le soutien nécessaire de la part de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ?**   Quels sont les groupes de la communauté qui devraient être impliqués ? Y a-t-il des groupes qui auraient des difficultés à participer ? Y a-t-il des problèmes entre les différents groupes dont nous devrions être conscients ? |  |
| 1. **Une fois les activités lancées, quel est le meilleur moyen de s'assurer que les gens ont leur mot à dire sur ce qui se passe et qu'ils peuvent participer aux décisions ?**   Comment les gens participent-ils normalement aux décisions dans cette communauté ? Y a-t-il des exclus ?  Devrions-nous travailler avec les dirigeants de la communauté ou avec un (des) comité(s) existant(s) ? Ou créer un nouveau comité pour le projet ? Dans ce cas, comment les membres doivent-ils être sélectionnés ?  Qu'est-ce qui aiderait les gens à participer à ces initiatives ? Par exemple, les femmes auraient-elles besoin d'une garderie pour assister aux réunions ?  *Les questions sur la participation peuvent être difficiles à comprendre si les gens n'ont pas l'habitude d'être impliqués dans les décisions. Il convient donc de réfléchir à la meilleure façon de poser cette question en fonction du contexte et d'adapter la formulation si nécessaire.* |  |
| 1. **Si nous ne disposons pas de ressources suffisantes pour aider tout le monde, quelle est la meilleure façon de gérer cette situation ?**   Comment décider qui reçoit de l'aide et qui n'en reçoit pas ? Le dirigeant de la communauté peut-il décider ?  *Cette question n'est pertinente que si le programme ou l’intervention utilise des critères de sélection. Voir* [*Outil 18: Approches participatives des critères de sélection*](https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit/) |  |
| 1. **Quel est le meilleur moyen pour la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge de partager des informations sur le projet avec la communauté ?**   Quelles langues ? Les canaux ? Quel type d'information les gens souhaitent-ils recevoir ? À quelle fréquence devrions-nous partager l'information ?  Y a-t-il des groupes dans la communauté qui pourraient avoir des difficultés à accéder à l'information ? Quels sont les meilleurs moyens de toucher ces personnes ? Comment les gens partagent-ils l'information entre eux ? |  |
| 1. **Si vous avez des questions, des suggestions ou des réclamations concernant le projet, de quelle manière souhaiteriez-vous nous en faire part ?**   Par quels canaux ? Comment souhaitez-vous que nous vous répondions ? Quel serait le délai de réponse acceptable ?  Si la réclamation est d'ordre privé, quel est le meilleur moyen d'en faire part ? Et si la réclamation concerne le comportement d'un membre de la Croix-Rouge ? |  |
| 1. **Qui d'autre fournit des services ou de l'aide dans cette communauté et devrait être impliqué dans ce projet ?**   Par exemple, les autorités locales ? D'autres ONG ou organisations communautaires ? |  |
| 1. **Est-ce que vous avez des questions pour nous ?** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| QUESTIONS POUR LE SUIVI ET L'ÉVALUATION (Pour les évaluations de fin de parcours, mettre la question au passé) | |
| **QUESTION**  *Il n'est pas nécessaire de poser toutes les questions de suivi ; elles servent à susciter la discussion et à orienter les informations à collecter.* | **RÉPONSE** |
| À propos de la qualité de l'aide apportée | |
| 1. **Que pensez-vous des activités de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ou de l'aide apportée dans cette communauté ?**   Êtes-vous satisfait(e) de l'aide apportée ? Répond-elle aux besoins des gens ? Si ce n'est pas le cas, quels sont les besoins qui ne sont pas satisfaits ? L'aide parvient-elle aux bonnes personnes ? Est-elle de bonne qualité ? |  |
| 1. **Comment les personnes ont-elles été traitées par le personnel et les volontaires de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ?**   Avec respect ? Tout le monde est-il traité de façon égale et équitable ? Avez-vous déjà été contrarié(e) par la façon dont vous avez été traité(e) ? |  |
| À propos de la participation des personnes à la planification et à la prise de décision | |
| 1. **Vous sentez-vous capable de participer aux décisions concernant les activités de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge dans cette communauté ?**   Vous a-t-on demandé quels étaient vos besoins dès le départ ? Avez-vous été impliqué(e) dans les activités de planification ? Êtes-vous aujourd'hui impliqué(e) dans la prise de décisions concernant le projet ?  Y a-t-il des groupes qui ne participent pas ? Si oui, quels groupes et pourquoi ? S'il existe un comité, fonctionne-t-il bien ?  Que pourrait faire la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge pour améliorer la participation des gens au projet ? |  |
| 1. **Comprenez-vous comment la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge décident qui reçoit un soutien et qui n'en reçoit pas ?**   Ces décisions sont-elles équitables ? |  |
| Transparence et partage d'informations | |
| 1. **Recevez-vous régulièrement des informations et des mises à jour sur les activités de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge dans cette communauté ?**   Quel type d'information est partagé ? Est-il clair et compréhensible ? Est-il utile ? Y a-t-il des informations que vous aimeriez recevoir et que vous ne recevez pas ? |  |
| 1. **Comment les informations vous sont-elles communiquées ?**   Est-ce un bon moyen de partager l'information avec cette communauté ? Quelqu'un a-t-il été oublié ? Si oui, qui ? Existe-t-il un meilleur moyen de partager l'information avec vous ? |  |
| Systèmes de retour d'information | |
| 1. **Savez-vous comment poser des questions, faire des suggestions ou faire part de vos préoccupations à la Croix-Rouge et au Croissant-Rouge ?**   Existe-t-il de meilleurs moyens pour la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge d'écouter vos retours d'information ? |  |
| 1. **Si vous avez fait part de vos commentaires, avez-vous reçu une réponse de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ?**   Avez-vous été satisfait(e) de cette réponse ? |  |
| 1. **Pensez-vous que la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge donnent suite aux commentaires qu'ils reçoivent de votre communauté ?** |  |
| 1. **Vous sentiriez-vous à l'aise pour déposer des réclamations privées par l'intermédiaire du système de retour d'information de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ?**   Par exemple, en ce qui concerne le comportement d'un membre de l'équipe de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ? |  |
| 1. **Est-ce que vous avez des questions pour nous ?** |  |

#### Liens vers d'autres guides de discussion de groupe

* Le [guide de la communication sur les risques du COVID-19 et des discussions de groupe sur l'engagement communautaire](https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/COVID19-IFRC-FGD-FOR-COMMUNITY-GUIDE-FINAL-0603.pdf) comprend des questions visant à comprendre les perceptions, les questions, les suggestions et les rumeurs au sein des communautés concernant le COVID-19. Ces informations peuvent être utilisées pour adapter les messages et les activités de santé afin de mieux répondre aux besoins et aux croyances de la communauté. Ce guide pourrait être adapté pour répondre à d'autres problèmes de santé.
* Le [guide des discussions de groupe](https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-09/PGI_iE_Tool2-6_PGI_FGD_Guide_LR-web%20%281%29.pdf) sur la protection, le genre et l'inclusion contient des conseils supplémentaires sur la manière d'aborder les sujets sensibles avec les communautés.
* La Croix-Rouge finlandaise a élaboré [un guide et des questions pour étudier les normes sociales dans les communautés à l'aide de courtes vignettes](https://communityengagementhub.org/resource/focus-group-discussion-guide/). Le guide et les questions couvrent des sujets sensibles tels que les mutilations génitales féminines, les mariages précoces d'enfants et la violence sexuelle et sexiste. Contacez Erin Law [erin.law@finrc.fi](mailto:erin.law@finrc.fi) pour plus d'informations.