# SOP pour la gestion d'un mécanisme de retours d’information communautaire

#### 1. Contexte

La [Croix-Rouge…] l'engagement et la redevabilité communautaire (CEA) comme un domaine prioritaire stratégique pour soutenir la mise en œuvre de programmes diversifiés et ses capacités de préparation et d'intervention en cas de catastrophe. L'un des piliers fondamentaux du CEA est l'établissement, la mise en œuvre et la gestion d'un mécanisme de retours d’information durable et qui fonctionne bien. Un mécanisme de retours d’information communautaire comprend les outils et les processus permettant de :

* Recevoir des commentaires,
* Gérer, analyser et partager les données de retours d'expérience,
* Veiller à ce que les commentaires soient pris en compte et fournir une réponse aux communautés et les informer des mesures prises.

Pour s'assurer que le mécanisme de retours d’information sera en mesure de soutenir tous les departements et que la vision est convenue et claire pour tous, une procédure opérationnelle normalisée (SOP) a été élaborée.

Le tableau ci-dessous donne un aperçu de base des principales tâches et responsabilités du personnel (y compris les points focaux CEA et de la protection, du genre et de l'inclusion (PGI)) et des volontaires de la [Croix-Rouge…] dans la collecte, l'analyse, la réponse et la mise en œuvre des commentaires de la communauté.

#### 2. Objectif

L'objectif général du mécanisme de retours d’information communautaire de la [Croix-Rouge…] est d'assurer une réponse efficace aux questions, suggestions, commentaires, préoccupations et reclamations/plaintes des membres de la communauté. Plus précisément, le mécanisme de retours d’information vise à :

* Renforcer la redevabilité envers les communautés dans lesquelles nous travaillons en veillant à ce que les membres de la communauté soient engagés et que leurs voix soient entendues et systématiquement prises en compte, ce qui signifie que les programmes sont adaptés et améliorés en fonction des besoins et des priorités identifiés par les membres de la communauté.
* Fournir un moyen de communication bidirectionnel accessible, réactif et fiable avec les membres de la communauté.
* Veiller à ce que les questions, les suggestions, les commentaires, les préoccupations et les plaintes des membres de la communauté reçoivent une réponse rapide et appropriée.
* Fournir un mécanisme accessible, sûr et confidentiel pour signaler les plaintes sensibles, y compris les violations graves du code de conduite de la Croix-Rouge Nigerienne, les menaces à la sécurité, la fraude, la corruption, les abus et l'exploitation sexuels (SEA) et les préoccupations en matière de protection des enfants, en veillant à ce que la confidentialité et la sécurité de l’informateur ou du fournisseur de commentaires soient toujours maintenues.

#### 3. Vue d'ensemble du mécanisme

Le mécanisme de retours d’information de la [Croix-Rouge…] reçoit et répond aux questions, suggestions, commentaires, préoccupations et plaintes des membres de la communauté de l’ensemble du territoire de Niger. Les membres de la communauté peuvent partager leurs retours sur les services et le soutien fournis par la [Croix-Rouge…], y compris sur le comportement du personnel et des volontaires.

#### 3a. Canaux de communication

Pour partager, recevoir et répondre aux commentaires, une gamme de canaux de communication différents ont été identifiés en fonction de considérations clés telles que l'existence et la clairvoyance de l'infrastructure de communication, l'accessibilité à tous les membres de la communauté, la pertinence des différents types de commentaires reçus, les préférences personnelles des membres de la communauté et la capacité de préserver la confidentialité des signalements et de répondre rapidement dans le cas de plaintes délicates. Sur la base de ces facteurs, la Croix-Rouge…]propose les canaux de retours d’information suivants que se soit pour la collecte ou la fermeture du boucle :

|  |  |
| --- | --- |
| **CANAL** | **DESCRIPTION DU CANAL** |
| **Visite a domicile** |  |
| **Réunions communautaires** |  |
| **Bureaux d'information et d'assistance** |  |
| **Discussions de groupe** |  |
| **Enquête de perception** |  |
| **Tableaux d'affichage** |  |
| **Boîte à idées** |  |
| **Tribunes téléphoniques d'émissions de radio** |  |
| **Lignes d'assistance téléphonique** |  |
| **Applications de messagerie -**  WhatsApp, Signal, etc. |  |
| **Médias sociaux –** Facebook, Twitter, Instagram, etc. |  |
| **SMS** |  |
| **Chatbots (chatbots)**  Services automatisés, généralement au sein d'une application de messagerie, où les gens obtiennent des informations et une réponse automatique |  |
| **Courriel** |  |

#### 3b. Flux d'informations

Le mécanisme de retours d’information permettra de s'assurer que toutes les personnes concernées recevront l'information pertinente à leurs responsabilités. Cela permet de diviser les questions, les suggestions, les commentaires, les préoccupations et les plaintes reçus des membres de la communauté en différents types d'information, notamment :

* **Retour d'information opérationnel** – il s'agit de projets, de programmes, d'activités ou d'opérations en cours qui sont entrepris par la [Croix-Rouge…]
* **Retours d’information d’ensemble –** il s'agit de questions stratégiques ou de défis plus larges plutôt que de projets ou d'interventions spécifiques portés par la [Croix-Rouge…]

Certains des commentaires opérationnels et globaux peuvent devoir être traités séparément et/ou de manière urgente, en fonction de leur sensibilité et de leur criticité :

* **Commentaires sensibles** – il s'agit de toute information qui peut mettre en danger la personne qui la partage ou d'autres personnes qui y sont liées et qui doit être traitée avec soin, comme les violations graves du code de conduite de Croix-Rouge Nigerienne, les menaces à la sécurité, la fraude, la corruption, les abus et l'exploitation sexuels (SEA) et les préoccupations en matière de protection des enfants par le personnel ou les volontaires de la [ Croix-Rouge …].
* **Retours d’information critique** – Il s'agit de tout retour d’information qui nécessite un suivi urgent ou opportun

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| QUOI | QUI | | | COMMENT | | |
| *Sensible* | *Critique* | *Routine* | *Sensible* | *Critique* | *Routine* |
| **Retour d'information opérationnel** |  |  |  |  |  |  |
| **Retours d’information d'ensemble** |  |  |  |  |  |  |

#### 3c. Rôles, responsabilités et échéanciers

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **PRINCIPALES TÂCHES ET RESPONSABILITÉS DU PERSONNEL ET DES VOLONTAIRE DE LA [CROIX-ROUGE …] DANS LA GESTION D'UN MÉCANISME DE RETOURS D’INFORMATION COMMUNAUTAIRE** | | | |
| **Mesures à prendre** | | **Type de retours d’information** | **Responsable** | **Échéancier** |
| **Recueillir et documenter les retours d’information** | |  |  |  |
| *La Foire aux questions (FAQ) est mise à jour et partagée avec les volontaires* | | *Routine, Critique, Sensible* | *Agent CEA* | *Une fois par mois* |
| *Les retours communautaires sont reçus et enregistrés pendant [ajouter des méthodes ou des canaux].* | | *Routine, Critique, Sensible* | *Personnel et volontaires lors des activités régulières* | *Quotidien* |
| *Dans la mesure du possible, les réponses initiales sont fournies aux personnes ou aux groupes qui ont fait part de leurs commentaires.* | | *Routine, Critique, Sensible* | *Personnel et volontaires lors des activités régulières* | *Quotidien* |
| *Toutes les activités de collecte de données de retours d’information sont supervisées.* | | *Routine, Critique* | *Chef d'équipe* | *Quotidien* |
| **Consolidation et hiérarchisation** | |  |  |  |
| *Les formulaires de retours d’information utilisés pendant la journée par les volontaires qui recueillent les commentaires sont remis au chef d'équipe* | | *Routine, Critique* | *Le chef d'équipe, le personnel et les volontaires enregistrent les commentaires* | *Quotidien* |
| *Les données de retours d’informations ou feedbacks (*les questions, les suggestions, les commentaires, les préoccupations et les plaintes) *sont saisies dans la base de données des retours d’informations communautaires* | | *Routine, Critique* | *Agent CEA, agent PMER, ou personnel et volontaires chargés de la saisie des données* | *Dans un délai d'un jour à compter de la réception des formulaires* |
| *Les retours d’informations provenant de différents sites sont regroupés dans une base de données centrale* | | *Routine, Critique* | *Agente PMER* | *Une fois par semaine* |
| *Les retours d’informations sensibles sont traités par du personnel spécialement formé qui les transmettra à l'attention et les ajoutera à une base de données distincte avec une protection par mot de passe* | | *Sensible* | *Responsable de la gestion des informations, responsable de la sauvegarde, responsable des ressources humaines ou autre personne chargée de traiter les commentaires sensibles* | *Dans un délai d'un jour à compter de la réception des formulaires* |
| *Les données de retours d’informations sont examinées et nettoyées* | | *Routine, Critique, Sensible* | *Agent PMER* | *Dans la journée suivant la saisie des données* |
| *Les retours d’informations qui nécessitent une action individuelle sont transmis* | | *Sensible, critique* | *Agent CEA ou de la Gestion des Données* | *Immédiatement, au plus tard dans les 24h* |
| *Un retour d’information sur le processus de collecte des données est fournie aux collecteurs de données* | | *Routine, Critique, Sensible* | *Agent CEA ou PMER* | *Dans un délai d'une semaine après la collecte des données* |
| *Les retours d’informations sont traduits dans une seule langue, dans les cas où les retours d’informations sont fournis dans une langue locale* | | *Routine, Critique, Sensible* | *Personnel ou volontaire chargé de la traduction* | *Dans un délai d'une semaine après le nettoyage des données* |
| **Analyse et reporting des données de feedback** | |  |  |  |
| *Les commentaires de retours d’information sont codés pour identifier des thèmes et des modèles communs. Si le codage n'est pas possible, ils sont regroupés* | | *Routine, Critique, Sensible* | *Agent CEA ou PMER* | *Une fois par semaine* |
| *Les données codées sont examinées par une deuxième personne pour s'assurer de la cohérence avec le codage* | | *Routine, Critique* | *Agent CEA ou PMER* | *Une fois par semaine* |
| *Les données codées sont explorées et désagrégées afin de déterminer si les tendances ou les modèles sont similaires ou différents selon les âges, les sexes ou d'autres groupes de diversité* | | *Routine, Critique* | *Agent CEA ou PMER* | *Une fois par semaine* |
| *Les données sont triangulées avec d'autres sources d'information si nécessaires.* | | *Routine, Critique* | *Agent CEA ou PMER* | *Une fois par semaine* |
| **Partager et agir en fonction des commentaires** | |  |  |  |
| *Les retours d’information sont préparés pour le partage* | | *Routine, Critique* | *Agent CEA ou PMER* | *Une fois par semaine/mois* |
| *Les retours d’information sont regroupée dans des produits d'information [ajouter des types de produits d'information, p. ex., tableau de bord, rapports/notes d'information, bulletins d'information, etc.]* | | *Routine, Critique* | *Agent CEA ou PMER* | *Une fois par semaine/mois* |
| *Les retours d’information sont partagées avec les différents services et les intervenants internes et externes du mouvement [les différents partenaires , p. ex., les partenaires du CRRC, le gouvernement, les collectivités, les groupes de travail, etc.]* | | *Routine, Critique* | *Agents CEA et responsables du secteur technique* | *Une fois par semaine/mois* |
| *Les commentaires critiques sont partagés directement avec les points focaux concernés* | | *Critique* | *Agent CEA ou PMER* | *Immédiatement, au plus tard dans les 24h* |
| *Les commentaires sont discutés par le biais de différents canaux [ajouter des canaux, par exemple des réunions de coordination interne, des réunions avec des volontaires, des groupes de travail, etc.]* | | *Routine, Critique,* | *Responsables des opérations/projets et techniques* | *Une fois par semaine/mensuelle* |
| *Les recommandations ou les actions convenues lors des discussions sont documentées dans le tracker de l'action* | | *Routine, Critique* | *Responsables des opérations/projets et techniques* | *Une fois par semaine/mensuelle* |
| **Transmission de retours d’information** | |  |  |  |
| *Les commentaires et les plaintes sensibles sont partagés directement avec les points focaux concernés qui ont les compétences et la capacité de suivre la question [par exemple, le supérieur hiérarchique, la direction, la ligne d'intégrité de la NS ou la ligne d'intégrité de la FICR].* | | *Sensible* | *Personnel chargé de gérer les commentaires sensibles* | *Immédiatement, au plus tard dans les 24 heures* |
| *Les commentaires liés à des préoccupations en matière de protection ou à une inconduite concernant un autre organisme sont signalés à leur propre mécanisme de signalement interne* | | *Sensible* | *Personnel chargé de gérer les commentaires sensibles* | *Immédiatement, au plus tard dans les 24 heures* |
| *Le retour d'information est examiné par les points focaux chargés du suivi des commentaires et des plaintes sensibles* | | *Sensible* | *Points focaux d'orientation* | *Immédiatement, au plus tard dans les 24 heures* |
| *Les commentaires sensibles sont transmis de manière appropriée. Dans le cas d'une EAS ou d'un problème de protection de l'enfance, des soins médicaux, un soutien en matière de santé mentale et un soutien psychosocial sont immédiatement offerts et des renvois vers les soins médicaux et le système judiciaire sont effectués, avec le consentement de la victime ou du tuteur* | | *Sensible* | *Leadership, Agent de sécurité, Agent de l'IGP, Agent de santé* | *Immédiatement, l'enquête a été ouverte dans les 72 heures* |
| *Le personnel désigné communique avec la personne qui a fait part de la retours d’information ou de la plainte.* | | *Sensible* | *Points focaux d'orientation* | *Au plus tard dans les 72 heures* |
| *S'il y a lieu, une enquête est ouverte sur la plainte délicate* | | *Sensible* | *Direction, responsable RH, conseiller juridique, comité d'enquête interne ou externe* | *Au plus tard dans un délai de 1 semaine* |
| *Le point focal de référence met à jour le tableau de bord contenant des commentaires ou des plaintes sensibles pour marquer la référence comme résolue* | | *Sensible* | *Points focaux d'orientation* | *Dès que le dossier est référé à un service externe ou qu'il est résolu en interne* |
| **Fermer la boucle de retours d’information** | |  |  |  |
| *Le suivi de l'action est discuté lors des réunions de coordination et mis à jour* | | *Routine, Critique* | *Responsables des opérations/projets et techniques, Agent CEA* | *Une fois par semaine* |
| *Toute mise à jour sur les mesures à prendre pour répondre aux commentaires reçus est discutée lors de la réunion hebdomadaire avec les volontaires qui recueillent les données* | | *Routine, Critique* | *Agent CEA* | *Une fois par semaine* |
| *Pour les retours d’information générale, des informations sont partagées avec les communautés sur la façon dont les retours d’information sont traités. Cela inclut également les commentaires qui ne peuvent pas être traités ou qui sont toujours en attente d'action. Les canaux utilisés sont les suivants : [p. ex., ajouter des canaux utilisés pour partager de l'information]* | | *Routine, Critique* | *Personnel et volontaires en contact régulier avec les communautés, collègues techniques* | *Dans les deux semaines (14 jours) suivant la réception de la retours d’information* |
| *Dans le cas d'une retours d’information partagée par une personne ou liée à une personne en particulier, l'information est partagée directement avec la personne. Cela inclut également les commentaires qui ne peuvent pas être traités ou qui sont toujours en attente d'une action* | | *Routine, Critique,* | *Personnel et volontaires en contact régulier avec les communautés, collègues techniques* | *Dans un délai d'une semaine (7 jours) à compter de la réception de la retours d’information* |
| *Lorsque les commentaires ont également été pris en compte ou traités, cela est documenté dans le suivi des actions* | | *Routine, Critique,* | *Personnel et volontaires en contact régulier avec les communautés, collègues techniques* | *Une fois par semaine* |

#### 4. Retours d’information sensible

Les commentaires sensibles peuvent être partagés via n'importe quel canal, que le canal ait été configuré pour gérer ce type d'informations ou non. Lorsqu'un retour d'information sensible est reçu, le Croix-Rouge Nigérienne est tenu de transmettre l'information aux points focaux compétents qui sont formés au traitement et à l'examen de ce type de retour d'information.

Les étapes à suivre pour recevoir et renvoyer des commentaires sensibles sont décrites dans la **SOP pour les feedbacks sensibles,**  qui détaille les canaux utilisés pour recevoir les commentaires et les plaintes sensibles, la liste des points focaux pour le traitement des commentaires sensibles et les voies d'aiguillage.

#### 5. Protection et partage des données

Chaque fois qu'il partage des données de retours d’information, qu'il s'agisse de commentaires individuels ou d'ensembles de données de retours d’information, la [Croix-Rouge…] s'assure que les lois sur la protection des données sont respectées conformément aux politiques internes.

#### 6. Révision et adaptation

Des contrôles réguliers sont effectués pour s'assurer que le mécanisme de retours d’information fonctionne et que les membres de la communauté se sentent à l'aise de l'utiliser. Dans le cadre de la surveillance, [entrer les méthodes de collecte de données, p. ex., sondages de perception, discussions de groupe et/ou entrevues avec des informateurs clés, etc.] [entrez le délai, par exemple tous les 6 mois]. Les résultats sont ensuite ventilés selon l'âge, le sexe, le handicap et [entrez d'autres facteurs de diversité].

Les principaux domaines qui font l'objet d'une surveillance sont les suivants :

* Sensibilisation des membres de la communauté au mécanisme de retours d’information
* Accès des membres de la communauté aux différents canaux de feedback
* Confiance des communautés dans le mécanisme de retours d’information
* Satisfaction et points de vue des membres de la communauté sur le processus, en termes de différents canaux utilisés, de réactivité, de rapidité et de traitement reçus par la [Croix-Rouge …]

Des indicateurs et des objectifs normalisés ont été convenus pour aider à garantir l'efficacité du mécanisme de retours d’information. Il s'agit notamment de :

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICATEUR** | **CIBLE** |
| # et types de méthodes mises en place pour recueillir les retours d’informations communautaires | 4 |
| # et les types de méthodes utilisées pour annoncer l'existence de systèmes de retours d’information communautaire | 4 |
| # et les types de méthodes utilisées pour éduquer les communautés sur les types de feedback, en mettant l'accent sur les feedbacks sensibles | 4 |
| # de décisions opérationnelles prises sur la base des retours de la communauté | 80% |
| % des membres de la communauté qui estiment que leur opinion est prise en compte lors de la planification de l'opération et de la prise de décision | 80% |
| % des membres de la communauté, y compris les groupes marginalisés et à risque, qui savent comment fournir des commentaires ou déposer une plainte au sujet de l'opération. | 90% |
| % des personnes qui ont reçu une réponse à leurs commentaires ou à leur plainte au sujet de l'opération | 90% |
| % des personnes qui ont reçu une réponse après la conclusion d'une enquête sur une plainte de nature délicate | 100% |

À l'issue du processus d'examen, si le mécanisme de retours d’information doit être adapté, les modifications apportées sont systématiquement communiquées aux membres de la communauté et aux parties prenantes concernées.

#### 7. Publicité du mécanisme de retours d’information

Il est important que les communautés sachent que le mécanisme de retours d’information existe et comment y accéder. Les informations suivantes sur le mécanisme de retours d’information sont régulièrement partagées avec les communautés et les parties prenantes concernées :

* But et objectif du mécanisme de retours d’information
* Quels canaux peuvent être utilisés pour partager des retours d’information,commentaires et des plaintes, y compris pour les personnes aveugles et/ou sourdes, ayant un faible niveau d'alphabétisation ou inexistant, les personnes à mobilité réduite, les enfants, etc.
* Le type de retours d’information ou de plaintes auquel le système peut répondre, les canaux qui seront utilisés pour répondre aux commentaires et le temps qu'il faudra pour y répondre.
* Heures d'ouverture
* Confidentialité et respect de la vie privée du mécanisme
* Si les commentaires ou les plaintes peuvent être partagés de manière anonyme
* Le droit des personnes de partager des commentaires ou des plaintes, y compris l'objectif de la collecte des données, le consentement à la collecte de données et aux références, qui a accès aux données, comment elles seront utilisées, le délai de conservation des données, etc.
* Comportement attendu du personnel et des volontaires et droit des communautés de se plaindre des problèmes liés à l'EAS
* Mesures prises pour répondre aux commentaires et aux plaintes (boucler la boucle)

L'information sur le mécanisme de retours d’information est partagée par le biais de différents canaux de communication fiables et privilégiés afin de s'assurer que l'information est reçue et bien comprise par les communautés. Les canaux de communication ont été choisis en consultation avec [ajouter les groupes communautaires pertinents ici] et comprennent :

|  |  |
| --- | --- |
| * Personnel [NS/orgnaisation] * Comités communautaires et volontaires * Réunions communautaires * Bureaux d'information et d'assistance * Théâtre communautaire et cinéma itinérant * Radio, camions de sonorisation et mégaphones * Réponse vocale interactive | * Dépliants et affiches * Panneaux d'affichage et peintures murales * Applications de SMS et de messagerie * Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Instagram, etc.) * Publicités ou émissions télévisées * Journaux |