

## MODULE 4

# COMMENT UTILISER LES ENQUÊTES DE PERCEPTION DANS UN MÉCANISME DE RETOUR D'INFORMATION

Un guide rapide sur la collecte de retour d'information par le biais d'enquêtes structurées et sur l'assurance qu'un cycle complet de retour d'informations est mis en place autour de celle-ci.

Octobre 2022



KIT DE RETOUR D'INFORMATION DE LA FICR



# SOMMAIRE

<b>Comment utiliser ce guide</b>	<b>4</b>
<b>En bref :</b> Comment utiliser les enquêtes de perception dans un mécanisme de retour d'information	6
<b>Introduction</b>	11
<b>Étapes d'un mécanisme de retour d'information</b>	<b>13</b>
<b>Étape 1 :</b> Construire votre mécanisme de retour d'information	13
<b>Étape 2 :</b> Collecte des retours d'information de la communauté	18
<b>Étape 3 :</b> Transmission & analyse du retour d'information	22
<b>Étape 4 :</b> Partage et action au retour d'information	29
<b>Étape 5 :</b> Boucler la boucle	33
<b>Étape 6 :</b> Revoir et adapter le mécanisme	36
<b>Ressources supplémentaires</b>	<b>37</b>
<b>Glossaire des termes</b>	<b>38</b>
<b>Remerciements</b>	<b>41</b>

Bangladesh, 2019 – Nurjahan (au centre), volontaire pour la préparation aux cyclones à Cox's Bazar au Bangladesh, raconte comment elle a quitté le Myanmar pour le Bangladesh et comment elle aide sa communauté dans le camp en donnant des informations sur quoi faire en cas de cyclone.

© Brad Zerivitz/Croix-Rouge américaine







# COMMENT UTILISER CE GUIDE

---

## Quel est le sujet de ce document ?

Ce module du kit de retour d'information de la FICR fournit les conseils les plus importants pour mener des enquêtes de perception dans le cadre d'un mécanisme de retour d'information. Il fournit des outils qui vous aident à planifier le mécanisme et à collecter, répondre, analyser et partager les données relatives à la perception des retours d'informations de la communauté.

### CLÉ DE LECTURE DU GUIDE

Le guide fournit :

- des termes clés définis dans le glossaire [en lien hypertexte](#)



Ressources



Conseils



Exemples

## À qui s'adresse ce document ?

Ce document s'adresse à tous ceux qui souhaitent recueillir les [retours d'information de la communauté](#) de manière structurée en posant régulièrement des questions spécifiques à un sous-ensemble de la communauté. Cela contribue à une programmation de

meilleure qualité et plus responsable et permet d'établir des structures où les opinions des gens sont écoutées et prises en compte, en particulier lors de la prise de décisions qui les concernent directement. Il reste simple et pratique afin d'être facile à utiliser.

## Comment lire ce document ?

L'aperçu dans les pages à suivre vous permet d'identifier rapidement la partie de ces instructions qui pourrait être la plus pertinente pour votre situation. Il présente chaque section du guide, ce qu'il contient, qui devrait la lire en priorité et un aperçu des différentes ressources fournies (avec des liens intégrés vers les sections et les ressources). On distingue les ressources suivantes :



### Documents d'orientation

texte qui expose les conseils, les concepts clés et les meilleures pratiques



### Outils

ressources que vous pouvez remplir pour vous aider à prendre des décisions



### Modèles

exemples d'outils que vous pouvez utiliser dans le cadre de la mise en œuvre d'un mécanisme de retour d'information

Toutes ces ressources peuvent être modifiées pour s'adapter au contexte et aux besoins spécifiques de votre organisation.

## ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES

CEA	Community Engagement and Accountability (engagement communautaire et redevabilité) <sup>1</sup>
FAQ	Frequently Asked Questions (Foire aux questions)
FICR	International Federation of the Red Cross and Red Crescent (Fédération internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge)
CAP	Connaissances, attitudes et pratiques
KoBo Toolbox	Plateforme de collecte, de gestion et de visualisation des données
S&E	Suivi et évaluation
WASH	Eau, assainissement et promotion de l'hygiène (« Water, Sanitation, and Hygiene Promotion » en anglais)













1. L'engagement communautaire et redevabilité (CEA) décrit le processus de travail transparent et participatif avec les communautés qui améliore la qualité des programmes et des opérations. Il peut être utilisé de manière interchangeable avec l'expression « Responsabilité des personnes ou populations affectées » (AAP, pour « Accountability of Affected People or Populations » en anglais).







# EN BREF : COMMENT UTILISER LES ENQUÊTES DE PERCEPTION DANS UN MÉCANISME DE RETOUR D'INFORMATION

## Aperçu des étapes et outils disponibles


INTRODUCTION	
Contenu	Qui doit lire ce document ?
<ul style="list-style-type: none"><li>• Introduction aux enquêtes de perception, au retour d'information de la communauté et aux étapes du cycle de retour d'information</li></ul>	Toute personne relativement nouvelle en matière de concepts et de pratique de l'utilisation des enquêtes de perception comme partie intégrante du mécanisme de retour d'information.
ÉTAPE 1 : CONSTRUIRE VOTRE MÉCANISME DE RETOUR D'INFORMATION	
Étapes à suivre :	Qui devrait lire ce document ?
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Obtenir le soutien dont vous avez besoin</li><li>2. Déterminer l'ampleur du mécanisme de retour d'information</li><li>3. Définir vos canaux de communication</li><li>4. Déterminer comment vous documenter le retour d'information ouvert</li><li>5. Cartographier et concevoir les flux d'information</li><li>6. Convenir des rôles, des responsabilités et des délais</li><li>7. Identifier les ressources dont vous aurez besoin</li><li>8. Mener les formations nécessaires</li><li>9. Promouvoir le mécanisme de retour d'information</li><li>10. Intégration dans les systèmes de suivi et d'évaluation</li><li>11. Réaliser la conception de l'échantillon</li><li>12. Choisir l'auto-collecte ou la collecte indépendante des données</li><li>13. Décider de la fréquence de la collecte des données</li><li>14. Poser les bonnes questions</li><li>15. Piloter et réviser les questions</li></ol>	Toute personne qui planifie une enquête de perception avec des communautés ou souhaiterait consolider leur approche à mener ces types d'enquêtes.

Les étapes 1 à 9 sont présentées dans le module *Éléments essentiels du retour d'information* du Kit. Ce document aborde uniquement les étapes supplémentaires relatives aux enquêtes de perception.

Les ressources incluent :	À quoi sert cette ressource ?
<p>Outil de retour d'informations 1 : <a href="#">Conseils pour créer une adhésion des dirigeants</a></p> 	Des conseils pratiques peuvent vous aider à gagner l'adhésion des dirigeants de votre organisation et en faire des défenseurs des mécanismes de retour d'information de la communauté.
<p>Outil de retour d'informations 2 : <a href="#">Déterminer l'ampleur d'un mécanisme de retour d'information</a></p>  	Posez à votre organisation des questions essentielles pour vous assurer que vous êtes en mesure de gérer le retour d'information que vous recevrez et que l'analyse et l'action se font aux bons niveaux.
<p>Outil 19 du kit CEA : <a href="#">Aperçu des canaux de communication</a></p> 	Fournit des informations détaillées sur une grande variété de canaux d'information, leurs forces et faiblesses, et leurs meilleures utilisations.
<p>Outil de retour d'informations 3 : <a href="#">Définir les canaux de communication pour un mécanisme de retour d'information</a></p> 	Vous guide à travers les étapes de l'engagement de la communauté dans le choix du bon canal de communication.
<p>Outil de retour d'informations 4 : <a href="#">Décider de la manière de documenter les données de retour d'information</a></p>  	Fournit un outil d'arbre de décision pour vous aider à décider de la manière la plus appropriée de documenter le retour d'information, ainsi que les avantages/inconvénients de chaque approche.
<p>Outil de retour d'informations 8 : <a href="#">Programme de l'atelier de conception</a></p> 	Un programme pour animateur d'ateliers organisations pour les parties prenantes clés pour discuter et se mettre d'accord sur le mécanisme de retour d'information.
<p>Outil de retour d'informations 9 : <a href="#">Cartographie du flux d'information</a></p>  	Fournit des conseils sur la façon dont les différents types de retour d'information doivent être traités en interne et des questions pour vous aider à déterminer comment l'information circule et devrait circuler dans votre organisation.
<p>Outil de retour d'informations 10 : <a href="#">Cartographie et définition des rôles, des responsabilités et des ressources</a></p> 	Un document comprenant un tableau à remplir qui vous aidera à réfléchir aux ressources humaines, financières et techniques dont vous aurez besoin à chaque étape du cycle de retour d'information
<p>Outil de retour d'informations 11 : <a href="#">Modèle de budget pour les mécanismes de retour d'information</a></p> 	Un modèle qui vous aide à développer un budget détaillé pour un mécanisme de retour d'information


<p>Outil de retour d'informations 12 : <a href="#">Kit de formation sur le retour d'information de la communauté</a></p> 	<p>Fournir un modèle d'ordre du jour et des diapositives PowerPoint pour la formation des collecteurs de données et des analystes de données sur les mécanismes de retour d'information de la communauté</p>
<p>Outil de retour d'informations 13 : <a href="#">Guide d'échantillonnage</a></p> 	<p>Un document d'orientation court qui peut vous aider à développer votre stratégie d'échantillonnage pour une enquête de perception.</p>
<p>Outil de retour d'informations 14 : <a href="#">Liste de questions des enquêtes de perception</a></p> 	<p>Un ensemble d'exemples de questions pour les enquêtes de perception.</p>
<p>Outil de retour d'informations 15 : <a href="#">Programme de l'atelier pour la conception d'un questionnaire</a></p> 	<p>Ce modèle de programme vous aide à organiser une réunion avec les parties prenantes clés pour élaborer les bonnes questions pour votre enquête de perception.</p>
<p>Outil de retour d'informations 16 : <a href="#">Guide rapide DGD pour tester les questions</a></p> 	<p>Ce guide rapide vous aide à organiser des discussions de groupe dirigées pour tester votre questionnaire vous permettant d'affiner les questions avant de lancer l'enquête.</p>
<p>Outil de retour d'informations 17 : <a href="#">Liste de contrôle pour la conception d'enquêtes de perception</a></p> 	<p>Cette liste vous rappelle les éléments clés dont il faut tenir compte lors de la conception d'un questionnaire.</p>

## ÉTAPE 2 : COLLECTE DES RETOURS D'INFORMATION




<b>Étapes à suivre :</b>	<b>Qui doit lire ce document ?</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planifier de votre collecte de données</li> <li>2. Éviter le biais de sélection</li> <li>3. Écouter et entendre</li> <li>4. Demander l'autorisation d'utiliser et de partager l'information</li> <li>5. Enregistrer les retours d'information de la communauté</li> <li>6. Fournir des réponses initiales</li> </ol>	<p>Toute personne qui supervise ou soutient le processus de collecte de données ainsi que les personnes qui font la collecte des données de perception.</p>
<b>Les ressources incluent :</b>	<b>À quoi sert cette ressource ?</b>
<p>Outil de retour d'informations 18 : <a href="#">Compétences importantes pour une écoute efficace</a></p> 	<p>Un document d'orientation contenant les meilleures pratiques sur la manière d'écouter activement et respectueusement le retour d'information de la communauté</p>







### ÉTAPE 3 : TRANSMISSION DU RETOUR D'INFORMATION ET ANALYSE

Étapes à suivre :	Qui devrait lire ce document ?
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Consolider et nettoyer les données</li> <li>2. Classer les informations par ordre de priorité et les transmettre</li> <li>3. Explorer les données et les ventiler</li> <li>4. Trianguler</li> <li>5. Visualiser</li> <li>6. Intégrer des données de retours d'information dans des processus d'analyse plus larges</li> </ol>	Toute personne responsable du traitement des données de retour d'information, y compris celles qui compilent le retour d'information, analysent le retour d'information pour y déceler des tendances plus larges, et transmettent le retour d'information pour action immédiate.
Les ressources incluent :	À quoi sert cette ressource ?
<p>Outil de retour d'informations 24 : <a href="#">Modèles de graphiques Excel</a></p> 	Fournit des modèles de graphiques qui peuvent vous aider à visualiser les données des enquêtes de perception

### ÉTAPE 4 : PARTAGE ET ACTION AU RETOUR D'INFORMATION

Étapes à suivre :	Qui doit lire ce document ?
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Partager les données de retour d'information dans des formats appropriés</li> <li>2. Discuter du retour d'information avec les parties prenantes concernées</li> <li>3. Passer à l'action</li> </ol>	Toute personne chargée de partager le retour d'information avec les décideurs à tous les niveaux de l'organisation, ainsi que les personnes qui utilisent le retour d'information pour prendre des décisions
Les ressources incluent :	À quoi sert cette ressource ?
<p>Outil de retour d'informations 27 : <a href="#">Outil permettant d'identifier le meilleur format pour votre public</a></p> 	Comprend un tableau permettant de déterminer qui a besoin de quel type d'information dans quel format, ainsi qu'un arbre de décision pour les types de produits que vous pouvez développer.
<p>Outil de retour d'informations 28 : <a href="#">Formats pour partager le retour d'information de la communauté</a></p> 	Fournit une vue d'ensemble des différentes façons de partager l'analyse du retour d'information avec les parties prenantes, les avantages et les inconvénients de chacune d'entre elles, et des conseils sur les bonnes pratiques pour chacune d'entre elles.
<p>Outil de retour d'informations 29 : <a href="#">Considérations clés pour le partage des données de retour d'information de la communauté</a></p> 	Un bref aperçu des éléments principaux à prendre en compte lors du partage de données de retour d'information de la communauté

<p>Outil de retour d'informations 30 : <a href="#">Partage entre agences ou entre bureaux des points forts du retour d'information de la communauté (modèle)</a></p> 	<p>Document Word qui fournit un exemple de questionnaire permettant de recueillir des informations auprès de différentes parties prenantes à l'intérieur ou à l'extérieur de votre organisation sur la manière dont elles collectent les données de retour afin de faciliter le partage de ces données</p>
<p>Outil de retour d'informations 31 : <a href="#">Développer un plan d'action pour répondre aux retours d'information de la communauté</a></p>  	<p>Fournit un arbre de décision pour aider à planifier si et comment une action peut être entreprise en réponse à certaines informations de retour</p>
<p>Outil de retour d'informations 32 : <a href="#">Suivi des actions de retour d'information de la communauté</a></p> 	<p>Feuille de calcul Excel qui fournit un modèle permettant à une organisation d'assurer le suivi des mesures qu'elle prend en réponse aux retours d'information de la communauté</p>
<b>ÉTAPE 5 : BOUCLER LA BOUCLE</b>	
<p><b>Étapes à suivre :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Boucler la boucle avec la communauté</li> <li>2. Boucler la boucle avec la communauté</li> <li>3. Documenter la fermeture de la boucle</li> </ol>	<p><b>Qui devrait lire ce document ?</b></p> <p>Personnes impliquées à chaque étape du cycle de retour d'information – décideurs qui décident de ce qu'il advient des données de retour d'information, personnel et volontaires en contact avec la communauté qui doivent faire savoir aux communautés ce qu'il est advenu de leur retour d'information, et personnes qui gèrent le flux d'information entre les deux groupes.</p>
<b>ÉTAPE 6 : REVOIR ET ADAPTER LE MÉCANISME</b>	
<p><b>Étapes à suivre :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vérification du bon fonctionnement du mécanisme et adaptation le cas échéant</li> </ol>	<p><b>Qui doit lire ce document ?</b></p> <p>Personnes responsables du fonctionnement du mécanisme de retour d'information et de l'engagement de la communauté en général</p>
<b>RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES</b>	
<p><b>Contenu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ressources supplémentaires</li> <li>• Glossaire des termes utilisés dans le document</li> </ul>	<p><b>Qui doit lire ce document ?</b></p> <p>Anyone who needs additional references and resources</p> <p>Toute personne ayant besoin de références et de ressources supplémentaires.</p>

# INTRODUCTION

## Que sont les enquêtes de perception et comment s'intègrent-elles dans un mécanisme de retour d'information ?

Par **enquêtes structurées**, nous entendons la collecte de données de retour d'information en posant des questions spécifiques et prédéfinies. Ceci dans le but

de mieux comprendre les points de vue des communautés sur différents domaines pertinents pour le succès d'un programme ou d'une opération.

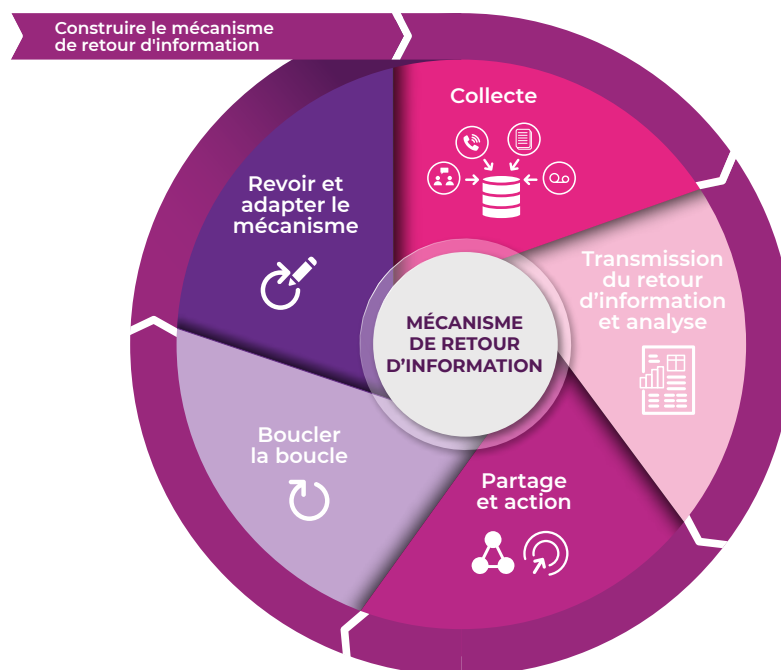
## Boucle de retour d'information pour les enquêtes de perception

Une enquête de retour d'information n'est pas un mécanisme de retour d'information. Une enquête est un moyen de collecter des données, qui doit être intégré dans le système plus large d'un mécanisme de retour d'information. L'enquête doit être conçue collectivement, et les informations doivent être analysées, partagées et discutées de manière à ce

qu'elles informent des décisions concrètes et que la boucle de retour d'information puisse être fermée. Si ces étapes supplémentaires sont manquantes, une enquête de retour d'information reste un simple effort de collecte de données qui n'aura guère d'impact sur l'opération ou le programme.

Voyez à quoi ressemble la boucle de retour d'information lorsque vous utilisez des enquêtes structurées :

**Figure :** Étapes d'un mécanisme de retour d'information





- 1. Construire le mécanisme de retour d'information :** Déterminer si une enquête structurée est un moyen approprié de recueillir les **retours d'information de la communauté**. Si oui, concevez le questionnaire avec les **communautés**, les partenaires et les collègues et assurez-vous que les informations seront exploitables. Identifiez clairement les processus de collecte, de gestion et de partage des retours d'information de la communauté, ainsi que les rôles et responsabilités de toutes les personnes impliquées.
- 2. Collecte de retours d'information :** Vous pouvez recueillir les données de l'enquête en face à face, par téléphone ou en ligne, selon la meilleure façon d'atteindre la population cible et les ressources dont vous disposez. Le retour d'information est collecté à l'aide d'un questionnaire prédéfini, qui comprend des questions sur le lieu et la manière dont les données ont été collectées, ainsi que sur les caractéristiques démographiques de la personne qui a partagé les informations.
- 3. Renvoi et analyse du retour d'information :** Vous saisissez ou téléchargerez ensuite toutes les données dans une base de données centrale, les examinerez et les nettoierez. Les données de l'enquête sont généralement de nature non sensible, mais en cas de problèmes critiques ou sensibles, ceux-ci seront transmis aux équipes de programme ou à la direction. Les données de retour d'information seront ensuite analysées et présentées d'une manière claire, simple et visuellement convaincante. Envisagez de combiner et de confirmer les résultats du retour d'information avec les données épidémiologiques et sociales.
- 4. Partager et réagir au retour d'information :** L'étape la plus essentielle de la boucle de retour d'information est celle où vous vous réunissez pour discuter de ce que vous avez entendu, de ce que cela signifie et de ce que vous pouvez faire pour y remédier. Pour faciliter ce processus, vous devez partager et discuter les résultats du retour d'information avec ceux qui sont en mesure d'y donner suite. Cela comprend des discussions internes, des discussions externes (avec des pairs et d'autres personnes) et, surtout, des réunions avec la communauté. De même, il est important d'utiliser les résultats du retour d'information comme une source de futures recherches en sciences sociales menées par les communautés.
- 5. Boucler la boucle :** Un mécanisme de retour d'information pleinement opérationnel est un mécanisme dans lequel la communauté sait ce qu'il advient du retour d'information qu'elle a fourni, un processus appelé « **bouclage de la boucle de retour d'information** ». Pour clore le cycle de retour d'information, vous documentez les points d'action convenus et fournissez des mises à jour sur ce qui a été fait avec le retour d'information à la communauté. Si cela est fait correctement, lorsque les gens seront contactés pour la prochaine micro-enquête, ils seront convaincus que cela vaut la peine de répondre.
- 6. Revoir et adapter le mécanisme :** Effectuez des contrôles réguliers pour vous assurer que le mécanisme de retour d'information fonctionne et que les gens sont toujours à l'aise pour participer aux enquêtes. Cette étape vous permet d'apporter des améliorations au processus et d'apporter des changements dans le contexte et dans la programmation.

## Utilisations des données du retour d'information structuré

Comme pour tout type de données de retour d'information, les utilisations sont diverses, mais il existe des objectifs spécifiques pour lesquels le retour d'information structuré est le plus adapté. On peut les utiliser pour (mais sans s'y limiter) :

- Le suivi des indicateurs clés relatifs à votre organisation ou à vos activités. Cela vous permettra de comprendre si vous avancez dans la bonne
- direction et de vous adapter aux changements de perception des communautés en temps réel.
- Acquérir une compréhension plus approfondie des questions qui ont été mises en évidence lors de conversations ouvertes et non structurées.
- Générer des données plus solides pour soutenir les décisions stratégiques

# ÉTAPES D'UN MÉCANISME DE RETOUR D'INFORMATION

## ÉTAPE 1 : CONSTRUIRE VOTRE MÉCANISME DE RETOUR D'INFORMATION

Les principales étapes de la mise en place d'un **mécanisme de retour d'information** s'appliquent aux enquêtes de retour d'information. Veuillez donc à utiliser le [Module 2: Sur les points-clés du retour d'information](#) dans le kit de retour d'informations afin de savoir comment :

1. Obtenir le soutien dont vous avez besoin
2. Déterminer l'ampleur de votre mécanisme de retour d'information
3. Définir **vos canaux de communication**
4. Déterminer comment vous documenterez le retour d'information
5. Effectuer la cartographie et conception des flux d'information internes
6. Convenir des rôles, des responsabilités et des délais
7. Identifier les ressources dont vous aurez besoin (financières et humaines)
8. Effectuer les briefings et les formations nécessaires
9. Promouvoir le mécanisme de retour d'information

Vous trouverez ci-dessous les principales considérations relatives à la conception **d'enquêtes de perception**, qui viennent s'ajouter à ce qui a été inclus dans le module sur les points-clés du retour d'informations.

### 1.1 Intégration dans les systèmes de suivi et d'évaluation

Les **mécanismes de retour d'information** font partie des systèmes réguliers de suivi et d'évaluation des programmes et des opérations et doivent être pris en compte avec les autres données de suivi et d'évaluation dans la prise de décision au niveau du programme. La collecte de données de retour d'information structuré peut être intégrée à d'autres efforts de collecte de données planifiés, tels que les évaluations des besoins ou les enquêtes de suivi post-distribution.

Il convient d'inclure des indicateurs de retour d'information dans les cadres de suivi et d'évaluation pour s'assurer que les données seront collectées et prises en compte. Voici des exemples d'indicateurs :

- Pourcentage des membres de la communauté qui estiment que le soutien fourni par le programme national couvre actuellement leurs besoins les plus importants.
- Pourcentage des membres de la communauté qui se sentent traités avec respect par le personnel du programme et les volontaires.
- Pourcentage des membres de la communauté qui estiment que la communication sur les plans et les activités du programme a été positive.
- Pourcentage de membres de la communauté qui estiment que leur opinion est prise en compte lors de la planification du programme et de la prise de décision.
- Pourcentage de membres de la communauté qui savent comment le programme a décidé qui devait recevoir un soutien et qui n'en recevait pas.
- Pourcentage de membres de la communauté qui estiment que le soutien fournit à ceux qui en ont le plus besoin

Pour consulter plus d'indicateurs :



## Ressources

► [Boîte à outils CEA 7: Outil complet de S&E de la CRCR pour le CEA](#)

## 1.2 Réaliser la conception de l'échantillon

En fonction de l'ampleur de votre **mécanisme de retour d'information** et de l'utilisation des données recueillies, il vous faut décider du nombre de personnes qui seront interrogées.

Ce processus s'appelle l'**échantillonnage**. Vous devez vous demander si vous souhaitez que les résultats de

vos enquêtes soient représentatifs de l'ensemble de la population cible, si vous voulez comprendre des questions particulières de manière plus approfondie, ou si vous voulez profiter de l'occasion pour recueillir le retour d'information dans le cadre d'un processus d'engagement plus large, où les résultats de l'enquête initiale seront discutés et triangulés.

L'outil suivant fournit des conseils sur la manière d'élaborer une stratégie d'**échantillonnage** pour les enquêtes de retour d'information :



## Ressources

► [Outil de retour d'information 13 : Guide d'échantillonnage pour les enquêtes de retour d'information](#)



## Accepter que votre approche puisse ne pas être parfaite

Les situations changent rapidement dans les contextes humanitaires, les communautés se déplacent, et il y a souvent un manque de données sur la communauté cible, ce qui est nécessaire lorsqu'on vise des enquêtes représentatives et fiables. Il est encore possible de tirer le meilleur parti de ce qui est possible, et la combinaison avec des méthodes plus qualitatives telles que les discussions de groupe fournira les informations nécessaires pour identifier les problèmes et informer les discussions ultérieures. ●

## 1.3 Choisir l'auto-collecte ou la collecte indépendante des données

Les données peuvent être collectées par le personnel et les volontaires de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ou collectées indépendamment par un tiers. Un groupe de collecte de données expérimenté et indépendant est plus susceptible de réduire les biais de réponse et de fournir des données de haute qualité. Du point de vue de la Société nationale, collecter ses propres données peut être moins coûteux. La collecte interne de données nécessite la formation du personnel et la mise à disposition de ressources. Outre

l'affectation d'employés ou de volontaires comme collecteurs de données et leur formation, des superviseurs sont nécessaires pour assurer le contrôle de la qualité. La collecte interne des données doit être bien planifiée et gérée. Les données auto-collectées sont sujettes à un biais de courtoisie. Pour réduire le biais de courtoisie, le personnel peut prendre des mesures de précaution. Il s'agit notamment d'informer les répondants que des réponses franches sont plus susceptibles d'influencer la mise en œuvre du



programme, d'utiliser des outils technologiques permettant l'anonymat (p. ex., une enquête par e-mail) ou, dans le cas d'une collecte de données en face à face, de faire appel à des volontaires d'autres programmes qui ne sont pas connus des répondants pour collecter les données. On peut également envisager de passer un accord avec une université locale ou une autre organisation pour réaliser les entretiens au nom de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.

Bien que la collecte de données par une tierce partie nécessite généralement moins de supervision de la part de la direction que les données collectées en interne, il est néanmoins essentiel de s'assurer que les recenseurs sont bien conscients de l'objectif de la collecte de données, des sensibilités potentielles et des codes de conduite du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Pour en savoir plus sur les formations des collecteurs de données, consultez la section 1.8 du [Module 2 : Sur les points-clés du retour d'information](#) du kit de retour d'informations.

## 1.4 Décider de la fréquence de la collecte des données

La fréquence de la collecte des données dépendra de votre contexte et de vos besoins spécifiques. Si les questions de votre enquête sont intégrées dans le cadre de suivi et d'évaluation, vous suivrez ce plan spécifique. Il est préférable de répéter la collecte de données à intervalles réguliers, car cela vous permettra de suivre les changements dans le temps, et les résultats peuvent également devenir plus fiables, s'ils sont répétés dans le temps. Lorsque vous décidez de la fréquence de la collecte des données, posez-vous les questions suivantes :

**?** *Les données seront-elles collectées en continu (p. ex., une enquête de sortie pour tous les bénéficiaires d'un service), ou par phases (p. ex., la collecte de données par un certain nombre de personnes tous les trois mois) ?*

**?** *À quelle vitesse le contexte évolue-t-il et dans quelle mesure devons-nous réagir à ces changements en temps réel ?*

**?** *À quelle fréquence les décideurs se réunissent-ils pour discuter des décisions ?*

**?** *À quelle fréquence pouvons-nous nous permettre de collecter des données ?*

**?** *À quelle fréquence la communauté souhaite-t-elle partager ses opinions et comment éviter la lassitude à l'égard des enquêtes ?*

Vous pouvez toujours réajuster votre calendrier. Veillez à laisser suffisamment de temps entre les cycles de collecte de données pour partager et discuter les résultats et prendre des mesures. La lassitude à l'égard des enquêtes ne sera généralement un problème que si les communautés n'ont pas de retour sur les résultats et ne voient donc pas l'intérêt de participer au processus.

## 1.5 Poser les bonnes questions

Comme pour toutes les autres étapes de la conception du processus, le questionnaire doit être élaboré collectivement avec des collègues, des partenaires et, idéalement, avec la communauté. Vous pouvez commencer par examiner les objectifs de votre programme ou opération, qui peuvent être définis dans votre stratégie, votre plan de travail ou votre théorie du changement. Il peut également y avoir des

domaines d'importance spécifiques liés à une catastrophe ou à une situation particulière. Cela vous aidera à identifier les questions qui feront ressortir les problèmes qui sont à la fois importants pour les communautés que vous cherchez à soutenir qui peuvent faire l'objet d'une action de la part de votre organisation.

Les questions peuvent porter sur les domaines suivants :

- La qualité et la pertinence des services
- Le sentiment de sûreté et de sécurité des personnes
- La qualité des relations entre votre organisation et les personnes que vous souhaitez aider
- Le sentiment d'être entendu et de pouvoir participer aux programmes et aux opérations

Pour pouvoir traiter un grand nombre de retours d'information, analyser rapidement les données et comparer les différences entre les groupes démographiques, les enquêtes de perception se

composent généralement de questions à échelle de Likert. Cela signifie que les questions sont posées pour qu'on y réponde sur une échelle.

Par exemple :

*Êtes-vous satisfait des informations que vous avez reçues au sujet de l'opération ?*

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1 – Pas du tout satisfait | <input type="checkbox"/> 4 – Plutôt satisfait |
| <input type="checkbox"/> 2 – Plutôt pas satisfait  | <input type="checkbox"/> 5 – Très satisfait   |
| <input type="checkbox"/> 3 – Quelque peu satisfait |   |

Dans la mesure du possible, ces questions fermées doivent être combinées avec des questions de suivi ouvertes afin de donner l'opportunité de partager les explications des réponses positives ou négatives. Néanmoins, il faut garder à l'esprit que les enquêtes structurées ne constituent pas une étude qualitative. Elles sont généralement, en fonction de l'objectif, un

moyen de fournir des instantanés des perceptions sur certains sujets et devraient être combinées avec des méthodes plus qualitatives telles que les discussions de groupe pour obtenir des informations plus détaillées sur les domaines qui ont été mis en évidence dans les enquêtes.



## Ressources

- [Outil de retour d'information 14 : Liste des questions de perception](#)
- [Outil de retour d'information 15 : Programme de l'atelier pour la conception d'un questionnaire](#)

## 1.6 Piloter et réviser les questions

L'étape suivante consiste à tester ces questions auprès des communautés. La formulation des questions est cruciale et doit être vérifiée avant la finalisation afin de s'assurer qu'elles sont facilement compréhensibles et pertinentes pour les problèmes les plus urgents auxquels sont confrontées les personnes concernées.

Une façon de tester les questions consiste à organiser des groupes de discussion avec des personnes représentant les différents points de vue potentiels dans la région où vous opérez. Réfléchissez à l'heure de la journée la plus propice à la disponibilité des personnes pour participer aux discussions de groupe.

N'oubliez pas de prévoir du temps pour une discussion en équipe sur les retours d'information reçus par la suite. Une autre approche consiste à mener une petite enquête pilote pour tester les questions au moyen d'entretiens individuels.

Il est important de tester le questionnaire dans toutes les langues dans lesquelles l'enquête doit être menée. Un bon moyen de s'assurer que les traductions sont correctes est de retraduire le questionnaire dans la langue d'origine dans laquelle il a été initialement élaboré afin de vérifier que le sens de la question n'a pas été modifié.



## Ressources

- [Outil de retour d'information 16 : Guide rapide des discussions de groupe pour tester les questions](#)
- [Outil de retour d'information 17: Liste de contrôle pour la conception d'une enquête de retour d'information](#)





## Lorsque vous sollicitez un retour d'informations, gardez à l'esprit la quantité de données utiles et exploitables

Si vous vous lancez activement dans la collecte de données sur un sujet spécifique, définissez des critères pour éviter de recueillir plus de données que nécessaire, données que vous ne pourrez ensuite pas gérer. Ne recueillez que des données utiles et

exploitables, afin d'éviter de lasser les membres de la communauté et de gaspiller du temps et de l'énergie sur des informations qui pourraient être intéressantes mais ne servent pas un objectif spécifique. ●

Arménie 2020 - Des volontaires et du personnel de la société de la Croix-Rouge arménienne livrent des colis d'aide humanitaire aux personnes les plus affectées par la crise de la COVID-19.  
© Croix-Rouge arménienne





## ÉTAPE 2 : COLLECTE DES RETOURS D'INFORMATION DE LA COMMUNAUTÉ

Un mécanisme de retour d'information repose sur des données de bonne qualité. Par conséquent, le processus de collecte des données doit être réalisé avec compétence, stratégie et intégrité. Cette section

donne un bref aperçu des compétences et des processus clés qui sont nécessaires pour un processus de collecte de données solide.

### 2.1 Planifier de votre collecte de données

Si vous recueillez le **retour d'information de la communauté** dans le cadre d'un effort de collecte de données dédié, assurez-vous de planifier la collecte de données en collaboration avec la **communauté**. Discutez avec les dirigeants locaux et les représentants de la communauté de la meilleure façon d'organiser la collecte de données, des meilleurs moments et de la meilleure façon d'identifier les répondants. Dans une situation où les dirigeants communautaires demandent à représenter les perceptions de leur communauté, expliquer que l'échantillonnage aléatoire est un pilier essentiel de l'approche peut contribuer à éviter que les collecteurs de données soient dirigés vers des membres spécifiques de la communauté.

S'il y a d'autres organisations opérant dans la même zone, coordonnez avec elles pour vous assurer qu'il n'y a pas d'autres activités de collecte de données en parallèle, ou d'autres activités qui pourraient interférer avec la collecte de données, comme des distributions de secours.

Avant de commencer à collecter les données de retours d'information, assurez-vous que les communautés que vous ciblez savent que vous allez venir. En arrivant le jour de la collecte des données, saluez les dirigeants locaux ou les autres structures concernées et coordonnez la manière dont les données seront collectées.



#### Éviter les biais de sélection

Lors de la planification de l'exercice de collecte de données, il est important d'être conscient que certaines personnes sont plus susceptibles d'être sélectionnées pour partager leurs points de vue que d'autres. Par exemple, lorsque vous visitez des familles le matin d'un jour de travail, vous ne pourrez pas parler à ceux qui sont partis au travail. Ou encore, lorsque vous appelez les personnes interrogées sur leur

téléphone, vous ne pourrez joindre que celles qui possèdent un téléphone et sont en mesure de le charger. Ces facteurs doivent être pris en considération, et ce qui peut aider est de diviser la population cible en fonction du sexe, de l'âge ou d'autres attributs, et de sélectionner les répondants de chaque groupe de manière proportionnelle. ●

### 2.2 Éviter le biais de sélection

On parle de biais de réponse lorsque les gens se sentent obligés de répondre différemment de ce qu'ils croient réellement. Il existe différents types de biais, et les biais suivants sont les plus pertinents lors de la collecte de données de perception :

**Le biais de courtoisie** est quand les personnes interrogées répondent d'une manière qui fait plaisir à l'enquêteur. Les bénéficiaires d'aide humanitaire pourraient être enclins à répondre poliment – mais

moins franchement – pour ne pas offenser ou risquer un retour de bâton ou les conséquences d'un retour d'information négatif.

**Un biais de conformité**, selon lequel les gens ont tendance à répondre d'une manière qui est favorisée par le groupe social auquel ils appartiennent, sans tenir compte de leur propre opinion. Ce type de biais est particulièrement fort si les répondants ont le sentiment que leurs réponses ne sont pas anonymes.

## Conseils pour éviter les biais de réponse lors de la collecte des données :

- Expliquez que l'enquête est **anonyme** et que la participation ou le refus de participer n'affectera pas les chances de l'intéressé de recevoir une aide. Ce point est particulièrement important si les données sont collectées par des membres de l'organisation qui fournit l'aide dans la région.
- Expliquez qu'il s'agit de données perceptuelles – **il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses**. Vous voulez savoir ce qu'ils pensent de certaines choses, ce qui est bien sûr subjectif.
- Essayez de **créer une dynamique confortable** entre l'enquêteur et le répondant, surtout si des questions sensibles sont abordées. Par exemple, les femmes réfugiées devraient idéalement être approchées par une enquêtrice au lieu d'un enquêteur. Si possible, associez également les nationalités (un collecteur de données iranien avec un réfugié iranien, un collecteur de données afghan avec un réfugié afghan).
- Veillez à ce que **l'environnement soit calme**, en évitant toute autre influence (par exemple, ne pas mener un entretien dans une salle d'attente ou dans un endroit très fréquenté où d'autres personnes écoutent).
- Expliquez que **le but de l'enquête** est de recueillir des retours d'information honnêtes afin d'améliorer la qualité de l'assistance fournie.
- Il est important de **rester neutre et d'encourager les réponses honnêtes** (par exemple, essayez de ne pas avoir l'air trop content ou heureux quand ils donnent des réponses positives).

La plupart de ces conseils sont plus pertinents pour une collecte de données en face à face, ou une conversation par téléphone. Néanmoins, un grand nombre de ces conseils peuvent également être suivis lors de la mise en place d'enquêtes en ligne en incluant une introduction claire à l'enquête et en tenant compte de la personne qui a partagé et envoyé l'enquête.

## 2.3 Écouter et entendre

L'écoute intentionnelle et active est un moyen de faire preuve de respect et de créer un espace ouvert au dialogue. Elle demande à l'auditeur d'être humble, d'avoir l'esprit ouvert, de suspendre ses jugements et

ses idées préconçues, et d'être ouvert pour entendre non seulement les mots, mais aussi les sentiments et les significations derrière les mots.

La documentation suivante fournit des conseils sur la manière d'écouter efficacement :



### Ressources

► [Outil de retour d'information 18 : Compétences importantes pour une écoute efficace](#)

Les retours d'information reçus par tout type de **canal** doivent être reconnus. Cela comprend :

- remercier la personne ayant fourni le retour d'information,
- lui dire ce que vous allez faire du retour d'information,
- expliquer dans combien de temps elle doit s'attendre à recevoir une réponse, et
- indiquer par quels canaux elle doit s'attendre à recevoir une réponse.

Chaque canal de retour d'information peut avoir différentes façons d'accuser réception du retour d'information : par exemple, les conversations en personne peuvent se terminer par un accusé de réception oral, un e-mail ou une boîte de réception de médias sociaux peut répondre par un court message, ou un retour d'information anonyme peut être accusé de réception par une mention soigneusement formulée lors d'une réunion communautaire.

## 2.4 Demander l'autorisation d'utiliser et de partager l'information

Chaque fois qu'un **mécanisme de retour d'information** est mis en place, la **communauté** doit être informée du type d'information qui peuvent être documentées, de ce qui sera fait de ces informations, et de son droit de ne pas partager des informations si elle ne se sent pas à l'aise. Lorsque le retour d'information est partagé dans des forums publics ou au cours d'autres activités de routine (p. ex., une visite médicale), il est également bon de demander à la personne qui donne le retour d'information si elle accepte que vous le notiez. Cela permet de garder le processus de retour d'information ouvert et transparent.

Avant de documenter et de partager des **données personnelle**, vous devez vous assurer que la personne qui partage le retour d'information est bien au courant du processus et des personnes avec lesquelles les informations peuvent être partagées. C'est ce qu'on

appelle le **consentement éclairé**. Si le retour d'information peut être utilisé pour identifier une personne, ne documentez ces informations que si la personne donne son consentement éclairé. Cela signifie que la personne doit comprendre et accepter :

- La finalité de la collecte et du traitement des données.
- Les données que vous collectez (p. ex., des données démographiques) et celles que vous ne collectez pas (p. ex., leur nom ou leur adresse),
- Avec qui leurs données peuvent être partagées.
- Tout risque associé à la collecte, au traitement ou au partage de leurs **données personnelles**.
- Des alternatives dans le cas où ils ne souhaitent pas ou ne peuvent pas partager leurs données personnelles.



### Traitement des données reçues par des canaux unidirectionnels

Un **consentement éclairé** peut être implicite si une personne choisit d'utiliser un canal de retour d'information à sens unique (p. ex., un enregistreur

vocal ou une boîte à suggestions), à condition que les points ci-dessus aient été discutés avec la communauté utilisant le canal de retour d'information. ●

Si le retour d'information ne peut pas être résolu par la personne qui l'a reçu, demandez-lui de consentir à partager ses coordonnées pour l'orientation et le suivi. N'enregistrez des informations personnelles telles que le nom et les coordonnées que si cela est nécessaire et si un consentement éclairé a été donné pour le faire.

En général, les photos ne doivent pas être prises pendant les processus de retour d'information de la communauté. En effet, cela peut mettre la personne qui fournit le retour d'information mal à l'aise ou mettre

en danger les personnes photographiées. Cependant, une photo peut parfois être nécessaire pour fournir des retours d'information (p. ex., prendre une photo des biens endommagés remis à une famille). Avant de prendre des photos, vous devez obtenir le consentement éclairé des personnes concernées par l'image, surtout si elles sont visibles sur la photo. Vous devez indiquer clairement comment l'image sera utilisée et avec qui elle sera partagée.

Turquie 2021 - Nezila, réfugiée syrienne de 64 ans raconte son histoire et comment elle est arrivée en Turquie et comment elle s'en sort avec l'aide de son fils et de l'aide financière du Plan d'aide sociale d'urgence (ESSN) financé par l'UE. © Ilrem Karakaya/FICR



## 2.5 Enregistrer les retours d'information de la communauté

Enregistrez les réponses qu'une personne fournit sans essayer de valider leur réponse. Le but de l'enquête n'est pas d'enregistrer des faits mais d'enregistrer la perception des répondants. En conséquence, ne remettez pas en cause les réponses données mais assurez-vous de bien les comprendre. Si la réponse semble vague, demandez des clarifications.

Soyez attentif à la personne qui donne le retour d'information. Dans la mesure du possible, une deuxième personne doit être présente pour enregistrer le retour d'informations (surtout lors de discussions prolongées), car cela donne la possibilité à la personne menant l'entretien de se concentrer pleinement sur la conversation.

## 2.6 Fournir des réponses initiales

Il est probable que les collecteurs de données se verront poser des questions qui ne sont pas directement liées au sujet du questionnaire. Que l'enquête soit menée par votre personnel ou vos volontaires, ou par des données indépendantes, assurez-vous que les personnes chargées de la collecte

des données soient en mesure de partager avec les personnes interrogées quelques informations de base sur votre organisation et les services que vous fournissez, et de les diriger vers les endroits où elles peuvent obtenir plus d'information.





## ÉTAPE 3 : TRANSMISSION & ANALYSE DU RETOUR D'INFORMATION

Une fois le retour d'information collecté, il convient de le gérer et de le partager de manière appropriée. Cette

section explique comment gérer, référencer et analyser les données de retour d'information.

### 3.1 Consolider et nettoyer les données

Une fois que les données de l'enquête ont été collectées, que ce soit en ligne, par téléphone ou en face à face, vous devez les centraliser avant de les traiter. Cela dépendra de la manière dont vous documentez vos données, qui a été déterminée au cours du processus de conception (voir la section 1.4 du [Module 2 : Sur les points-clés du retour d'information](#)). Lorsque vous collectez des données sur des formulaires papier et que vous devez encore les


transférer dans votre base de données, il convient de le faire le plus rapidement possible après la collecte des données. Une fois que les données sont dans votre base de données, il peut être judicieux de les télécharger et de les nettoyer une fois par semaine, toutes les deux semaines ou un mois – en fonction du volume des données et de la fréquence à laquelle il est nécessaire de fournir de nouvelles mises à jour sur le retour d'information.

#### Nettoyage et assurance qualité

Une fois que le retour d'information a été documenté et consolidé à un endroit, il doit être revu par une autre personne pour s'assurer qu'il a été correctement enregistré et saisi (un processus appelé « nettoyage »

des données). La personne responsable du nettoyage des données doit être indiquée dans votre planification des rôles et des responsabilités.

Les tâches liées au nettoyage et à l'examen des données sont les suivantes :

- 
- 1 Assurez-vous **qu'aucun retour d'information sensible n'a été classé comme non sensible par erreur**. Si c'est le cas, vous devez modifier le statut du commentaire du retour d'informations et supprimer toute **information personnelle** non indispensable.
  - 2 Examinez les données de retour d'information pour vérifier qu'il n'y a pas de **doublons**, que chaque commentaire se voit attribuer un **ID unique**, que les commentaires sont **correctement étiquetés et catégorisés**, et que les **incohérences** sont corrigées (p. ex., données dans de mauvaises colonnes, mauvais formats, orthographe incohérente des catégories ou données manquantes)
  - 3 Vérifiez si des sujets spécifiques doivent être **abordés d'urgence avec les collecteurs de données**, mis à jour dans le référentiel des **messages clés et des points de discussion**, et/ou **discutés avec les dirigeants** et les partenaires externes.
  - 4 Si des données GPS ont été enregistrées, vérifiez s'il n'y a pas de **valeurs aberrantes** (p. ex., un point dans un autre comté ou département), car cela pourrait indiquer qu'une erreur a été commise.
  - 5 Vérifiez si tous les **commentaires de retour d'information ont été ajoutés à la base de données** dans la langue correcte, et si ce n'est pas le cas, vérifiez auprès des collecteurs de données pour essayer de trouver comment ils ont été enregistrés dans leur langue d'origine. Il est préférable d'examiner et de nettoyer les données alors qu'elles sont recueillies. Le retour d'information sur le processus de collecte des données peut être partagé immédiatement avec les personnes qui collectent les données. Cela permettra de tirer des leçons des erreurs commises et d'améliorer la collecte des données en temps réel.

## 3.2 Établir une liste de priorité et transmettre

Certains commentaires de retour peuvent être **critiques**, ce qui signifie qu'ils nécessitent un **suivi urgent et spécifique** avant l'analyse générale et la discussion de toutes les données de retour. Il peut s'agir de problèmes tels que la livraison de nourriture avariée, de risques potentiels pour la sécurité, de signes d'une épidémie ou de nouvelles rumeurs qui pourraient menacer directement la programmation.

Au fur et à mesure que le retour d'information est consolidé, tout élément de nature sensible ou urgente doit être signalé et transmis immédiatement aux personnes désignées dans votre cadre d'orientation interne (voir Section 1.5 du [Module 2 : Sur les points-clés du retour d'information](#) du kit).

Dans le cas de données sensibles, seul le point focal pré-identifié doit avoir accès à l'information. En

fonction de la politique de votre organisation en matière de traitement des informations sensibles, **les commentaires de retour d'information sensible** peuvent être partagés par e-mail avec une pièce jointe protégée par un mot de passe et le mot de passe transmis par un autre canal, comme un SMS. Pour plus d'information sur traiter des données sensibles ici, consultez [ici](#).

Une fois que vous avez transmis les commentaires de retour d'information au point focal approprié pour qu'il prenne des mesures, documentez à qui vous avez transmis le cas de retour d'information avec la date et le point focal pour le suivi. Vous pouvez le faire dans une base de données de retour d'information ou un journal de bord.

## 3.3 Explorer les données et les ventiler

La chose la plus évidente à examiner après avoir mené une enquête est la distribution de base des réponses. Voici une liste de questions à prendre en compte lors de l'examen de la distribution :

- ❓ *Les gens ont-ils réagi comme vous le pensiez ?*
- ❓ *Une question spécifique ressort-elle d'une manière ou d'une autre ?*
- ❓ *Les différents groupes de votre échantillon ont-ils répondu différemment à la même question ?*
- ❓ *Par exemple, les hommes ont-ils répondu différemment des femmes ou les jeunes ont-ils répondu différemment des personnes âgées ?*
- ❓ *Si vous avez recueilli des données dans plus d'un endroit, les réponses sont-elles différentes d'un endroit à l'autre ?*
- ❓ *Si vous avez recueilli plus d'une série de données, les réponses changent-elles avec le temps ?*
- ❓ *Dans quelle mesure les éléments sont-ils corrélés les uns aux autres ? Les personnes qui répondent par des valeurs élevées à une question répondent-elles également par des valeurs élevées à une autre question ?*



Pour trouver les réponses aux questions ci-dessous, vous pouvez créer des tableaux croisés dynamiques pour chaque question. Examinez les résultats dans leur ensemble, ainsi que les résultats des différents groupes démographiques et lieux séparément. Il peut

être utile de visualiser les résultats pour mieux repérer les tendances. Cela peut être fait dans un tableau de bord dans Excel, tableau ou PowerBI par exemple, ou si vous utilisez R ou python, en rendant et/ou exportant les graphiques dont vous avez besoin.

Étape d'analyse	Exemple de résultat d'une analyse hypothétique
Comparez les résultats des questions pour voir quelles sont les questions auxquelles on a répondu <b>le plus positivement</b> , et <b>le plus négativement</b> .	Ce mois-ci, les personnes interrogées ont été les plus positives quant au soutien financier qu'elles reçoivent, par rapport à d'autres types de soutien tels que les services de santé et l'aide alimentaire.
Filtrer les données pour déterminer s'il existe des différences entre les <b>différents groupes démographiques</b> . Ventilez les données par sexe, âge et autres facteurs de diversité, mais n'examinez les différences que si les différents groupes ont au moins 20 réponses.	Les hommes étaient plus satisfaits des informations sur les services qu'ils recevaient que les femmes. 56 % des hommes interrogés ont déclaré être « informés » ou « très informés », contre seulement 30 % des femmes qui ont répondu positivement à cette question.
Filtrez les données pour voir s'il existe des différences entre les différents <b>sites</b> .	Alors que les personnes interrogées dans le camp A étaient majoritairement positives quant au processus de retour d'information, les personnes interrogées dans le camp B ont eu des réactions mitigées.
Identifiez les <b>valeurs aberrantes</b> pour voir si des membres de la communauté partagent des points de vue différents des tendances	Alors que la majorité des répondants étaient satisfaits du comité de retour d'information, certaines réponses étaient très négatives. Les réponses négatives étaient principalement partagées par les jeunes répondants. Cela peut nécessiter un suivi pour mieux clarifier la façon dont les jeunes membres de la communauté sont impliqués et représentés par les comités de retour d'information.
Identifier les changements dans le temps	Pour le troisième mois consécutif, l'information sur les lieux d'enregistrement des vaccinations a été choisie comme l'information la plus nécessaire. Ce point doit être abordé dans toutes les activités de communication des risques et d'engagement communautaire et figurer dans les documents de la FAQ destinés au personnel et aux volontaires afin de garantir que les gens puissent accéder à ces informations.
<b>Corrélations</b> entre les questions	Les personnes qui ont déclaré savoir comment partager un retour d'information étaient également susceptibles de répondre positivement à la question sur le sentiment d'être traité avec respect.

## 3.4 Trianguler

Pour avoir une vue d'ensemble, vous devez **trianguler** les informations avec d'autres sources de données afin de confirmer vos résultats et d'obtenir plus d'information. Le regroupement de plusieurs sources de données peut rendre vos conclusions sur le retour d'information plus solides et plus convaincantes, peut aider à expliquer certaines tendances déroutantes du retour d'information, et/ou peut révéler des tendances et des observations qui ne sont pas prises en compte dans vos données de retour d'information. Il existe plusieurs façons de procéder :

- Vous pouvez **discuter avec des membres de la communauté, des collègues et d'autres partenaires** qui connaissent le contexte et peuvent aider à comprendre la situation.

*Par exemple, si l'accès à l'eau est mis en évidence comme le besoin le plus important, il peut être utile d'avoir une discussion avec un collègue WASH pour obtenir son évaluation de la situation de l'eau.*

- **Asseyez-vous avec ceux qui ont collecté les informations** pour s'assurer que leur analyse éclaire l'interprétation des résultats et la formulation des recommandations.

*Par exemple, si vous constatez que les hommes et les femmes réagissent très différemment à un nouveau programme, vos collecteurs de données peuvent expliquer cette différence, car ils sont présents dans les communautés tous les jours et comprennent mieux les rôles sexospécifiques locaux.*

- Vous pouvez **combiner les résultats avec d'autres données opérationnelles**, y compris les évaluations des besoins, d'autres données de retours d'information notamment des données qualitatives de réunions, d'entretiens et de discussions de groupe dirigées, des données

de suivi, des incidents de sécurité, des résultats d'enquêtes CAP, des informations sur la présence et les progrès opérationnels, des informations sur l'impact de la catastrophe, des données épidémiologiques, ou des enquêtes auprès du personnel.

*Par exemple, si vous constatez un volume élevé de questions sur les vaccins, vous pouvez le valider en examinant une récente enquête CAP et en découvrant que la communauté a des connaissances limitées sur les vaccins et des attitudes très sceptiques à leur égard.*

- Vous pouvez **trianguler les résultats avec des données des sciences sociales** qui fournissent une compréhension élargie et approfondie du contexte, telles que des résultats d'enquête récentes, des études qualitatives et anthropologiques.

*Par exemple, s'il existe une résistance à la vaccination, vous pouvez regarder les études précédentes sur les obstacles et leviers pour les services de santé, saisir les motivations d'origine culturelle et les dynamiques de pouvoir.*

- Vous pouvez **examiner d'autres rapports publics et articles** ou des rapports informels similaires pour aider à mettre en contexte et à expliquer les tendances clés des données de retour d'information.

*Par exemple, si la communauté vous fait part de son mécontentement quant à l'emplacement d'une nouvelle clinique, vous pouvez trouver des rapports de sécurité antérieurs expliquant que la route menant à la clinique était autrefois truffée de mines terrestres et en déduire que la communauté se méfie toujours de cette route.*

Vous pouvez utiliser les questions suivantes pour guider votre processus de triangulation des données :

❓ *Les principales conclusions peuvent-elles être confirmées ou expliquées par d'autres sources d'information ?*

❓ *D'autres sources de données peuvent-elles expliquer les raisons de certaines préoccupations ou perceptions ?*

❓ *Qu'est-ce que cela signifie pour la réponse humanitaire, l'agence des communautés et les acteurs impliqués ?*

❓ *Y a-t-il des sujets qui ne sont pas clairs et qui doivent être approfondis ?*





## Valeur des enquêtes auprès du personnel et des volontaires

Une culture de la responsabilité signifie non seulement écouter et répondre aux membres de la communauté, mais aussi au personnel et aux volontaires. Cette démarche est non seulement importante pour accroître la motivation et s'assurer que chacun dispose du soutien dont il a besoin, mais aussi pour exploiter

et documenter toutes les informations que votre personnel et vos volontaires recueillent dans l'exercice de leurs fonctions et en contact avec la communauté. Réalisez régulièrement des enquêtes auprès du personnel et des volontaires et comparez les résultats à ceux de votre mécanisme de retour d'information. ●

### 3.5 Visualiser

La visualisation de vos données est nécessaire pour comprendre pleinement vos résultats et pour les communiquer efficacement aux autres. Il est préférable de présenter les résultats de l'analyse sous forme de graphiques. La clé d'un bon graphique est qu'il transmet efficacement les informations de l'analyse. Cela comprend :

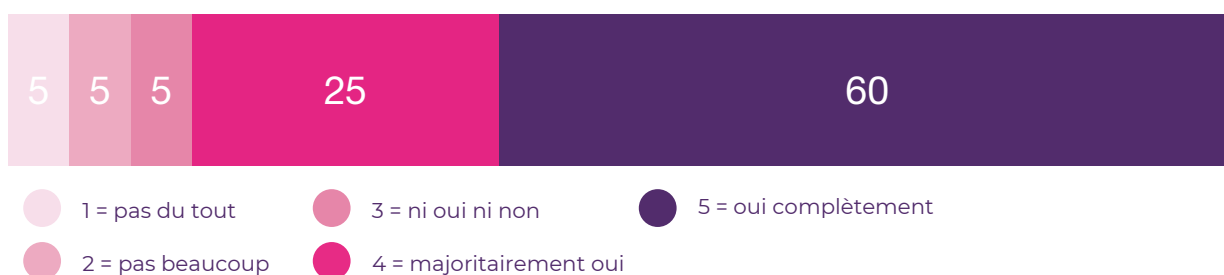
- Étiqueter clairement ce que vous montrez.
- Minimiser les graphiques qui ne contiennent pas d'information.
- Éviter de surcharger les graphiques avec trop d'information.
- Utiliser du texte ou des titres pour mettre en évidence le message clé.

*Flowing data* propose un guide plus complet sur la conception de graphiques dans [7 règles de base pour réaliser des diagrammes et des graphiques](#). Différents graphiques peuvent être utilisés en fonction des questions que vous posez et de ce que vous voulez montrer. Les graphiques présentés ci-dessous sont les plus adaptés à la présentation des résultats d'enquêtes utilisant des questions à échelle de Likert. D'autres types de graphiques peuvent être plus appropriés pour présenter les réponses à des questions de type oui ou non ou à des questions ouvertes.

**Figure:** Visualisation : Aperçu des réponses (Graphique à barres empilées)

#### Avez-vous l'information dont vous avez besoin pour obtenir de l'aide?

Valeurs en pourcentage



Ce graphique est appelé diagramme à barres empilées, car les différentes catégories sont empilées sur la même ligne, au lieu d'être présentées séparément. Ce type de graphique est utilisé pour montrer la distribution des réponses aux questions de l'échelle de Likert. Les échelles de type Likert utilisent des formats de réponse à choix fixe et sont conçues pour mesurer des attitudes ou des avis. Les répondants ont

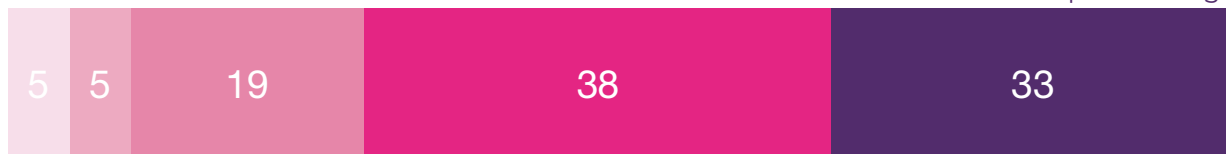
le choix entre cinq ou sept réponses pré-codées qui leur permettent d'exprimer leur degré d'accord ou de désaccord avec une affirmation particulière. Une échelle en cinq points est facile à comprendre pour la plupart des répondants et offre une précision suffisante pour suivre l'évolution des perceptions dans le temps.

**Figure:** Comparaison des groupes (Graphique à barres, comparant les résultats des femmes et des hommes)

### Genre

Féminin

Valeurs en pourcentage



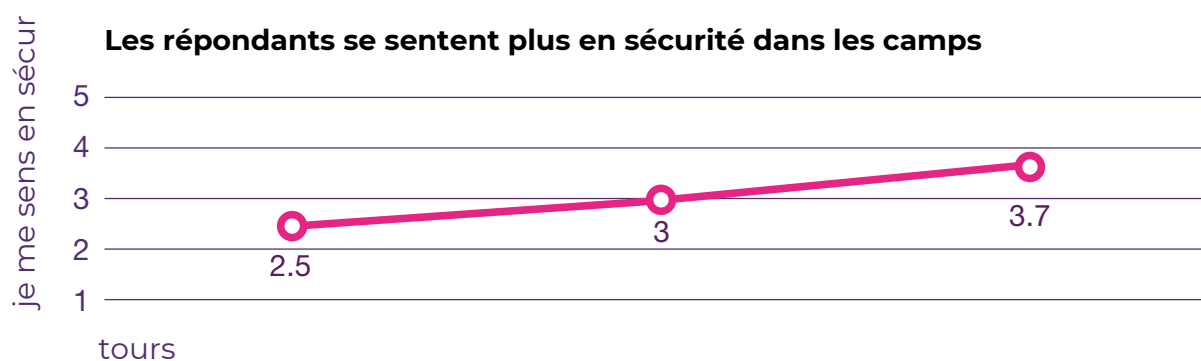
Masculin

Valeurs en pourcentage



Les graphiques à barres sont utiles pour comparer les réponses de différents groupes. Le graphique ci-dessus nous permet de comparer la fréquence des réponses entre les deux groupes.

**Figure:** Visualisation : Changements au fil du temps



Lorsqu'il s'agit de mesurer des changements sur des intervalles de temps déterminés (lorsque vous répétez une enquête tous les trois mois), il est classique d'utiliser un graphique à points, avec des lignes reliant

les points. Les lignes horizontales partant de chaque valeur de l'échelle de Likert permettent de relier plus facilement chaque point à un score spécifique.

Les ressources suivantes fournissent des modèles de graphiques qui peuvent vous aider à visualiser les données des enquêtes de perception :



## Ressources

► [Outil de retour d'information 24 : Modèles de graphiques Excel](#) 

### 3.6 Intégrer des données de retours d'information dans des processus d'analyse plus larges

Le **retour d'information de la communauté** ne doit pas seulement être analysé et discuté par les praticiens qui se concentrent sur le retour d'information de la communauté mais doit être inclus dans des analyses

plus larges telles que les processus de suivi et d'évaluation, les évaluations des besoins, et l'analyse intégrée des épidémies. Le manuel Des données aux actions fournit des conseils utiles sur ce sujet.

Philippines 2009 - Le personnel et les volontaires de la Croix-Rouge fournissent une aide alimentaire et de l'éducation sur l'hygiène publique à Barangays qui avait été gravement touché pour le typhon Ondoy en septembre 2019.  
© Yoshi Shimizu/FICR



## ÉTAPE 4 : PARTAGE ET ACTION AU RETOUR D'INFORMATIONS

Cette section explique comment partager votre analyse **retour d'information de la communauté** avec les différentes parties prenantes pour s'assurer que des mesures sont prises, et que le retour d'information peut informer la réponse humanitaire plus large. Au moment de partager le retour d'information, il est

important de penser à qui a besoin de quel type d'informations et quand. Référez-vous à votre diagramme de **flux d'information** et à votre diagramme des rôles et responsabilités, qui ont fait partie de la conception du **mécanisme de retour**.

### 4.1 Partager les données de retour d'information dans des formats appropriés

Pour partager le retour d'information avec les différentes parties prenantes, vous devez poser les questions suivantes :

? *Qui a besoin de voir quel type de retour d'information ?*

? *De quel niveau de détail ont-ils besoin ?*

? *À quelle fréquence ont-ils besoin de voir le retour d'information ?*

? *Sous quelle forme ont-ils besoin de voir le retour d'information ?*

Les outils suivants vous guident dans ce processus :



#### Ressources

► [Outil de retour d'information 27 : Outil permettant d'identifier le meilleur format pour votre public](#)



Une fois que vous avez identifié les produits d'information les plus appropriés, vous devez présenter les résultats de manière à ce que le public puisse les comprendre, en discuter, les approfondir et les traiter. Vous ne devez pas rendre compte de tous les détails, mais mettre en évidence ce qui est

intéressant et exploitable. L'outil ci-dessous comprend également des liens vers des exemples ou des modèles de différents produits d'information, notamment un modèle de présentation PowerPoint et un rapport narratif.



#### Ressources

► [Outil de retour d'information 28 : Aperçu des différents produits d'information pour le retour d'informations de la communauté](#)



#### Protéger l'identité du fournisseur de retour d'informations

Même si vous partagez les données de retour d'information sans aucune information personnelle telle que les noms ou les coordonnées, vous devez vous assurer qu'il n'y a aucune information qui pourrait être utilisée pour identifier la personne qui a partagé

le retour d'information ou d'autres personnes concernées. Toutes les données doivent être rendues anonymes avant d'être partagées, en particulier lorsqu'il existe un risque d'inclusion d'information sensibles. ●



## Partage des données brutes ou partage des faits marquants pour une analyse plus large

Il se peut que certaines parties prenantes préfèrent des données brutes plutôt que des produits d'information qui résument les résultats. Les données brutes doivent être sauvegardées pour permettre une analyse plus large et permettre aux collègues ayant des intérêts spécifiques d'accéder aux détails dont ils ont besoin. Parmi les utilisations potentielles des données brutes, citons :

- Permettre aux collègues de traiter les cas de retour d'information spécifiques qui concernent leur domaine de travail.
- Compiler des données de retour d'information collectées en différents lieux et/ou par différents canaux en vue d'une analyse centralisée permettant l'apprentissage et l'adaptation.
- Permettre aux principales parties prenantes (y compris les communautés elles-mêmes, les collègues techniques, les groupes de coordination, les organismes de recherche, les journalistes, etc.) d'analyser, d'explorer et d'utiliser les données à leurs propres fins.

Si vous ne pouvez pas partager les données brutes mais que vous souhaitez tout de même contribuer à une analyse plus large du **retour d'information de la communauté**, vous pouvez tout de même partager les points forts de votre analyse du retour d'information de la communauté. Cela peut s'avérer utile dans les structures inter-agences ou lors du partage des points forts des retours d'information analysés à un niveau plus local avec des collègues des bureaux nationaux ou régionaux.

L'outil suivant vous aide à partager les données de retour d'information de la communauté de manière sûre et responsable :



### Ressources

- [Outil de retour d'information 29 : Considérations clés pour le partage des données de retour d'information de la communauté](#)

L'outil suivant fournit un exemple de la manière de partager les points forts :



### Ressources

- [Outil de retour d'information 30 : Exemple d'un questionnaire simple pour le partage inter-agence des retours d'information](#)

## Mise à disposition des produits d'information

Les produits d'information sur les résultats du retour d'information de la communauté intéresseront diverses parties prenantes, qui ne constituent pas nécessairement votre public cible. En particulier lors d'une intervention d'urgence, il est important de partager votre contenu avec toutes les parties prenantes impliquées dans les efforts d'intervention. Beaucoup d'entre eux n'ont pas de lien direct avec les communautés et le partage des informations issues de votre **retour d'information** peut permettre une réponse plus centrée sur la communauté. Trouvez des moyens de mettre aussi les résultats du retour d'information à

la disposition de la **communauté**, afin de lui permettre d'avoir ses propres discussions sur la situation et sur ce qui doit se passer.

Vous pouvez partager les produits d'information par le biais de listes de diffusion ou les mettre à la disposition du public en les téléchargeant sur des plateformes couramment utilisées pour le partage d'information et de ressources humanitaires, telles que [ReliefWeb](#) ou dans des dossiers partagés pertinents utilisés pour la coordination inter-agences. Vous pouvez également télécharger vos données de retour d'information sur la [plateforme HDX](#).



## Soyez transparent au sujet de votre processus

Veillez à fournir des informations précises sur la méthodologie utilisée et à guider le public sur la manière dont les résultats peuvent être interprétés. Si des approches d'**échantillonnage** intentionnel ou de

convenance ont été utilisées, il est important de souligner que les résultats ne peuvent être extrapolés à l'ensemble de la communauté afin d'éviter les malentendus et les fausses attentes.

## 4.2 Discuter du retour d'information avec les parties prenantes concernées

Il ne suffit pas de partager le retour d'information. Pour permettre aux bonnes personnes de s'intéresser aux données et de prendre des mesures, vous devez vous assurer que les résultats du retour d'information sont discutés aux bons endroits et au bon moment. En particulier lors des interventions humanitaires, il est

essentiel de regarder au-delà de sa propre organisation. Une grande partie des retours d'information que vous recevez ne relèvent pas de votre mandat et/ou sont pertinents pour d'autres groupes impliqués dans la réponse humanitaire.

### Réunions internes

- Dans les réunions de coordination interne, le partage et la discussion des mises à jour des retours d'information de la communauté devraient être un point permanent de **l'ordre du jour**. Les mises à jour doivent être courtes et concises et suivies d'une discussion sur qui peut faire quoi en réponse au retour d'information.
- Un « **groupe de travail sur le retour d'information de la communauté** » peut être mis en place pour

partager et discuter du retour d'information de la communauté, en particulier pendant les premières étapes de la mise en place du mécanisme.

- Certaines questions nécessiteront des discussions plus approfondies. Dans ce cas, des **réunions bilatérales**, ou des réunions avec les collègues concernés pour discuter de questions spécifiques doivent être organisées pour partager les idées et discuter des options d'action.

### Réunions externes

- Les idées de la communauté doivent également être partagées au cours de **réunions de coordination inter-agences**. Toutes les autres organisations ne sont pas en contact régulier avec les membres de la communauté, et elles peuvent dépendre des informations partagées par des organisations comme la vôtre. Il existe souvent des groupes thématiques inter-agences qui se concentrent sur le retour d'information de la communauté. Il est important de partager votre retour d'information avec d'autres organisations

afin de trianguler les résultats et de hiérarchiser et coordonner les actions communes.

- Il peut également être important d'organiser des **réunions bilatérales avec des parties prenantes externes** pour discuter de questions spécifiques. Il peut s'agir de réunions avec des représentants et des groupes communautaires, les autorités locales, d'autres organisations humanitaires, les médias et toute autre personne susceptible de donner suite au retour d'information.

### Réunions communautaires

- **Discuter du retour d'information avec les membres de la communauté** est important car cela permet non seulement de mieux comprendre certains problèmes mais aussi de discuter des actions à entreprendre pour les résoudre. Au lieu de prendre une décision de manière indépendante, vous devez voir si la communauté a

déjà des suggestions ou des solutions et voir dans quelle mesure votre soutien est nécessaire pour les mettre en œuvre. Ces types de discussions font également partie du bouclage de la boucle (voir **Étape 5**).

## 4.3 Passer à l'action

Passer de l'analyse à l'action est probablement la tâche la plus difficile. Avec ceux qui sont en mesure d'agir, vous devrez répondre aux questions suivantes :

? *Quel sujet devons-nous aborder ?*

? *Quel type d'action faut-il entreprendre ?*

? *Qui doit assumer la responsabilité de l'action ou des actions ?*

? *Ceux qui devraient agir ont-ils accepté de le faire ?*

? *Peut-on tirer des enseignements de ce retour d'information pour l'avenir ?*

Agir en fonction du retour d'information peut consister à régler certains problèmes et à modifier la façon dont vous travaillez, les personnes avec qui vous travaillez ou ce que vous faites. Il peut s'agir, par exemple, de réparer des latrines cassées, de mettre en place un comité de projet ou de passer d'une aide en nature à des transferts en espèces. Agir en fonction du retour d'information peut également signifier partager des informations sur certains sujets, comme l'endroit où s'inscrire pour bénéficier d'un soutien, la date de fin

d'un projet ou les raisons pour lesquelles les transferts d'argent liquide demandés ne sont pas réalisables actuellement. Lorsque vous recommandez des changements sur la base du retour d'information, les recommandations doivent être claires, concises et réalistes. Certains retours d'information ne nécessitent aucun changement, comme les retours positifs, qui peuvent confirmer que ce que vous faites fonctionne et devraient être partagés avec vos collègues pour les motiver.

L'outil suivant vous guide à travers ce processus et fournit plus de détails :



### Ressources

► [Outil de retour d'information 31: Arbre de décision pour vous aider à élaborer un plan d'action](#)

Consigner les recommandations ou les points d'action dans un document accessible à tous vous permet de suivre les progrès et de demander des comptes aux différentes parties prenantes.

Vous pouvez utiliser et adapter le modèle suivant pour garder une trace de vos recommandations et des actions convenues :



### Ressources

► [Outil de retour d'information 32: Modèle de suivi des actions de retour d'information de la communauté](#)

## ÉTAPE 5 : BOUCLER LA BOUCLE

Un **mécanisme de retour d'information** pleinement opérationnel est un mécanisme dans lequel la communauté sait ce qu'il advient du retour d'information qu'elle a fourni, un processus appelé « **bouclage de la boucle de retour d'information** ». Si les membres de la communauté ne reçoivent pas de réponse à leur retour d'information, ils peuvent supposer qu'ils ont été ignorés, ce qui pourrait les

amener à perdre confiance dans le mécanisme de retour d'information et à ne plus l'utiliser. Cette étape ne doit pas remplacer l'implication régulière des membres de la communauté tout au long du cycle de retour d'information ; elle est mise en évidence séparément parce qu'elle est si importante et pourtant souvent traitée comme une réflexion après coup.

Les outils suivants seront utiles pour toute cette section :



### Ressources

- ▶ [Outil de retour d'informations 32 : Suivi des actions de retour d'information de la communauté](#)
- ▶ [Outil de retour d'informations 9 : Cartographie du flux d'information](#)
- ▶ [Outil de retour d'informations 10 : Cartographie et définition des rôles, des responsabilités et des ressources](#)

### 5.1 « Boucler la boucle » en interne

Avant de pouvoir boucler la boucle avec la communauté, vous devez vous assurer que la boucle est bouclée au sein de votre organisation. Le personnel et les volontaires qui s'engagent régulièrement auprès de la communauté doivent savoir ce qui a été fait en matière de retour d'information afin de pouvoir le communiquer à la communauté. La boucle doit également être bouclée en interne avec les autres membres de votre organisation en partageant les décisions et les actions avec le personnel du projet (y compris le personnel technique, le personnel de soutien, les membres de l'équipe de S&E, etc.), les autres projets et les hauts responsables. Cela permettra à l'ensemble du personnel de comprendre la valeur d'un mécanisme de retour d'information efficace.

Une partie des plans d'action, des **flux d'informations**, et des rôles et responsabilités développés dans les paramètres doivent inclure : **qui est responsable de communiquer quoi** aux différents employés et volontaires et **quand ils doivent le faire**.

Les moyens de boucler la boucle en interne avec le personnel en contact avec la communauté peuvent inclure des mises à jour hebdomadaires sur ce qui a été fait en réponse au **retour d'information de la communauté**, des documents FAQ régulièrement mis à jour, ou des réunions mensuelles au cours desquelles le personnel peut poser des questions sur les actions qui ont été prises en réponse au retour d'information. Les moyens de boucler la boucle avec d'autres parties prenantes internes pourraient inclure le partage dans les réunions du personnel, les e-mails à tout le personnel, des rapports mensuels au personnel, etc.



## 5.2 « Boucler la boucle avec la communauté »

Tout comme il doit y avoir un plan pour boucler la boucle en interne, il doit y avoir un plan pour boucler la boucle avec la communauté. Il existe de nombreuses façons de renvoyer les informations à la communauté, selon le type d'information et d'action.

L'une des principales décisions à prendre est de savoir s'il faut partager la réponse au retour d'information avec un individu ou avec la communauté dans son ensemble :

OPTIONS POUR « BOUCLER LA BOUCLE » AVEC LES COMMUNAUTÉS		
AVEC QUI PARTAGER :	Directement avec la personne qui a fourni le retour d'information	Avec la communauté élargie où le retour d'information a été reçu
QUAND EST-CE IMPORTANT ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quand le retour d'information partagé était sensible</li> <li>• Quand la personne a besoin d'une réponse urgente à propos d'une question spécifique</li> <li>• S'il est nécessaire que la personne donne son consentement pour partager ses coordonnées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quand le sujet du retour d'information est d'intérêt pour l'ensemble de la communauté</li> <li>• Si le retour d'information a été fourni de manière anonyme et que la réponse peut être partagée sans risque d'identifier le donneur d'information anonyme</li> </ul>
COMMENT PROCÉDER ?	<p>Contactez directement la personne de la manière qu'elle préfère et qui est faisable (p. ex., en personne, par téléphone ou par e-mail)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les options incluent :</li> <li>• des mises à jour et discussions lors des activités régulières</li> <li>• des réunions communautaires sur le sujet</li> <li>• des discussions sur la question dans les programmes des radios communautaires</li> <li>• l'affichage de panneaux ou d'affiches contenant les informations pertinentes dans les espaces publics</li> </ul>

Les paragraphes suivants décrivent quelques bonnes pratiques pour boucler la boucle du retour d'information avec les communautés :

- **Utiliser des canaux de communication variés et privilégiés** – Utilisez les canaux de communication préférés de la communauté pour fournir, en notant que ceux-ci peuvent être différents de la façon dont ils préfèrent fournir un retour d'information.
- **Veillez à ce que l'on sache clairement qui boucle la boucle et avec qui** – dans vos documents relatifs aux flux d'informations et aux rôles et responsabilités, veillez à ce que les personnes chargées de boucler la boucle avec des groupes spécifiques de la communauté soient clairement

identifiées. Il peut s'agir, par exemple, d'une équipe chargée de l'engagement communautaire ou du personnel chargé des programmes.

- **Boucler la boucle, même si aucune action n'a été entreprise** – Il est important d'expliquer aux communautés si leurs questions ou leurs demandes ne peuvent être traitées et pourquoi. Cela aide les membres de la communauté et le personnel à mieux comprendre les contraintes que subit l'organisation, et la réponse dans son ensemble.

## 5.3 Documenter la fermeture de la boucle

Il est important de savoir quand la boucle a été bouclée pour chaque élément de retour d'information et quand elle ne l'a pas été. Cela peut être documenté dans le journal de retour d'information ou dans la base de données. Notez quand la personne a été informée de la décision/action prise et comment cette information lui a été transmise. Cela permettra de responsabiliser chacun et de s'assurer que la communauté sait ce qu'il est advenu de ses retours d'information.

Remarque : ce processus peut être différent pour les **retours d'information sensibles**, où le processus d'enquête peut être mené de manière totalement distincte et documenté de manière plus confidentielle.

Les mesures prises en réponse à des tendances de retour d'information plus larges peuvent être documentées dans le suivi des actions de retour d'information de la communauté utilisé pour documenter les recommandations et les actions prises (Voir : [Section 4.3](#)).

Vérifiez si les communautés sont satisfaites de la manière dont leur retour d'information a été traité et auquel il a été répondu. Vous pouvez penser que la boucle a été bouclée de manière satisfaisante, mais les communautés concernées peuvent avoir une impression différente (p. ex. que cela a pris trop de temps, que la réponse n'était pas assez claire, etc.) Ce type de dialogue permet à toutes les parties prenantes de réfléchir à l'efficacité du mécanisme de retour d'information.

Pérou 2021 - un bénévole de la Croix-Rouge péruvienne demande à un membre de la communauté indigène sa perception de la COVID-19. Ceci fait partie d'un travail pour soutenir le ministère de la Santé afin d'assurer d'un dialogue cohérent avec les communautés indigènes.  
© Sebastián Castañeda/Reuters, CICR



## ÉTAPE 6 : REVOIR ET ADAPTER LE MÉCANISME

Cette dernière section vous permettra de revoir le processus de retour d'information dans son ensemble, ce qui vous permettra d'apporter des améliorations au

processus et de vous adapter aux changements de contexte et de programmation.

### 6.1 Vérification du bon fonctionnement du mécanisme et adaptation le cas échéant

Effectuez des contrôles réguliers pour vous assurer que le **mécanisme de retour d'information** fonctionne et que les gens l'utilisent toujours aussi facilement. Voici quelques questions à poser régulièrement :

**? Les canaux de retour d'information sont-ils utilisés ?**

*Si le nombre de retours d'information reçus est faible, est-ce parce que les gens n'ont pas confiance dans le mécanisme ? Avons-nous reçu des **retours d'information sensibles** ?*

**? Qui partage le retour d'information – et qui ne le fait pas ?**

*S'agit-il de certains groupes de personnes (p. ex., les femmes, les personnes âgées, certaines ethnies ou certains lieux) dont nous n'entendons pas parler ?*

**? Quel est l'avis des communautés sur le processus ?**

*Sont-elles satisfaites ? Se sentent-elles écoutées ?*

**? Le retour d'information a-t-il donné lieu à des actions ?**

*Si non, pourquoi ?*

**? Les gens ont-ils des retours sur les informations qu'ils ont partagées ?**

*Si non, pourquoi ?*

Les réponses aux questions ci-dessus peuvent être trouvées en examinant les données de retour d'information et la documentation sur la façon dont le retour d'information a été traité, en discutant avec des collègues et des membres de la communauté, et en recueillant des données structurées. L'outil sur la façon

de définir les canaux de communication avec la communauté fournit des conseils sur la meilleure façon de rechercher un retour d'information structuré de la part des communautés et des autres parties prenantes.



#### Ressources

- [Outil de retour d'information 3 : Définir les canaux de communication pour votre mécanisme de retour d'information](#)





# RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES

---

Conseils clés complétant ce guide :

- [Kit de retour d'informations de la FICR](#)
- [Guide CEA du CRCR et boîte à outils](#)
- [Données probantes : collecte et analyse en vue de la prise de décisions du CICR](#)
- [Formations aux sciences sociales - adaptation CRCR](#)

Vous pouvez trouver plus d'information sur les mécanismes de retour d'information sur les plateformes suivantes :

- [Hub d'engagement communautaire](#) : pour des vidéos, des études de cas, des documents d'orientation et plus encore.
- [Portail de ressources sur la responsabilité et l'inclusion de l'IASC](#) : pour les documents d'orientation, les normes, les outils et les articles.
- [CDA Collaborative Learning](#) : pour les principales publications de CDA sur le sujet

Nigeria, 2021 – Mariya tient sa petite fille dans ses bras tout en parlant avec Hauwa, une volontaire de la Croix-Rouge nigériane, dans sa maison inondée.  
© Corrie Butler/FICR





# GLOSSAIRE DES TERMES

Vous trouverez ci-dessous les définitions des principaux termes utilisés dans ce document.

## Boucler la boucle de retour d'informations

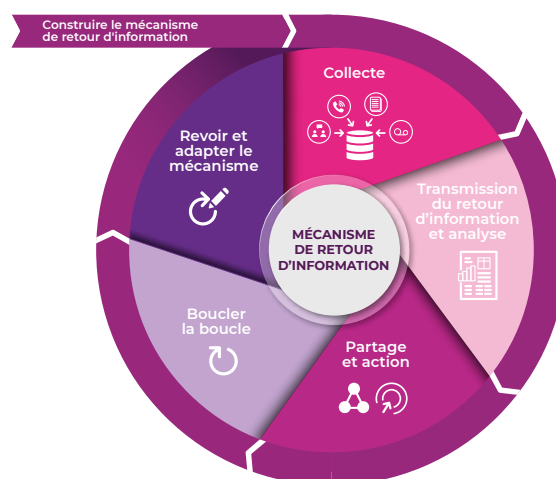
Le processus de communication aux fournisseurs de retour d'information sur ce qui a été fait en réponse à leur retour. Il s'agit d'expliquer et de discuter la manière dont le retour d'information a été pris en compte, ce qu'il était possible de faire (ou non), le raisonnement qui sous-tend ces décisions et ce que cela signifie pour l'avenir. Boucler la boucle n'est pas la fin du cycle de retour d'information, car le retour d'information est continu ; cependant, il s'agit souvent d'une pièce manquante qui est essentielle à la gestion du retour d'information individuel.

## Communauté

Le terme « communauté » est utilisé tout au long de ce guide et désigne le groupe de personnes concernées par les activités, les programmes ou les opérations de l'organisation – y compris celles qui reçoivent un soutien ainsi que celles qui n'en reçoivent pas. Tous les membres de la communauté ne sont pas identiques et, au sein des communautés et entre elles, il existe un large éventail de besoins, de capacités et de risques. Par conséquent, lorsque le mot « communauté » apparaît dans ce document, il fait référence à tous les groupes divers qui composent une communauté, y compris les femmes, les hommes, les garçons et les filles, les personnes âgées, les personnes handicapées, les différents groupes ethniques, les minorités sexuelles et de genre et les groupes marginalisés ou à risque. Ce terme inclut également les représentants de la communauté, tels que les dirigeants locaux, les organisations et les autorités.

## Mécanismes de retour d'information de la communauté

Un mécanisme de retour d'information est un système qui permet aux membres de la communauté de partager de l'information, d'exprimer des préoccupations et des besoins et de suggérer des changements qui sont importants pour eux. Il comprend les canaux de réception des retours d'information, les processus et les outils de gestion, d'analyse et de partage des données, ainsi que les processus permettant de s'assurer que les retours d'information sont pris en compte et que les communautés sont informées de ces actions. Un mécanisme de retour d'information aide les organisations à être plus responsables vis-à-vis des communautés et contribue en fin de compte à une meilleure qualité de programmation.



## Retour d'information de la communauté

Les retours d'information de la communauté sont des idées générées par les membres de la communauté et peuvent être de nature positive ou négative. Le retour d'information permet à l'agence de comprendre les besoins, les perspectives, les expériences, les défis et les opportunités de la communauté, qu'ils soient liés à la réponse humanitaire ou non. Il peut être reçu de toutes sortes de manières, par exemple dans le cadre d'une conversation informelle avec un membre du personnel, par un appel téléphonique à un centre d'appels ou sous la forme de réponses à des enquêtes structurées.

## Canal de retour d'information

Un canal de retour d'information est une modalité par laquelle les idées de la communauté peuvent être partagées, capturées et reçues. Il peut s'agir, par exemple, d'une ligne d'assistance téléphonique, d'un entretien en face à face ou d'une boîte de retour d'information. De par sa nature même, chaque canal possède ses propres caractéristiques qui influent sur son accessibilité pour certains individus et groupes d'une communauté. Nous pouvons constater qu'un mécanisme de retour d'information est un système plus large qui assure une boucle de retour d'information complète, tandis que le canal de retour d'information se limite à la collecte des informations. Un mécanisme de retour d'information peut, et doit, comprendre plusieurs canaux de retour.

## Consentement éclairé

Autorisation accordée par un individu de collecter et de traiter ses données personnelles après avoir compris et accepté volontairement : 1) la finalité de la collecte et du traitement des données ; 2) avec qui leurs données peuvent être partagées ; 3) tout risque associé à la collecte, au traitement ou au partage de leurs données personnelles ; et 4) des alternatives dans le cas où ils ne souhaitent pas, ou ne peuvent pas, partager leurs données personnelles.<sup>2</sup>

## Flux d'information

Le flux d'information fait référence à la manière dont les personnes au sein de votre organisation partagent et reçoivent différents types d'information (dans ce cas, les informations provenant du retour d'information de la communauté), on parle aussi parfois de procédures d'orientation internes. L'information peut être partagée de manière formelle et structurée (p. ex., par le biais de rapports hebdomadaires, de réunions mensuelles, de bases de données, etc.) et de manière plus informelle et moins structurée (p. ex., comme l'équipe d'engagement communautaire et l'équipe de santé partagent le même bureau, l'équipe de santé est souvent informée des événements en cours dans la communauté).

## Données personnelles (ou informations personnelles, informations personnelles identifiables)

Toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable (« personne concernée ») ; une personne physique identifiable est une personne qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un identifiant tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne ou à un ou plusieurs facteurs spécifiques à l'identité physique, physiologique, génétique, mentale, économique, culturelle ou sociale de cette personne physique.<sup>3</sup>

2. World Food Programme (2020) Complaints and Feedback Mechanisms Guidance Document, p.66.

3. OCHA (2019) : Data Responsibility Guidelines, p.49. <https://centre.humdata.org/wp-content/uploads/2019/03/OCHA-DR-Guidelines-working-draft-032019.pdf>

## Enquêtes de perception

Les enquêtes de perception sont des travaux de collecte de données pour mesurer ce que croient, pensent ou ressentent les répondants et peuvent fournir des informations sur : (a) Connaissance (p. ex., niveaux de connaissance et de compréhension sur des problèmes particuliers ; (b) Expériences (p. ex., services fournis) ; (c) Croyances et valeurs (p. ex., normes, croyances et niveaux de tolérance de certains comportements) ; (d) Attitudes et opinions (p. ex., points de vue sur la prestation des acteurs, satisfaction avec les services) ; et (e) Attentes (p. ex., craintes et espoirs).<sup>4</sup> La principale distinction d'une enquête de perception est que son but est de découvrir des opinions plutôt que des données factuelles.

## Échantillonnage

L'échantillonnage est le processus par lequel on sélectionne des unités (p. ex., des personnes, des organisations, etc.) à partir d'une population donnée avec lesquelles on mènera peut-être des enquêtes et/ou des études et les résultats seront généralisés à la population dans laquelle elles ont été choisies. Ceci est différent d'un recensement où chaque personne ou entité est incluse dans l'enquête ou l'étude, une méthode qui n'est pas souvent réalisable et qui n'ajoute pas à la crédibilité des données recueillies.<sup>5</sup>

## Retour d'information sensible

Il s'agit ici d'informations qui peuvent mettre en danger la personne qui les partage ou d'autres personnes qui y sont liées et qui doivent être traitées avec précaution.<sup>6</sup> Il s'agit de toute allégation liée à des violations graves du droit national ou international relatives aux droits de la personne ; toute violation du code de conduite ou des politiques de sauvegarde ; et/ou des menaces sur la sécurité et la sûreté visant la communauté humanitaire.<sup>7</sup> Le retour d'information sensibles peut être reçu comme n'importe quel type de retour d'information, tel qu'une plainte, une question ou une suggestion, car cela dépend de la situation spécifique si elle met une personne en danger si elle est partagée avec d'autres.

4. Sian Herbert (2013): Enquêtes de perception dans des états fragiles touchés par des conflits, [https://www.academia.edu/3365331/Perception\\_surveys\\_in\\_fragile\\_and\\_conflict\\_affected\\_states](https://www.academia.edu/3365331/Perception_surveys_in_fragile_and_conflict_affected_states)

5. CICR (2020) : Acquiring and Analysing Data in Support of Evidence-based Decisions: A Guide for Humanitarian Work, p. 105. <https://www.icrc.org/en/publication/acquiring-and-analysing-data-support-evidence-based-decisions-guide-humanitarian-work>

6. Comité permanent inter-agences (2021). La responsabilité des données dans les contextes humanitaires. Operational Guidance, p.30. <https://interagencystandingcommittee.org/operational-response/iasc-operational-guidance-data-responsibility-humanitarian-action>

7. Conseil danois pour les réfugiés (2022): Mécanismes de retours d'information de la communauté. Guidance and Toolkit., p.8. [https://pro.drc.ngo/media/f4li0lon/drc\\_global-cfm-guidance\\_web\\_low-res.pdf](https://pro.drc.ngo/media/f4li0lon/drc_global-cfm-guidance_web_low-res.pdf).

# REMERCIEMENTS

---

**Ce guide est un produit des sociétés de la Fédération internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR).**

Ce document est une version révisée du guide « Comment établir et gérer un mécanisme systématique de retours d'informations de la communauté » qui est une publication commune de la FICR et de [Ground Truth Solutions](#) publié initialement en 2018. Cette version révisée a été encore affinée pour clarifier les liens entre les enquêtes de perception et l'approche plus large de la FICR dans le retour d'information des communautés. Il s'appuie sur tous les efforts déployés par le personnel et les volontaires des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge partout dans le monde pour enregistrer les retours d'information des communautés de manière structurée. Ceci n'aurait pas été possible sans l'excellent partenariat avec Ground Truth Solutions durant de nombreux projets ces dernières années.

**Auteur :** Eva Erlach (Consultant FICR)

**Co-auteurs principaux :** Rachel Yales (FICR Genève), Elisabeth Ganter Restrepo (FICR Afrique), Ombretta Baggio (FICR Genève)