KIT DE RETOUR D'INFORMATION DE LA FICR

APERÇU

Octobre 2022

lfrc.org

© Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, Genève, 2022.
Toute partie de cette publication peut être citée, copiée, traduite dans d'autres langues ou adaptée pour répondre aux besoins locaux sans autorisation préalable de la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge à condition que la source soit clairement indiquée.

Nous contacter :
Les demandes de reproduction commerciale doivent être adressées au Secrétariat de la FICR :

Adresse FICR : Chemin des Crêts 17, Petit-Saconnex, 1209 Genève, Suisse
Adresse postale : Case postale 303 CH-1211 Genève 19, Suisse
T +41 (0)22 730 42 22 | **F** +41 (0)22 730 42 00 | **C** secretariat@ifrc.org | **W** ifrc.org

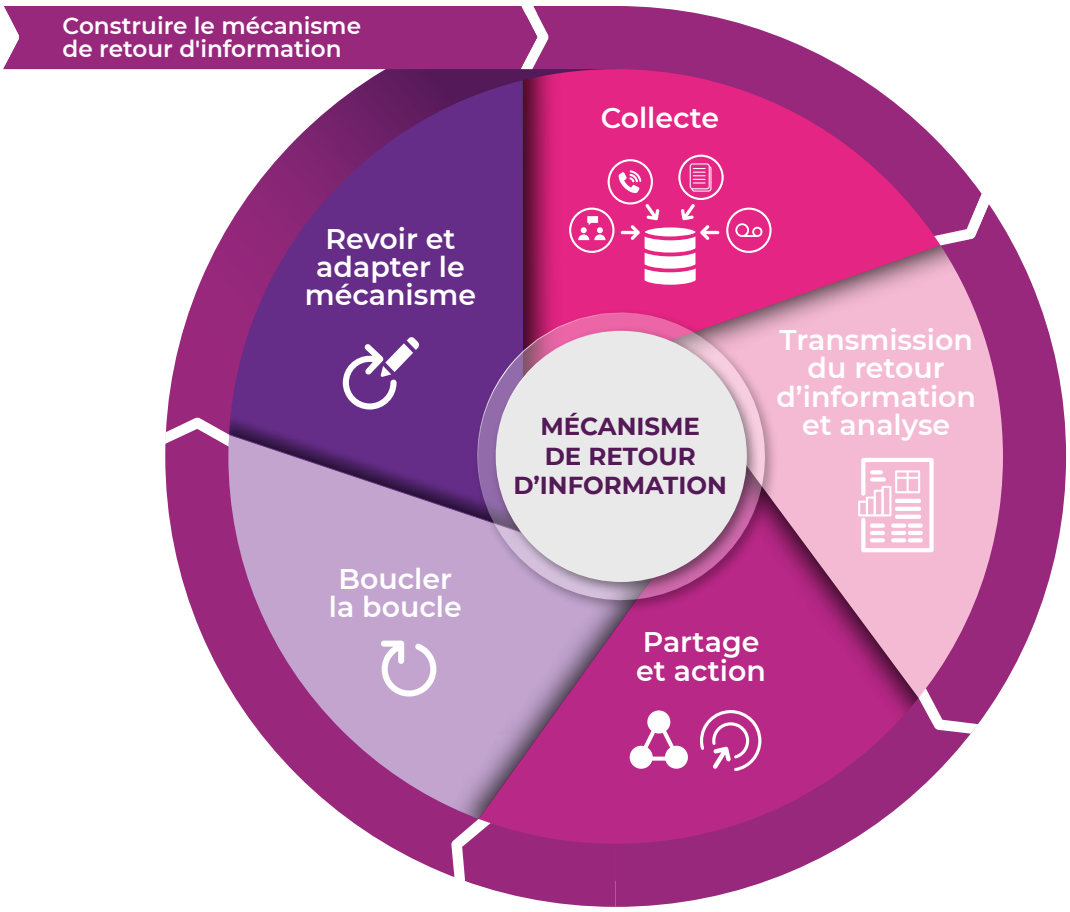
Valériana et son Joselito Baes, bénéficiaires d'une subvention de la Croix-Rouge philippine et de la Fédération internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, posent pour une photo dans leur maison.
© Lisa David/FICR

APERÇU

Sans contact régulier avec les communautés pour entendre leurs perspectives, il nous est difficile d'établir des relations de confiance et de mettre en place des programmes efficaces. Les mécanismes de retour d'information de la communauté nous aident à écouter les communautés et à agir sur ce qu'elles nous disent de manière systématique et efficace. Ces dernières années, les Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et ses membres ont acquis une expérience considérable dans la collecte d'information de la communauté. De nouvelles méthodes ont été introduites, les approches ont été affinées et les modèles révisés. Il s'agit d'approches pour documenter le retour d'information reçu durant des conversations informelles, de la collecte de retour d'information structurée et proactive par le biais d'enquêtes de perception ou par le biais de canaux spécifiques tels que des centres d'appels. L'objectif de ce kit est de rassembler toutes les ressources disponibles et d'indiquer à l'utilisateur lesquelles utiliser en fonction de situations spécifiques.

Ce kit se base sur les 6 étapes du cycle de retour d'information.

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

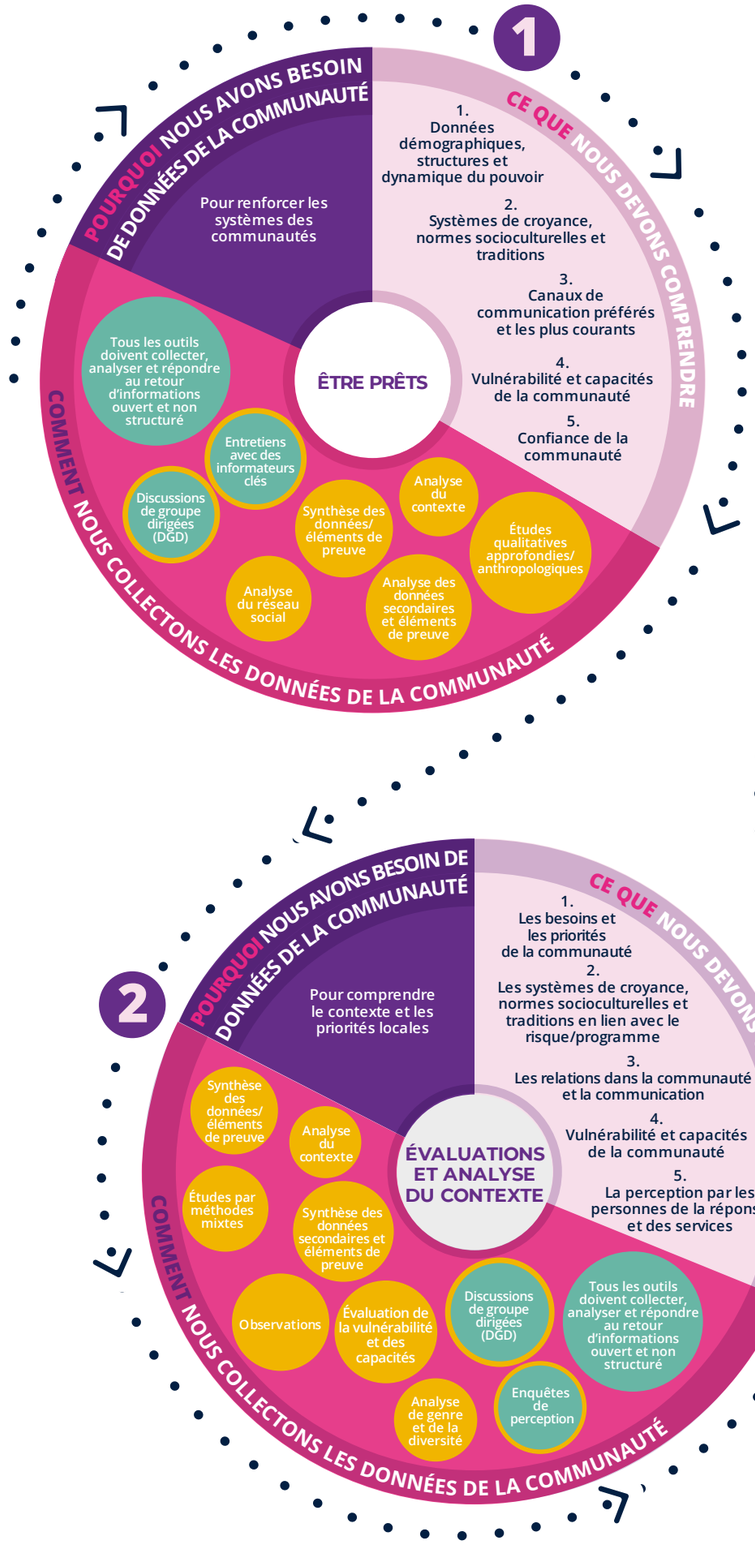


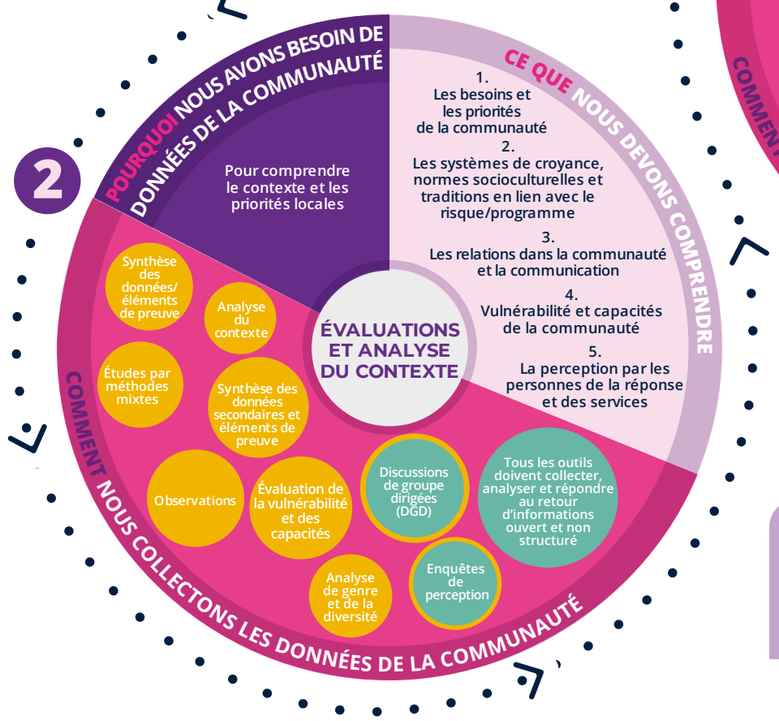
Les cinq modules du kit vous aident avec toutes les étapes du cycle de retour d'informations à travers les domaines suivant :

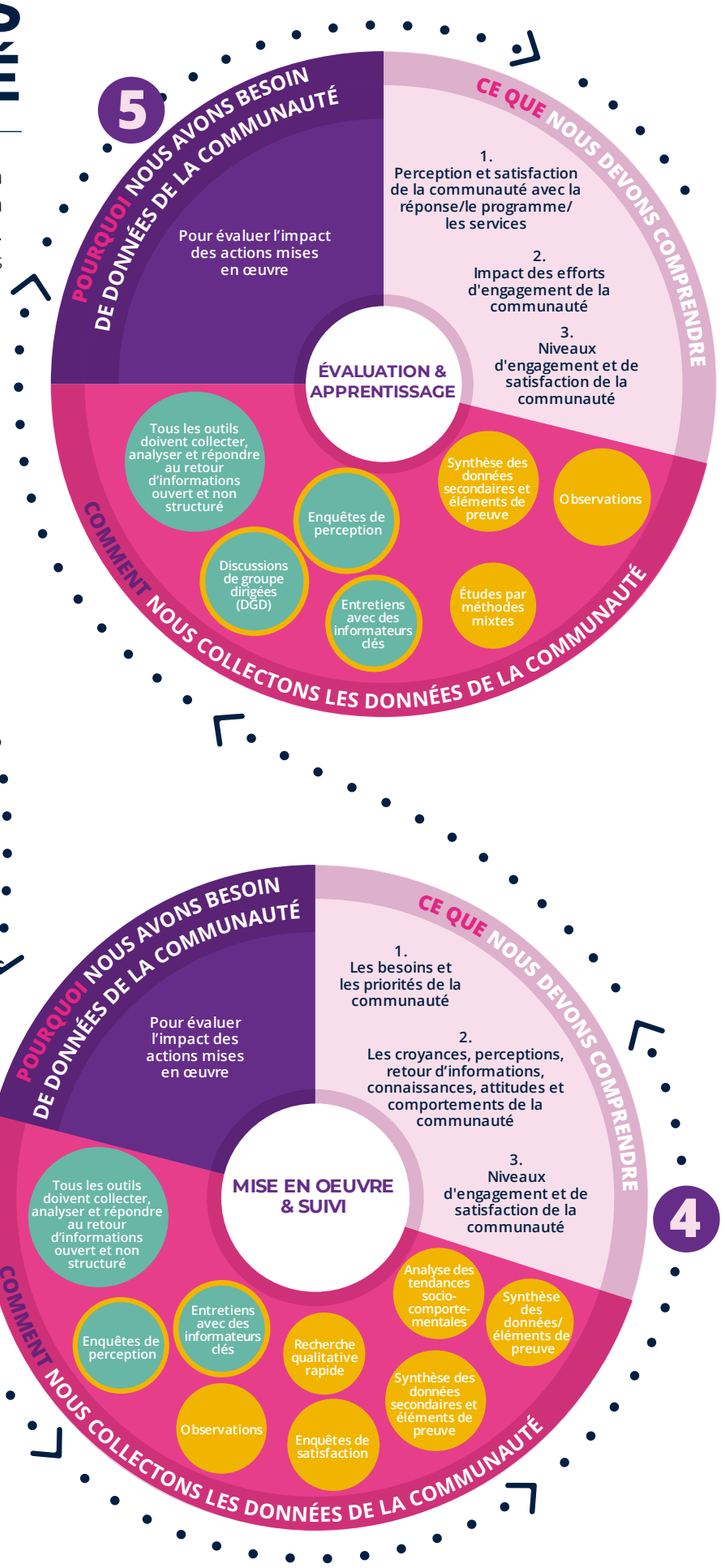
1. Retour d'information de la communauté – À quoi bon ? Accès ici	Ce module explique ce qu'est le retour d'information de la communauté, comment il nous aide à mieux travailler et vous donne à voir ce qu'on entend par mécanisme de retour d'information efficace.
2. Éléments essentiels du retour d'information Accès ici	Ce module fournit les conseils les plus importants pour mettre en place et gérer un mécanisme de retour d'information simple. Il est organisé autour du cycle de retour d'information et fournit les outils vous aidant à planifier le mécanisme et à collecter, répondre, analyser et partager les données de retour d'information de la communauté.
3. Comment écouter et répondre au retour d'information de la communauté Accès ici	Ce module décrit comment documenter, analyser et utiliser systématiquement tout type de retour d'information ouvert et non structuré partagé par les membres de la communauté. Il suit la même structure générale que les Éléments essentiels du retour d'information (Module 2) et donne aux lecteurs accès aux outils qu'ils peuvent utiliser pour mettre les conseils en pratique.
4. Comment utiliser les enquêtes de perception dans un mécanisme de retour d'information Accès ici	Ce module fournit des orientations et des conseils pour mener des enquêtes de perception dans le cadre du mécanisme de retour d'information. Il suit la même structure générale que les Éléments essentiels du retour d'information (Module 2) et donne aux lecteurs accès aux outils qu'ils peuvent utiliser pour mettre les conseils en pratique.
5. Comment gérer les retours d'informations sensibles Accès ici	Ce module fournit des conseils pour gérer des données de retours d'information sensibles d'une manière qui garantit que les informations seront conservées en toute sécurité et seront communiquées aux les personnes qui ont la formation nécessaire et la responsabilité spécifique d'agir en fonction de ces informations.

CYCLE DES DONNÉES DE LA COMMUNAUTÉ

Ce graphique illustre POURQUOI nous avons besoin de données de la communauté, dans QUELS buts, et COMMENT choisir le meilleur outil ou la meilleure méthode axé sur les étapes du cycle du programme humanitaire. Tous les outils sont expliqués de manière plus détaillée dans un ou plusieurs des kits.







Disponible dans le kit de retour d'information

Disponible dans le kit de retour d'information, la boîte à outils et la boîte à outils pour les sciences sociales

Disponible dans la boîte à outils des sciences sociales

Bangaldesh 2022 - Des volontaires du Croissant-Rouge du Bangladesh aident à maintenir l'île de Bhashan Char propre et vivable. Ils apportent un soutien essentiel aux personnes qui se sont réinstallées sur l'île depuis les camps de Cox's Bazar, où ils avaientr été déplacées en provenance du Myanmar quelques années auparavant. © Sajid Hasan/FICR

Nous contacter :

Pour tout commentaire, question ou suggestion, veuillez-nous contacter à l'adresse suivante : cea.geneva@ifrc.org

Pour accèder à de document supplémentaires, y compris des études de cas, veuillez consulter le *Hub* sur l'engagement communautaire : https://communityengagementhub.org/fr/