

## MODULE 2

# ÉLÉMENTS ESSENTIELS DU RETOUR D'INFORMATION

Un guide rapide pour mettre en place un mécanisme simple  
de retour d'information

Octobre 2022



KIT DE RETOUR D'INFORMATION DE LA FICR



# SOMMAIRE

<b>Comment utiliser ce guide</b>	<b>4</b>
<b>En bref :</b> Éléments essentiels du retour d'information	<b>6</b>
<b>Introduction</b>	<b>11</b>
<b>Étapes d'un mécanisme de retour d'information</b>	<b>18</b>
<b>Étape 1 :</b> Construire votre mécanisme de retour d'information	18
<b>Étape 2 :</b> Collecte des retours d'information de la communauté	27
<b>Étape 3 :</b> Transmission du retour d'information et analyse	30
<b>Étape 4 :</b> Partage et action au retour d'information	34
<b>Étape 5 :</b> Boucler la boucle	38
<b>Étape 6 :</b> Passer en revue le mécanisme et adapter	41
<b>Ressources supplémentaires</b>	<b>42</b>
<b>Glossaire des termes</b>	<b>43</b>
<b>Remerciements</b>	<b>45</b>

Mozambique – Sonia Foustino, 40 ans volontaire de la Croix-Rouge, dans un centre d'hébergement pour familles déplacées à Beira, assurant qu'ils ont accès à de l'eau potable, apportant de l'aide spécifique aux familles, partageant des soins de santé critiques, des messages de en matière d'assainissement et d'hygiène et fournissant une aide psychologique.

© Corrie Butler/FIRC





# COMMENT UTILISER CE GUIDE

---

## Quel est le sujet de ce document ?

Ce module du kit de retour d'informations de la FICR 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 des ressources qui vous aident à planifier le mécanisme et à collecter, répondre, analyser et partager et agir sur les données de retour d'information 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 mettre en place ou renforcer un mécanisme de retour d'information, quel qu'il soit. Il est simple et pratique pour être facile à utiliser et les étapes et éléments clés

sont mis en évidence. Vous trouverez des conseils et des outils plus détaillés et approfondis dans d'autres modules du kit de retour d'information. Vous pouvez consulter l'introduction qui vous donne un aperçu [ici](#).

## 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 module, ce qu'il contient, qui doit le 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

Tous peuvent être modifiés 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>
RDC	République Démocratique du Congo
FAQ	Frequently Asked Questions (Foire aux Questions)
RH	Ressources humaines
FICR	Fédération internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge
TI	Technologie de l'information
CAP	Connaissances, attitudes et pratiques
S&E	Suivi et évaluation
PGI	Protection, genre et inclusion
PSER	Planification, suivi évaluation et rapports
EAS	Exploitation et abus sexuels

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 « Redevabilité envers les personnes ou populations affectées » (AAP, pour « Accountability to Affected People or Populations » en anglais).




# EN BREF : ÉLÉMENTS ESSENTIELS DU RETOUR D'INFORMATION

## Aperçu des étapes et outils disponibles



INTRODUCTION	
Le contenu comprend	Qui doit lire ce document ?
<ul style="list-style-type: none"><li>Introduction au retour d'information de la communauté et les étapes du cycle de retour d'information</li></ul>	Toute personne relativement nouvelle dans les concepts et la pratique de la mise en place et du renforcement des mécanismes de retour d'information et/ou qui cherche à utiliser le document comme un guide étape par étape
ÉTAPE 1 : CONSTRUIRE VOTRE MÉCANISME DE RETOUR D'INFORMATION	
Étapes à suivre :	Qui doit 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 documenterez 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></ol>	Toute personne qui en est aux premiers stades de la mise en place d'un mécanisme de retour d'information simple ou qui veut renforcer un tel mécanisme
Les ressources incluent :	À quoi sert cette ressource ?
<a href="#">Outil de retour d'informations 1 : Conseils pour créer une adhésion des dirigeants</a> 	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.
<a href="#">Outil de retour d'informations 2 : Déterminer l'ampleur d'un mécanisme de retour d'information</a> 	Poser 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
<a href="#">Outil 19 du kit CEA : Aperçu des canaux de communication</a> 	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> 	<p>Vous guide à travers les étapes de l'engagement communautaire dans le choix du bon canal de communication</p>
<p>Outil de retour d'informations 4 : <a href="#">Décider de la manière de documenter vos données de retour d'information</a></p> 	<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>
<p>Outil de retour d'informations 5 : <a href="#">Formulaire de retour d'information de la communauté</a></p> 	<p>Fournit un modèle de document Word pour l'enregistrement des éléments individuels de retour d'information</p>
<p>Outil de retour d'informations 6 : <a href="#">Formulaire de retour d'information de la communauté pour KoBo Collect</a></p> 	<p>Fournit un modèle de feuille de calcul Excel pour ceux qui utilisent le logiciel KoBo collect sur un appareil mobile pour recueillir les retours d'information</p>
<p>Outil de retour d'informations 7 : <a href="#">Formulaire de retour d'information de la communauté</a></p> 	<p>Fournit un modèle de feuille de calcul Excel sur la manière d'enregistrer les retours d'information dans un emplacement central, de façon à pouvoir commencer à les organiser et à les analyser</p>
<p>Outil de retour d'informations 8 : <a href="#">Programme de l'atelier de conception</a></p> 	<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>
<p>Outil de retour d'informations 9 : <a href="#">Cartographie du flux d'information</a></p> 	<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 doit circuler dans votre organisation.</p>
<p>Outil de retour d'informations 10 : <a href="#">Cartographie et définition des rôles, des responsabilités et des ressources</a></p> 	<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>
<p>Outil de retour d'informations 11 : <a href="#">Modèle de budget pour les mécanismes de retour d'information</a></p> 	<p>Un modèle qui vous aide à développer un budget détaillé pour un mécanisme de retour d'information</p>
<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>

## ÉTAPE 2 : COLLECTE DES RETOURS D'INFORMATION








Étapes à suivre :	Qui doit lire ce document ?
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Écouter et entendre</li> <li>2. Demander l'autorisation d'utiliser et de partager l'information</li> <li>3. Enregistrer les retours d'information de la communauté</li> <li>4. Fournir des réponses initiales</li> </ol>	Toute personne qui est en contact direct avec les communautés qui fournissent des retours d'information, ou qui travaille avec les personnes qui fournissent des retours d'information ou qui les soutiennent.
Les ressources incluent :	À quoi sert cette ressource ?
<p>Outil de retour d'informations 18 : <a href="#">Compétences importantes pour une écoute efficace</a></p> 	Un document d'orientation contenant les meilleures pratiques sur la manière d'écouter activement et respectueusement le retour d'information de la communauté.

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

Étapes à suivre :	Qui doit 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. Coder les données pour identifier les thèmes clés</li> <li>4. Ventiler et trianguler les données</li> <li>5. Intégration 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 25 : <a href="#">Types et exemples de ventilation des données</a></p> 	Fournit un résumé des catégories les plus courantes pour la ventilation des données, accompagné d'un bref exemple du type d'analyse que chacune d'elles peut produire.
<p>Outil de retour d'informations 26 : <a href="#">Exemple de cadre analytique pour le retour d'information de la communauté</a></p> 	Ce cadre aide à structurer l'analyse de ce que les communautés partagent avec nous et les conversations qui en découlent et nous aide à trianguler ces informations avec d'autres sources de données. On peut l'utiliser à la fois comme analyse de données secondaire et aussi pour aider à l'organisation des codes pour le retour d'information de la communauté ouvert et non-structuré.



## 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 ?
Outil de retour d'informations 27 : <a href="#">Outil permettant d'identifier le meilleur format pour votre public</a> 	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.
Outil de retour d'informations 28 : <a href="#">Formats pour partager le retour d'information de la communauté</a> 	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.
Outil de retour d'informations 29 : Considérations clés pour le partage des données de retour d'information de la communauté 	Un bref aperçu des éléments principaux à prendre en compte lors du partage de données de retour d'information de la communauté
Outil de retour d'informations 30 : Partage entre agences ou entre bureaux des points forts du retour d'information de la communauté 	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
Outil de retour d'informations 31 : Développer un plan d'action pour répondre aux retours d'information de la communauté  	Fournit un arbre de décision pour aider à planifier si et comment une action peut être entreprise en réponse à certaines informations de retour
Outil de retour d'informations 32 : <a href="#">Suivi des actions de retour d'information de la communauté</a> 	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

## ÉTAPE 5 : BOUCLER LA BOUCLE

Étapes à suivre :	Qui doit lire ce document ?
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Boucler la boucle en interne</li> <li>2. Boucler la boucle avec la communauté</li> <li>3. Documenter la fermeture de la boucle</li> </ol>	<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>

## ÉTAPE 6 : REVOIR ET ADAPTER LE MÉCANISME

Étapes à suivre :	Qui doit lire ce document ?
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vérification du bon fonctionnement du mécanisme et adaptation le cas échéant</li> </ol>	<p>Personnes responsables du fonctionnement du mécanisme de retour d'information et de l'engagement de la communauté en général.</p>

## RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES

Le contenu comprend	Qui doit lire ce document ?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ressources supplémentaires</li> <li>• Glossaire des termes utilisés dans le document</li> </ul>	<p>Toute personne ayant besoin de références et de ressources supplémentaires.</p>

# INTRODUCTION

Mettre en place un mécanisme de retour d'information est un des fondements de l'engagement avec les communautés. Un mécanisme de retour d'information peut aider les organisations à mieux engager les communautés avec qui elles travaillent, à être plus redevables envers les gens qu'elles servent et en fin de compte à contribuer à une meilleure qualité pour les programmes et les services. Mais à quoi ressemble un

mécanisme de retour d'information ? Et quelles sont les mesures à prendre une fois que vous avez recueilli les informations ? Dans ce module, nous vous guidons à travers les principales étapes du cycle de retour d'information et nous vous indiquons les outils dont vous avez besoin pour mettre en place et gérer un mécanisme de retour d'information efficace.

## Qu'est-ce que le retour d'information et comment s'articule-t-il avec les autres sources de données ?

Les retours d'information de la communauté sont des informations générées par les membres de la communauté et peuvent inclure tout type d'information, comme des questions, des suggestions, des préoccupations, de la désinformation ou des remerciements. Ils peuvent être reçus 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. Pour en savoir plus [Module 1](#).

Le retour d'information de la communauté est similaire au suivi des données ou à l'évaluation des données, il fait partie intégrante du système de suivi d'un programme ou d'une opération. Toute information que les membres de la communauté partagent avec nous est un retour d'information. Elle peut concerner les activités que nous menons, la situation de la communauté ou d'autres sujets pertinents pour notre travail, comme les préoccupations de santé publique.

## Comment les données de retour d'information peuvent-elles être collectées ?

Le retour d'information de la communauté peut être recueilli par le biais d'un système réactif, où les gens viennent nous voir lorsqu'ils ont des retours à partager (p. ex., une ligne d'assistance téléphonique), ou d'un système proactif, où nous sollicitons activement des

retours (ex., des discussions de groupe dirigées). Les deux sont importants et les meilleurs mécanismes de retour d'information utiliseront un mélange de méthodes proactives et réactives.

Méthodes réactives de collecte des retours d'information (non sollicités)	Méthodes proactives de collecte des retours d'information (sollicités)
<b>Les gens nous contactent lorsqu'ils ont des retours à partager</b>	<b>Nous sollicitons activement le retour d'information en posant des questions</b>
Exemple de canaux : <ul style="list-style-type: none"><li>• Ligne d'assistance (hotline)</li><li>• Helpdesk</li><li>• Boîtes à suggestions</li></ul>	Exemple de canaux : <ul style="list-style-type: none"><li>• Discussions de groupe dirigées</li><li>• Enquêtes de perception</li><li>• Entretiens avec des informateurs clés</li></ul>
<b>La plupart des canaux de retour d'information peuvent être utilisés pour les deux modes de collecte. Par exemple : les centres d'appels peuvent recevoir des appels mais aussi réaliser des enquêtes par téléphone, les visites dans les familles peuvent être utilisées pour poser des questions spécifiques, mais aussi pour enregistrer des retours d'information non sollicités.</b>	



Méthodes réactives de collecte des retours d'information (non sollicités)	Méthodes proactives de collecte des retours d'information (sollicités)
<p>Avantages :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponible lorsque les gens ont besoin de l'utiliser</li> <li>• Peut recueillir des retours d'informations sur n'importe quel sujet</li> </ul>	<p>Avantages :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peut recueillir des retours d'information sur des sujets spécifiques</li> <li>• Il se peut que les gens ne se manifestent pas pour donner leur retour d'information</li> <li>• Peut permettre d'entendre des personnes marginalisées ou vulnérables.</li> </ul>
<p>Inconvénients :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si les gens n'utilisent pas le système, vous n'aurez pas de retour d'informations</li> <li>• Doit être promu</li> </ul>	<p>Inconvénients :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En posant des questions spécifiques, nous risquons de manquer le retour d'information sur d'autres sujets</li> <li>• Les gens pourraient ne pas être en mesure de signaler les problèmes lorsqu'ils en ont besoin</li> </ul>
<p>Objectifs les mieux adaptés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Résoudre des problèmes en temps voulu (p. ex. problèmes liés aux transferts d'argent)</li> <li>• Fournir les informations nécessaires</li> <li>• Traiter de manière confidentielle les retours d'information sensibles</li> </ul>	<p>Objectifs les mieux adaptés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre la communauté</li> <li>• Mener un dialogue significatif dans les deux sens</li> <li>• Surveiller les indicateurs clés</li> </ul>

Nous classons le retour d'information en deux catégories : ouvert ou structuré. Le type de retour d'information généré dépend largement du canal utilisé. Les différences entre le retour d'information ouvert et le retour d'information structuré sont décrites dans le tableau ci-dessous :

	Retour d'informations ouvert	Retour d'informations structuré
<b>Description générale :</b>	Écouter le retour d'information des communautés sur les priorités communautaires	Solliciter activement le retour d'information des communautés sur des sujets spécifiques
<b>Retour d'informations partagé :</b>	Formellement et informellement	Formellement
<b>Canaux et activités de collecte de ce type d'information :</b>	Réunions communautaires, émissions de radio interactives, lignes d'assistance, discussions après les événements communautaires, conversations informelles pendant les activités quotidiennes, etc.	Enquêtes de perceptions ou sur les connaissances, les attitudes et les pratiques (CAP), discussions de groupe, entretiens avec des informateurs clés, sondages sur les médias sociaux, etc.
<b>Sujets couverts :</b>	Tout sujet sur lequel la communauté souhaite faire des commentaires	Sujets prédéterminés par l'organisation d'aide
<b>Calendrier :</b>	Ouvert et varié, chaque fois que les membres de la communauté veulent partager	Horaire spécifique prédéterminé par l'organisation d'aide
<b>Type de données générées par le retour d'information</b>	Données qualitatives	Données qualitatives et/ou données quantitatives
<b>Utiles pour :</b>	Comprendre les pensées et les priorités des communautés en temps réel	Répondre à des questions spécifiques qui peuvent aider à concevoir des programmes, des activités et des stratégies

Si une seule organisation d'aide ou un seul effort d'intervention peut gérer à la fois le retour d'information ouvert et structuré, chaque type de retour d'information doit être traité différemment.

Vous trouverez des conseils plus détaillés sur la manière de traiter les retours ouverts et non structurés dans le [Module 3](#) du kit de retour d'information, ainsi que des conseils et des outils pour les enquêtes de perception dans le [Module 4](#).



## Différence entre « mécanisme de retour d'information » et « canal de retour d'information »

Nous confondons parfois ces deux termes, dont voici les définitions :

### Un mécanisme de retour d'information

Un mécanisme de retour d'information est un système qui permet aux membres de la communauté de fournir des informations, principalement sur leur expérience de l'aide qu'ils reçoivent. 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 canal de retour d'information

est une modalité par laquelle les idées de la communauté peuvent être partagées capturées et reçues. 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 d'informations différents.

## Quelles sont les utilisations du retour d'information de la communauté ?

Plus important encore, il vous aide à rendre des comptes aux communautés et à atténuer ou prévenir les dommages. Vous pouvez utiliser le retour d'information pour suivre vos activités et y réagir en temps réel, évaluer les besoins des communautés pour vous assurer que ce que vous faites est pertinent

et atteindre ceux qui ont le plus besoin de votre soutien. Vous pouvez utiliser le retour d'information pour comprendre la situation générale, évaluer les programmes et les opérations afin d'apprendre pour l'avenir, et comprendre comment vous pouvez mieux travailler avec les personnes que vous cherchez à servir.

## Qu'est-ce que l'écoute sociale, et quel est son rapport avec le retour d'information de la communauté ?

Lors des récentes urgences de santé publique, certains de nos partenaires ont commencé à utiliser le terme « écoute sociale » dans la communication des risques et l'engagement communautaire. Pour comprendre comment elle est liée à nos approches, penchons-nous sur ses racines. L'écoute sociale trouve son

origine dans le secteur privé, où les marques suivent les mentions et les conversations sur les médias sociaux pour adapter leurs produits et services et mieux atteindre leurs clients. Cette approche a été introduite dans l'espace humanitaire, où les conversations en ligne liées à des sujets critiques sont

surveillées, principalement en utilisant des algorithmes pour faciliter et améliorer l'analyse des données (on appelle ceci l'apprentissage automatique).

Lorsque nos partenaires parlent d'écoute sociale, ils font généralement référence aux moyens de capter ce dont les gens parlent, principalement dans les médias sociaux, et d'utiliser ces informations pour soutenir les activités de communication des risques et d'engagement communautaire. Notre approche du retour d'information est différente, puisque les membres de la communauté nous font part de leurs réflexions directement, généralement dans le cadre d'un dialogue à double sens. Nous pouvons compléter les résultats du retour d'information de la communauté par des informations provenant du suivi des conversations sur les médias sociaux, mais il est

essentiel de se rappeler que ces informations seules ne représentent qu'une petite partie de notre approche plus large du retour d'information de la communauté.

Les programmes humanitaires ne peuvent réussir que si nous comprenons les réalités des communautés, si nous fournissons les informations les plus pertinentes, les plus opportunes et les plus nécessaires, si nous montrons comment nous traitons les problèmes mis en évidence et si nous accompagnons les communautés pour qu'elles participent à la solution. Les mécanismes de retour d'information de la communauté et d'écoute sociale nous aident à le faire. Quel que soit le mécanisme et son nom, nous devons veiller à ce que ces connaissances améliorent la façon dont nous réagissons aux catastrophes et travaillons avec les communautés.

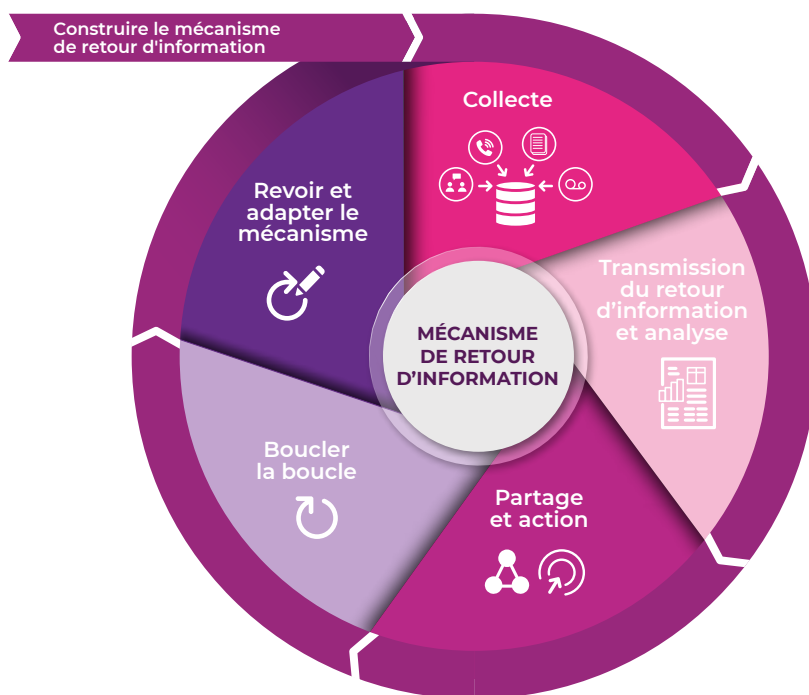
Ce premier projet de guide fournit des conseils pour trouver des sources, surveiller les conversations, suivre les événements et trouver les questions qui affectent une communauté en ligne.

## Cycle de retour d'information et étapes

Les mécanismes de retour d'information sont de tailles, de structures et de niveaux de complexité très différents, mais ils comportent tous une version d'un

ensemble d'étapes fondamentales. Ces étapes forment un cycle continu de dialogue avec la communauté que vous souhaitez servir.

**Figure:** étapes du mécanisme de retour d'information





**1. Construire le mécanisme de retour d'information :** Déterminez quel type d'information est déjà reçu par la communauté, quels canaux supplémentaires pourraient être nécessaires (en fonction du contexte et des préférences de la communauté) et planifiez le processus de retour d'information avec la communauté. 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 des retours d'informations :** Le retour d'information de la part de la communauté peut se faire par un canal formel (comme une ligne d'assistance téléphonique ou une boîte à idées) ou par des canaux informels (comme des conversations avec le personnel pendant d'autres activités). Quelle que soit la forme du retour d'information, il doit être collecté, enregistré et traité. Cela signifie également qu'il faut consigner des informations sur le moment et le lieu de la collecte, ainsi que des informations sur la provenance du retour d'information.

**3. Transmission du retour d'information et analyse :** Certains retours d'information peuvent être traités immédiatement, d'autres doivent être transmis aux équipes de programme ou à la direction. Une fois le retour d'information enregistré, vous devez trier et traiter les différents types de retour d'information en fonction de leur nature (niveau de sensibilité ou de criticité). Envisagez de combiner et de confirmer les résultats du retour d'information avec les données épidémiologiques et sociales. Le retour d'information doit aussi être analysé pour une action immédiate et pour comprendre les tendances à plus long terme.

**4. Partage et action au retour d'information :** L'étape la plus importante du cycle de retour d'information consiste à se réunir 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 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, 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.

**6. Passer en revue le mécanisme et adapter :** Effectuez des contrôles réguliers pour vous assurer que le mécanisme de retour d'information fonctionne et que les gens l'utilisent toujours aussi facilement. Ceci comprend regarder qui a utilisé le mécanisme de retour d'information et qui n'y accède pas ou ne fait pas confiance au système. Cette étape vous permet d'apporter des améliorations au processus et d'apporter des changements dans le contexte et dans la programmation.

## Exemples de mécanismes de retour d'information

Voici quelques exemples des formes que peut prendre un mécanisme de retour d'information :



### Une ligne d'assistance nationale au Liban

En 2014, la Croix-Rouge libanaise (LRCS) a piloté une petite ligne d'assistance téléphonique pour soutenir un projet d'assistance en espèces et en bons (CVA), soutenu par la Croix-Rouge britannique. Initialement gérée par l'équipe de gestion des catastrophes, elle a rapidement été confiée à l'équipe PSER lorsque le nombre d'appels a augmenté. Le mécanisme a été déployé pour couvrir la plupart des programmes et opérations de la LRCS et le nombre d'appels a augmenté chaque année. La LRCS fait de la publicité pour le mécanisme de retour d'information par le biais de divers canaux, notamment via les SMS, les activités dans les communautés, les affiches et les prospectus ainsi que par le biais d'organisations partenaires. Les principaux avantages

du mécanisme de retour d'information sont les suivants : la LRCS peut désormais répondre beaucoup plus rapidement aux problèmes tels que la perte de cartes de paiement ou les problèmes de liquidité avec les agents. Le personnel du programme indique également que les informations fournies par le mécanisme sont extrêmement utiles pour évaluer et adapter leurs services afin de mieux répondre aux besoins des gens. Une partie du succès du mécanisme de retour d'information est attribuée au fait qu'il a commencé à petite échelle et qu'il a été continuellement amélioré et adapté en fonction de l'expérience. Vous pouvez accéder au rapport complet [ici](#).



### Comprendre les perceptions de la communauté sur la COVID-19 en Ukraine

Au cours de son intervention en réponse à la COVID-19, la Croix-Rouge ukrainienne a mis en place un nouveau mécanisme de retour d'information pour mieux comprendre les perceptions des membres de la communauté sur la COVID-19. Il a été demandé aux communautés de partager les principales observations, croyances, questions, préoccupations ou suggestions qu'elles entendent dans leurs communautés au sujet de la COVID-19, ainsi que de partager le retour d'information sur la réponse de URCS à la COVID-19. Le retour d'information a été collecté par plusieurs canaux, notamment des enquêtes en face à face, des discussions de groupe, des appels téléphoniques et des réunions communautaires. Le retour d'information a été utilisé pour améliorer la façon dont la Croix-Rouge ukrainienne

soutient la réponse à la COVID-19, notamment en mettant à jour les plans de communication, en trouvant de nouvelles façons d'impliquer les communautés, en travaillant avec les médias pour mieux atteindre les communautés et s'assurer qu'elles reçoivent les informations dont elles ont besoin, en assurant la coordination avec les acteurs clés de la santé et en partageant avec eux les résultats du retour d'information. Vous pouvez accéder à des rapports [ici](#) et [ici](#). La Croix-Rouge ukrainienne a depuis développé sa propre politique de retour d'information, qui garantit une approche systématique et cohérente de la manière dont le retour d'information de la communauté est traité, partagé et traité au sein de la Société nationale..



## La Croix-Rouge de la RDC recueille les retours d'information des communautés au cours de ses activités régulières

Au cours de la réponse à Ebola dans l'Est de la République démocratique du Congo (RDC), qui a débuté en 2018 et a duré plus de deux ans, les volontaires de la Croix-Rouge ont mené une série d'activités. Ils ont diffusé des informations sur le virus, les moyens de se protéger et les activités d'intervention auprès des membres de la communauté. Ils ont effectué des visites dans les familles, discuté avec des groupes communautaires, réalisé des émissions de radio interactives, etc. Au cours de ces activités, les volontaires ont reçu de nombreuses informations de la part des membres de la communauté, qu'ils ont consignées sur des formulaires papier. Toutes les données ont été saisies dans une base de données Excel, codées et analysées régulièrement. Les résultats ont été partagés et discutés avec les commissions de communication des risques dirigées par les gouvernements locaux et les responsables de la lutte

contre le virus Ebola, ainsi qu'avec les partenaires régionaux et mondiaux, afin d'alimenter les discussions et les décisions stratégiques. Ces données ont aidé l'opération de la Croix-Rouge à répondre aux préoccupations et aux suggestions de la communauté en temps réel, ce qui a renforcé la confiance et l'acceptation des interventions sanitaires. Cette méthode a depuis été utilisée dans plusieurs contextes, y compris dans des urgences plus récentes comme la réponse à l'éruption volcanique de Goma, une réponse aux mouvements de population, et a également été intégrée dans le programme communautaire de préparation aux épidémies et pandémies de la FICR (CP3). Pour en savoir plus sur le mécanisme de retour d'information en RDC, voir les articles du [Humanitarian Practice Network](#) et du [Global Health Science et pratique](#).



Kenya – Murito Loso, 40 ans, une femme Maasai volontaire dans le village de Nkoilale. La Croix-Rouge Kényane, avec le soutien de la FICR et le financement de l'USAID, aide les communautés à se préparer et à prévenir la propagation de maladies telles que l'anthrax, qui peuvent infecter l'homme par l'intermédiaire du bétail, une ressource importante d'un point de vue culturelle et économique pour les communautés Maasai.  
© Corrie Butler/FICR



# ÉTAPES D'UN MÉCANISME DE RETOUR D'INFORMATION

---

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

Quelle que soit la taille de votre mécanisme de retour d'information, et quel que soit le contexte dans lequel vous travaillez, les étapes clés suivantes doivent être suivies pour s'assurer que le mécanisme sera soutenu par les personnes qui doivent être impliquées, que vous êtes en mesure de traiter les informations, et que vous serez en mesure de boucler la boucle avec ceux qui ont fourni un retour d'information.

Il est important que la communauté soit impliquée dans la mise en place du mécanisme afin de s'assurer

qu'il y a accord sur son objectif, les canaux utilisés, la manière dont elle souhaite être impliquée dans le processus d'analyse et de prise de décision, et la manière dont elle souhaite recevoir une réponse à son retour d'information. Les communautés sont diverses, il faut donc consulter et faire participer différents groupes qui auront leurs propres besoins et préférences spécifiques, notamment les femmes, les jeunes, les personnes handicapées et les membres des groupes marginalisés.

### 1.1. Obtenir le soutien dont vous avez besoin

Un mécanisme de retours d'information exige du temps de la part du personnel, des fonds et un engagement à apporter des changements en fonction de ce que dit la communauté. Il est donc important que chacun soit partie prenante et comprenne son rôle.

Voici comment procéder :

#### Obtenir l'adhésion de la direction

Si la direction soutient le mécanisme de retours d'information, cela envoie un message fort au reste de l'organisation. Mettez en avant les avantages d'un mécanisme de retours d'information et soulignez que les communautés auront un retour

d'information même s'il n'y a pas de mécanisme de retour d'information. Il est donc préférable d'avoir un système en place pour gérer le retour d'information de manière positive et l'utiliser comme un outil d'amélioration.

#### Faire participer les équipes clés suivantes dès le début

Veillez à impliquer vos collègues qui occupent les rôles suivants dès le début du processus :

- **Programme and operations staff** Le personnel chargé des programmes et des opérations afin de recueillir leur avis sur la meilleure façon de partager les conclusions du retour d'information, de manière à ce qu'elles soient facilement comprises et suivies d'effet
- La **direction de l'information** pour aider à gérer et à visualiser les données de retour d'information afin qu'elles puissent être utilisées pour le suivi et la prise de décision
- Le **département informatique** si un équipement ou une technologie spécifique est nécessaire
- La **PSER** afin que les données de retour d'information puissent être incluses dans le suivi

- La **PGI** doit garantir des processus sûrs et confidentiels pour la gestion et la transmission des réactions sensibles et des réclamations sérieuses
- Le **personnel RH et juridique** pour soutenir les enquêtes sur les réclamations concernant la PEAS

ou la fraude et la corruption par le personnel ou les volontaires.

- Le **département logistique** afin de s'assurer que vous êtes au courant des procédures pour vous procurer tout équipement nécessaire

## Discuter avec la communauté





Si vous savez déjà avec quelles communautés vous allez mettre en place le mécanisme de retour d'information, vous devriez déjà partager vos plans et les faire participer. Discutez du concept d'engagement et de responsabilité des communautés et de leur droit à être impliquées et à partager leurs retours d'information.

C'est essentiel pour s'assurer que le mécanisme de retour d'information sera fiable et utilisé. Si l'échelle et la portée géographique ne sont pas claires à ce stade, vous pouvez passer à cette étape une fois que cela aura été clarifié.

Les ressources suivantes peuvent vous aider dans cette tâche :



## Ressources

- ▶ [Outil de retour d'information 1: Conseils pour susciter l'adhésion](#) 
- ▶ [Module 1: Retour d'information de la communauté - À quoi bon ?](#) 
- ▶ [Séance d'information de CEA pour les dirigeants](#) 
- ▶ [Zine : Voulez-vous que les gens vous fassent confiance ? Commencez par les écouter.](#) 

## 1.2 Déterminer l'ampleur de votre mécanisme de retour d'information

Les mécanismes de retour d'information peuvent aller de petits systèmes de retour d'information au niveau du bureau local à de grands efforts inter-agences au niveau régional. L'une des premières étapes de

l'élaboration d'un système de retour d'information consiste à déterminer son ampleur, ce qui nécessite de réfléchir à l'objectif du mécanisme.

Vous devrez penser aux questions suivantes :

- ? *Quel est le but ou l'objectif du mécanisme de retour d'information (au-delà de l'obligation de rendre des comptes) ?*
- ? *Où allons-nous collecter les données ?*
- ? *Qui doit voir quelles informations au sein de mon équipe, de l'organisation, et parmi les parties prenantes externes*
- ? *De quelles ressources avons-nous besoin pour tout mettre en place ? Quelles sont les ressources disponibles ?*
- ? *Quels sont les besoins à long terme liés au retour d'information pour la communauté et les équipes locales ?*

Pour vous aider à traduire ces questions en décisions plus concrètes, vous pouvez utiliser l'outil d'arbre de décision suivant pour vous aider à déterminer quelle échelle de mécanisme de retour d'information est la mieux adaptée à votre situation et à votre contexte.



## Ressources

- [Outil de retour d'information 2: Arbre de décision – déterminer l'ampleur de votre mécanisme de retour d'information](#)



## Viser un mécanisme central unique

Nous avons vu que la mise en place de plusieurs petits mécanismes de retour d'information liés à des projets et opérations spécifiques fait que ces mécanismes ne sont pas durables et entraînent des confusions et des tensions au sein des équipes

qui y travaillent. Veillez à impliquer les partenaires concernés en soutenant les mécanismes de retour d'information et en mettant en place une plateforme de coordination pour discuter d'une stratégie commune pour la Société nationale. ●

## 1.3 Définir vos canaux de communication

Une fois que vous avez déterminé l'ampleur du système de retour d'information dont vous avez besoin, il est essentiel de réfléchir aux canaux qui composeront le mécanisme de retour d'information.

Il est probable qu'il existe déjà des canaux en place. Vous devez donc voir s'il y a des lacunes et réfléchir à la meilleure façon de les combler.

### Canaux pour les différentes étapes du cycle de retour d'information

Un mécanisme de retour d'information consiste en des canaux permettant **1.** de fournir des informations, **2.** de recevoir le retour d'information de la communauté, et **3.** de répondre au retour d'information,

Voici un aperçu de ces trois fonctions :

1. Canaux de fourniture d'information	2. Canaux de retour d'information	3. Canaux de réponse
Canaux via lesquels <b>nous pouvons partager des informations sur notre organisation, nos partenaires, nos programmes et nos plans d'intervention avec la communauté</b> dans les zones où nous travaillons. Ces canaux peuvent être utilisés pour faire connaître le mécanisme de retour d'information, ainsi que pour partager les informations demandées.	Canaux via lesquels <b>nous recueillons des informations auprès des communautés sur notre travail et nos services, ainsi que sur tout autre élément important pour la communauté.</b> Cela peut inclure des informations générales sur les conditions culturelles et contextuelles de la population cible.	Canaux via lesquels <b>nous répondons aux retours d'information de la communauté, généralement au cours de notre processus de « bouclage de la boucle ».</b> Il est important de se rappeler que les canaux de collecte des retours d'information ne sont pas toujours les canaux appropriés pour répondre à ces retours.



Nigéria - Mombeyo est une femme âgée de 93 ans partiellement aveugle. Quand la montée des eaux a commencé là où elle habite dans l'État d'Anambra, au Nigéria, les volontaires de la Croix-Rouge ont pu l'aider à être évacuée vers un camp de personnes déplacées où elle a pu obtenir un toit et de quoi manger.  
© Corrie Butler/FIRC



## Canaux pour différentes manières de communiquer

Chaque canal sera plus ou moins accessible aux différents groupes d'une communauté. Par conséquent, seule une combinaison de ces canaux

peut garantir que le processus est inclusif, et que tous les groupes communautaires peuvent être entendus et peuvent contribuer.

Communication écrite		Communication verbale		
hors ligne – pas besoin d'accès Internet	en ligne – accès Internet requis	face à face	appels téléphoniques	enregistreur vocal ou vidéo
Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Messages SMS</li> <li>• Boîtes à suggestions</li> <li>• Lettres</li> </ul>	Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Médias sociaux</li> <li>• Applications de messagerie</li> <li>• Chatbots</li> <li>• E-mails</li> </ul>	Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Helpdesks</li> <li>• Conversations pendant les activités régulières</li> <li>• Discussions de groupe dirigées</li> <li>• Réunions communautaires</li> <li>• Enquêtes ou entretiens en personne</li> <li>• Visites dans les familles</li> <li>• Comité communautaire</li> </ul>	Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ligne d'assistance (hotline)</li> <li>• Appels pendant une émission de radio ou de télévision</li> <li>• Réponse vocale interactive</li> <li>• Enquête ou entretien téléphonique</li> </ul>	Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'enregistreur est placé dans un endroit sûr pour que les membres de la communauté puissent les utiliser de manière indépendante</li> <li>• Les membres de la communauté enregistrent leurs retours d'information sur leurs propres appareils</li> </ul>

Pour plus d'informations sur les différentes options, cliquez ici :



### Ressources

► [Outil de retour d'information 19: Aperçu des canaux de communication](#)



Principales questions auxquelles vous devez trouver des réponses :

? *Quels canaux utilisons-nous actuellement pour partager des informations, recevoir des retours d'information et répondre aux communautés ?*

? *Ces canaux sont-ils adaptés et fonctionnent-ils ?*

? *Avons-nous besoin de canaux supplémentaires ?*

? *Existe-t-il des structures gérées par la communauté ou d'autres partenaires que nous pouvons utiliser ?*

Certaines des réponses à ces questions sont peut-être déjà disponibles, tandis que d'autres sujets devront être discutés avec la communauté, les collègues et les partenaires.

L'outil suivant vous guide à travers ce processus et fournit plus d'informations :



### Ressources

► [Outil de retour d'information 3: Définir les canaux de communication dont vous avez besoin avec la communauté](#)



## 1.4 Déterminer comment vous documenterez le retour d'information

Une fois que vous avez déterminé les canaux que vous allez utiliser, vous devez mettre en place les outils et les processus nécessaires pour documenter et collecter systématiquement les données de retour d'information.

L'outil suivant vous aidera à sélectionner la stratégie de collecte et de documentation des données appropriée pour chaque canal :



### Ressources

- [Outil de retour d'information 4: Décider de la manière de documenter les données de retour d'information](#)

Une fois que vous avez décidé d'une approche de collecte de données pour chaque canal, vous pouvez développer les outils et les processus qui permettront à vos équipes de documenter efficacement les retours. .

### Les étapes de la mise en place des outils et des processus de collecte de données sont les suivantes :

- Pour chaque type de collecte de données, **élaborez un modèle d'outil** qui sera utilisé pour documenter le retour d'information. Il peut s'agir d'un simple formulaire que les **collecteurs de données** remplissent, d'une enquête en ligne sur un appareil mobile, d'une base de données Excel pour un centre d'appels, d'un logiciel de gestion du retour d'information de la communauté, etc. Assurez-vous que l'outil peut saisir le retour d'information lui-même et d'autres informations importantes (date et heure du retour d'information, données démographiques et langue de l'auteur du retour d'information, etc.).
- **Testez les outils de collecte de données** avec les collecteurs de données et les membres de la communauté pour vous assurer qu'ils sont conviviaux et faciles à comprendre.
- **Mettez en place des processus de collecte de données** pour garantir que les **données sensibles** seront transférées et stockées de manière à ce qu'elles ne soient accessibles qu'au personnel autorisé et formé. Découvrez-en plus sur la manière de traiter les données sensibles dans [ce module](#) du kit de retour d'informations.
- **Créez des procédures opérationnelles standard détaillées** (SOPs) pour chacun des outils, en décrivant clairement les rôles, les responsabilités et les délais pour toutes les étapes de la collecte de données.



### Ressources

- [Outil de retour d'information 5: Exemple de formulaire pour enregistrer le retour d'information ouvert de la communauté sur papier](#)
- [Outil de retour d'information 6 : Exemple de formulaire pour enregistrer le retour d'information ouvert de la communauté à l'aide d'une enquête KoBok](#)
- [Outil de retour d'information 7 : Exemple de journal de bord Excel pour le retour d'information de la communauté](#)

Pour plus d'informations sur la manière de mettre en place des outils et des processus pour un retour

d'information ouvert et non structuré, voir [ce module](#), et pour les enquêtes de perception, voir [ce module](#).

## 1.5 Cartographier et concevoir les flux d'information

Une fois que vous avez décidé de la façon de documenter le retour d'informations ouvert, vous devez décider de la façon dont ces informations seront partagées au sein de votre organisation ainsi qu'avec les parties prenantes externes.

Il est essentiel de cartographier comment les données de retour d'information circuleront dans votre organisation jusqu'aux personnes qui ont le pouvoir de décision et la responsabilité d'agir en conséquence. Sinon, le retour d'information de la communauté risque

de ne jamais déboucher sur de véritables changements, ce qui peut amener la communauté à se méfier du mécanisme de retour d'information et, finalement, à ne plus y participer.

En déterminant comment les informations sont actuellement partagées dans votre organisation, il est plus facile d'identifier les lacunes dans les domaines où les données de retour d'information pourraient se perdre ou être manquées. Lors d'une réunion dédiée, vous discuterez des questions suivantes :

? *Où va ce type de retour d'information une fois qu'il a été collecté ?*

? *Où est-il consolidé et analysé ?*

? *Qui doit agir sur quel type de retour d'information et dans quel délai ?*

? *Qui sera responsable du suivi du retour d'information dans chaque secteur ?*

? *Qui et comment les parties prenantes sont-elles informées des décisions qui ont été prises ou non sur la base du retour d'information ?*

Les outils suivants vous aideront à organiser la discussion et vous guideront dans le processus de cartographie :



### Ressources

► [Outil de retour d'information 8 : Programme de l'atelier de conception](#)



► [Outil de retour d'information 6 : Cartographie du flux d'information](#)



## 1.6 Convenir des rôles, des responsabilités et des délais

Une fois que vous avez établi le flux d'information, vous devez attribuer des rôles, des responsabilités et des délais plus concrets pour chaque étape du mécanisme de retour d'information. Voici quelques questions utiles à garder à l'esprit :

? *Qui effectue déjà ce travail ?*

? *Qui a la capacité de combler les lacunes et/ou de renforcer ce qui se passe déjà ?*

? *Qui peut jouer un rôle d'appui ou de soutien ?*

L'outil suivant peut être utilisé pour discuter et documenter les rôles et responsabilités pour toutes les étapes du cycle de retour d'information :

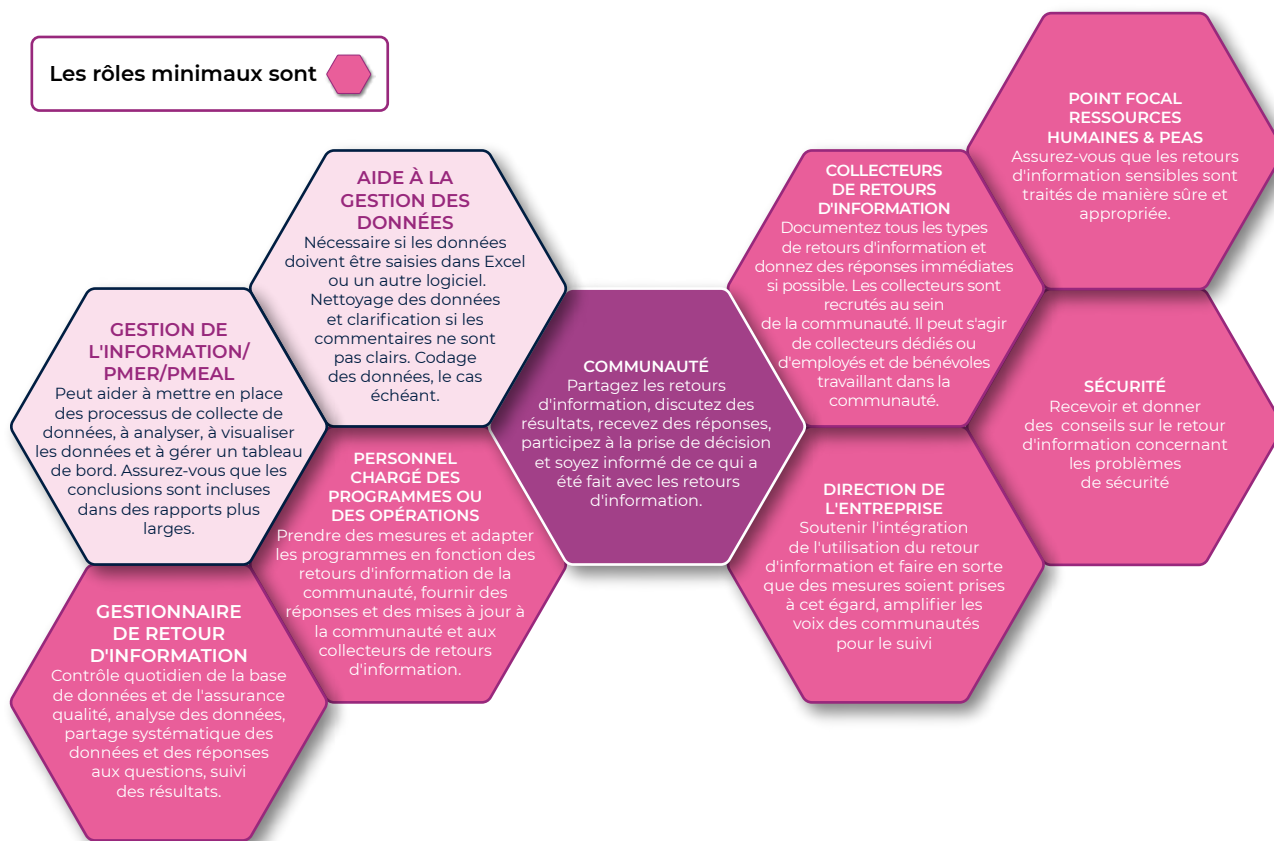


### Ressources

► [Outil de retour d'information 10: Outil pour définir et convenir des rôles et responsabilités nécessaires à un mécanisme de retour d'information](#)



Voici un aperçu des postes qui sont généralement impliqués dans les mécanismes de retour d'information :



## Délai de réponse aux retours d'information

Le délai fixé pour répondre aux commentaires de retour d'information qui nécessitent une réponse individuelle dépendra du contexte, de la capacité et du type de retour d'information. En règle générale :

- **Les retours d'informations de routine** doivent être traités dans un délai maximum de deux semaines. Idéalement beaucoup plus rapide (2-3 jours).
- **Les retours d'informations sensibles et critiques** doivent faire l'objet d'une action immédiate

(dans les 24 heures maximum) et d'un accusé de réception auprès de la personne qui les a soumis. Vous devez également expliquer comment les retours d'information sensibles seront traités.

## 1.7 Identifier les ressources dont vous aurez besoin (financières et humaines)

L'étape suivante consiste à déterminer le type de ressources et de soutien dont les personnes auront besoin pour remplir efficacement leur rôle. Cela comprend le soutien des ressources humaines (qui sera nécessaire), le soutien matériel (quels outils seront nécessaires), le soutien technique (quelle expertise et quelle formation seront nécessaires) et le

soutien financier (quels budgets seront nécessaires pour obtenir ces autres ressources).

Vous pouvez utiliser l'outil de cartographie présenté ci-dessus pour identifier et documenter les ressources dont vous avez besoin :



### Ressources

- [Outil de retour d'information 6 : Outil pour définir et convenir des rôles et responsabilités nécessaires à un mécanisme de retour d'information](#)





Toutes ces ressources doivent être intégrées dans un budget afin de quantifier et de plaider pour les ressources financières nécessaires à la mise en place

d'un mécanisme de retour d'information efficace. Le modèle de budget ci-dessous peut vous y aider.



## Ressources

► [Outil de retour d'information 6 : Modèle de budget pour les mécanismes de retour d'information](#)



## Investir dans du personnel spécialisé et une bonne gestion de l'information

Sans au moins un membre du personnel dédié à la gestion du processus, votre mécanisme de retour d'information risque de ne pas fonctionner. Vous avez besoin de quelqu'un pour superviser toutes les étapes du cycle de retour d'information et contrôler la manière dont les informations sont partagées, quelles actions sont prises en conséquence et comment la boucle est

bouclée. Pour le faire de manière systématique, vous avez besoin d'aide pour gérer l'information. Sans une cartographie et une documentation claires des flux de données et des actions, vous aurez du mal à trier et à hiérarchiser les données, à les présenter de manière attrayante et à suivre les progrès réalisés pour répondre aux retours d'information. ●

## 1.8 Effectuer les briefings et les formations nécessaires

Une fois que vous aurez déterminé qui sera impliqué et comment le mécanisme fonctionnera, assurez-vous que chacun est informé et formé de manière adéquate sur ses rôles et responsabilités. Si des lacunes sont identifiées,

organisez des formations pour fournir ou renforcer ces compétences. Utilisez l'outil de cartographie des rôles, des responsabilités et des ressources pour vous aider à anticiper les besoins de formation.



## Ressources

► [Outil de retour d'information 12: Outil pour définir et convenir des rôles et responsabilités nécessaires à un mécanisme de retour d'information](#)



Exemples de formations et de séances d'information qui peuvent être dispensées aux différentes personnes impliquées dans le mécanisme de retour d'information

- **BRIEFING pour les équipes de direction et de gestion cadres :** Comment le mécanisme de retour d'information renforce-t-il la responsabilité et la confiance entre l'organisation et la communauté ? Comment pouvez-vous utiliser les données de retour d'information de la communauté pour plaider en faveur d'un changement plus large et d'une programmation nouvelle/améliorée ? (Voir le [briefing pour les équipes de direction](#)).
- **FORMATION pour les personnes travaillant directement avec les communautés :** Comment recevoir et enregistrer le retour d'information de la communauté ? Comment boucler la boucle avec les communautés ? Comment reconnaître et répondre au retour d'information sensible et aux plaintes graves ?
- **FORMATION pour les analystes de données :** Comment nettoyer, coder et analyser des données qualitatives et les présenter dans des formats adaptés à différents publics.



## Ressources

- [Outil de retour d'information 12 : kit de formation sur le retour d'informations de la communauté](#)



### 1.9 Promouvoir le mécanisme de retour d'information

Les communautés doivent savoir que le mécanisme de retour d'information existe et comment y accéder. Pour partager des informations sur le mécanisme de retour, vous pouvez utiliser les canaux que vous avez identifiés précédemment. Assurez-vous de :

- **Communiquer avec les communautés** pour qu'elles comprennent qu'elles ont le droit de donner leur retour d'information et que même les retours négatifs sont les bienvenus car ils aident la Société nationale à améliorer ses services.
- Rappelez qu'il n'y aura pas de **conséquences négatives** si les gens se plaignent.
- **Gérez les attentes** en indiquant clairement le type de retour d'information auquel le système peut répondre et le temps qu'il faudra pour y répondre.
- Assurez-vous que les **retours et les réclamations sensibles** seront traités de manière sûre et confidentielle.

Assurez-vous que le mécanisme de retour d'information est connu de tous au sein de votre organisation, y compris du personnel et des volontaires. Partagez les informations sur le mécanisme lors des réunions du personnel, posez des affiches dans votre bureau avec les détails du mécanisme de retour d'informations, etc.

Vous pouvez utiliser les outils suivants pour trouver le bon canal de partage des informations sur le mécanisme de retour :



## Ressources

- [Outil de retour d'information 3 : Définir les canaux de communication dont vous avez besoin avec la communauté](#)



- [Outil de retour d'information 19 : Aperçu des canaux d'information](#)



Soudan du Sud 2017 - Des volontaires aident une femme à s'inscrire pour qu'elle reçoive le kit ménager de base de la Croix-rouge. Les boîtes contiennent des couvertures, des tapis, du savon, des tablettes de purification de l'eau, des moustiquaires, des sels pour la réhydratation orale, des seaux, des jerrycans et ont été distribuées à 30 000 personnes dans l'état d'Aweil est.

© Corrie Butler/FIRC



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

Un **mécanisme de retour d'information** repose sur des données de 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.

Si vous comptez collecter des données ouvertes et non structurées, vous trouverez les conseils et les outils dont vous aurez besoin dans le [Module 3](#).

Si vous prévoyez de mettre en place des enquêtes de perception dans le cadre de votre mécanisme de retour d'information, vous trouverez les conseils et les outils dont vous aurez besoin dans le [Module 4](#).

Pour des informations sur comment collecter des données de sciences sociales qui vont venir compléter le retour d'information de la communauté, consulter le [Module 4](#) de la formation en sciences sociales sur la recherche opérationnelle en sciences sociales.

### 2.1 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 3 : 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.

## 2.2 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 et de documenter des **données personnelles**, 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 **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

L'autorisation d'utiliser et de partager le retour d'information par un canal unidirectionnel (p. ex. boîte à suggestions ou enregistreur vocal) peut être implicite si le canal de retour d'informations avait clairement été présenté à la communauté ou le retour d'informations a été partagé en public (p. ex. sur une page de média social publique). Ceci est limité aux aspects du retour

d'informations qui ne permettent pas l'identification des personnes (p. ex. le contenu du retour d'informations ou le lieu ou l'âge du fournisseur du retour d'information). Si des données personnelles ont été partagées et un suivi est nécessaire, le consentement éclairé doit être demandé afin de passer aux étapes suivantes et traiter les données. ●

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.



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

Lorsque vous enregistrez un retour d'information, vous devez, dans la mesure du possible, noter le commentaire tel qu'il vous a été communiqué et dans la langue dans laquelle il l'a été. Si vous résumez et paraphrasez trop, vous aurez du mal à interpréter ce que la personne voulait dire et vous risquez de modifier le sens du retour d'information.

S'il est important de prendre de bonnes notes, vous devez néanmoins prêter attention à la personne qui vous fait part de son retour d'information. Dans la mesure du possible, une deuxième personne doit prendre des notes du un retour d'information (surtout lors de discussions prolongées). Parfois, il peut être plus approprié, d'un point de vue culturel, de prendre des notes après la conversation, bien que la qualité de ces notes puisse être moindre.

## 2.4 Fournir les réponses initiales

Idéalement, le retour d'information peut faire l'objet d'une réponse immédiate de la part de la personne qui le reçoit. Par exemple, il est possible de répondre à des questions, de clarifier des malentendus et de dissiper des rumeurs. Même lorsque le retour d'information fait l'objet d'une réponse immédiate, il doit être documenté afin de pouvoir être consolidé et compilé avec d'autres données de retour.

Pour accroître la capacité de votre équipe à répondre aux retours d'information sur le moment, il est utile de maintenir à jour une liste des questions les plus fréquemment posées. Pendant les situations d'urgence, il est essentiel d'organiser des réunions régulières avec les collecteurs de données afin de faire le point, de discuter des réponses aux nouvelles questions courantes et de s'entraîner à répondre aux rumeurs et à la désinformation.

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

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

Sur la base des décisions que vous avez prises sur la manière de documenter le retour d'information (que ce soit verbalement ou par le biais d'outils de collecte de données), consolidez le retour d'information de chaque canal individuel. Si vous disposez de plusieurs canaux de retour d'information, vous pouvez alors compiler périodiquement toutes les données de retour d'information dans un emplacement central afin de pouvoir les analyser toutes ensemble. N'oubliez pas que la façon dont vous compilez les données dépend de

l'échelle à laquelle votre mécanisme de retour d'information fonctionne ; reportez-vous à [l'outil de retour d'information 2](#) pour vous aider à planifier la façon de procéder.

Le [Module 3 kit de retour d'information sur des données de retours d'information ouverts et non structurés](#) fournit des conseils plus détaillés si vous travaillez avec ce type de données, et vous trouverez ci-dessous un modèle dont vous pouvez faire usage :



#### Ressources

- [Outil de retour d'information 7 : Modèle de journal de bord Excel qui peut être utilisé pour consolider le retour d'information](#)



#### Nettoyage des données de retour d'information

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.

Une fois que les données ont été nettoyées et examinées, il est essentiel de partager les observations sur les erreurs courantes avec les collecteurs de données, ce qui les aidera à tirer des leçons de ces erreurs et à éviter les problèmes à l'avenir.

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

1

Assurez-vous **qu'aucun retour d'informations sensibles 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.





## Des contrôles ponctuels réguliers permettront d'améliorer la qualité des données

Les collecteurs de données doivent savoir que leurs données sont examinées. Chaque fois que des erreurs sont commises lors de la saisie des données, elles doivent être signalées par la personne qui examine les

données, idéalement en temps réel. Cela permettra à ceux qui collectent les données de s'améliorer tout en collectant les données et les motivera à saisir les données sans avoir besoin de clarification et de suivi. ●

### 3.2 Classer les informations par ordre de priorité et les renvoyer

Certains commentaires de retour d'informations 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](#)).

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 sensibles 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. Découvrez-en plus sur la manière de traiter les données sensibles [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 Identifier les thèmes clés

L'analyse du retour d'information de la communauté pour identifier des modèles et des tendances est essentielle si vous voulez rendre le retour d'information plus convaincant et exploitable en montrant la situation dans son ensemble.

Si vous utilisez le même modèle pour la collecte des données, il sera plus facile de combiner les données recueillies par différentes sources et de les analyser à travers les canaux et les mécanismes. Si vous enregistrez l'âge, le sexe et d'autres informations démographiques des personnes qui répondent à une enquête de perception ou appellent une ligne d'assistance téléphonique par exemple, vous pourrez comparer les données pour ces deux canaux par exemple.

Les étapes pour analyser les données seront différentes selon qu'il s'agit de données de retour d'information ouvert et non structuré (où l'auteur du retour d'information parle ouvertement de ce qui est important pour lui) ou de données de retour d'information structuré (où l'auteur du retour d'information répond à une question en choisissant une option de réponse).

Le [Module 3](#) du kit de retour d'information fournit des conseils détaillés et des ressources pour analyser les données de retour d'information qualitatives, y compris le processus de codage. Le [Module 4](#) vous aide à analyser les données d'enquêtes de perception structurées.

## 3.4 Ventiler et trianguler les données

La ventilation et la triangulation des données nous permettent de comprendre des tendances importantes, les valeurs aberrantes et la situation dans son ensemble

### Ventilation des données

La ventilation consiste à trier vos données de retour d'information afin de comprendre les tendances concernant les personnes qui ont dit quoi, quand, comment et pourquoi. Par exemple, un type courant de ventilation des données consiste à séparer les retours d'information en fonction du sexe de la personne qui les fournit, ce qui peut vous aider à remarquer si les préoccupations ou les priorités des femmes sont différentes de celles des hommes. Les données peuvent être ventilées de plusieurs façons, notamment :

- Par des **données démographiques** (p. ex. l'âge, le sexe, le groupe ethnique, etc.) ou l'emplacement du fournisseur de retour d'information
- Par le **type de projet ou le secteur programmatique** auquel le retour d'information se réfère (p. ex., WASH ou argent liquide)
- Selon le **canal de retour d'information** par lequel elles sont arrivées (p. ex. ligne d'assistance téléphonique ou réunions communautaires)
- Par **thèmes** plus ou moins fréquents
- Selon le **moment** où le retour d'information a été saisi (p. ex. par mois ou par point dans le cycle du projet)

Le document suivant donne un aperçu de ces approches (et d'autres) de la ventilation des données et des exemples du type d'analyse qu'elles peuvent produire :



### Ressources

► [Outil de retour d'information 25 : Aperçu : types et exemples de ventilation des données](#)



### Triangulation des données

Vous devez comparer les informations avec d'autres sources de données afin de confirmer vos résultats et d'obtenir plus d'information, un processus appelé triangulation. Le regroupement de plusieurs sources de données peut contribuer à renforcer et à rendre plus convaincantes les conclusions de votre retour d'information, à expliquer des tendances déroutantes en matière de retour d'information ou à révéler des modèles qui ne sont pas pris 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.
- **Asseyez-vous avec ceux qui ont collecté les informations**, ou au moins avec leurs représentants, pour s'assurer que leur analyse éclaire l'interprétation des résultats et la formulation des recommandations.
- Vous pouvez **triangler les résultats avec d'autres données opérationnelles**, notamment les évaluations des besoins, les données de suivi, les incidents de sécurité, les résultats d'enquêtes, les données épidémiologiques, les enquêtes auprès du personnel, etc.
- Vous pouvez triangler 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.
- Vous pouvez **examiner d'autres rapports publics et publiés** pour aider à mettre en contexte et à expliquer les tendances clés des données de retour d'information. Il peut s'agir de rapports internes et externes, de médias locaux, d'articles scientifiques, etc.



## 3.5 Intégration 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.



### Utiliser un cadre analytique

Un cadre analytique permet d'organiser les informations autour de domaines critiques liés à la réponse humanitaire. Il peut encadrer les processus de réflexion et les conversations initiales, aider à trianguler différents types de sources de données et fournir une vue d'ensemble des informations disponibles sur les principaux domaines d'intérêt. Pour ce faire, elle catégorise toutes sortes d'information, telles que les données de suivi, les rapports sur la catastrophe, les résultats des sciences sociales et le retour d'information de la communauté. Les codes inclus dans le cadre de codage du retour d'information

de la communauté peuvent être utilisés pour relier les données du retour d'information au cadre analytique.

S'il existe un cadre analytique pour les diverses sources d'information de votre programme et de votre opération, vous pouvez inclure le retour d'information de la communauté dans ce cadre plus large. Cela permet d'éviter que le retour d'information de la communauté soit discuté et traité en vase clos. S'il n'existe pas de cadre plus général, vous pouvez utiliser et adapter le cadre d'exemple fourni ci-dessous. Ce cadre doit être revu et mis à jour régulièrement pour s'assurer qu'il reflète ce que vous dit la communauté. ●



### Ressources

- [Outil de retour d'information 26 : Exemple de cadre analytique pour le retour d'information de la communauté](#)



Nigéria - Mariya porte sa petite-fille alors qu'elle parle à Hauwa, volontaire de la Croix-Rouge du Nigéria, dans sa maison inondée. Les inondations qui ont touché l'état de Kogi, ont eu un impact dévastateur sur elle et son mari. Ils ont perdu leurs outils de pêche et pour cultiver la terre, leurs uniques sources de revenus.  
© Corrie Butler/FIRC

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

Cette section explique comment partager votre analyse du 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 ?*

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

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

? *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](#)



#### 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 des informations de retour](#)



## 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 6](#)).

## 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 étape :



### Ressources

- ▶ [Outil de retour d'information 32 : Exemple de suivi des actions de retour d'information de la communauté](#)
- ▶ [Outil de retour d'information 9 : Outil de cartographie du flux d'information](#)
- ▶ [Outil de retour d'information 10 : Outil pour cartographier les rôles et les responsabilités](#)

### 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

**Section 1.6** 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 l'ensemble de la communauté
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>• Lorsque la question du retour d'information et la réponse sont 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 identifier la personne qui l'a fait</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>	<p>Les options incluent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 au flux d'information 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.

Guyane 2021 - Melissa parle de comment rester en sécurité et en bonne santé pendant le COVID-19 alors que l'équipe de la Croix-Rouge de Guyane livre des kits d'hygiène dans des communautés difficiles d'accès vivant le long des rivières.  
© Angela Hill/FIRC





## ÉTAPE 6 : PASSER EN REVUE LE MÉCANISME ET ADAPTER

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](#) 

#### Les indicateurs suivants peuvent aider à contrôler la performance du mécanisme de retour d'information :

- Nombre et type de méthodes établies pour recueillir les réactions et les réclamations de la communauté
- Nombre de décisions opérationnelles prises sur la base des retours d'informations de la communauté
- 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 des membres de la communauté, y compris les groupes marginalisés et à risque, qui savent comment fournir un retour d'information ou faire une réclamation concernant l'opération
- Pourcentage des personnes qui ont reçu une réponse à leurs retours d'information ou à leurs réclamations concernant l'opération



# RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES

---

Conseils clés complétant ce guide :

- [Kit de retour d'informations de la FICR](#)
- [Guide CEA du CRCR et boîte à outils](#)
- [Formation aux sciences sociales - adaptation CRCR](#)
- [Guide Hotline in a Box](#) (En anglais et espagnol)

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 sur les outils pratiques et les études de cas sur le sujet.



Indonésie - La Croix-Rouge indonésienne (PMI) avec le soutien de la FICR et des fonds de USAID aide les communautés pendant le programme de préparation aux épidémies et pandémies (CP3). La PMI travaille avec les gouvernements, les communautés, les intervenants locaux et les partenaires humanitaires pour préparer et répondre ensemble aux épidémies.  
©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

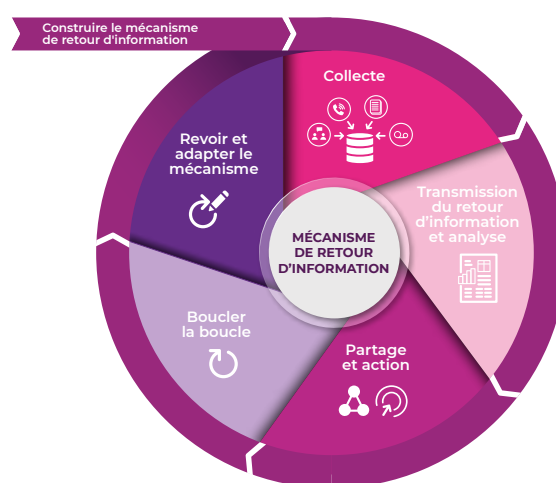
Le terme « communauté » est utilisé tout au long de ce guide et désigne le groupe de personnes concernées par les activités, les programmes ou les opérations de l'organisation – y compris celles qui reçoivent un soutien ainsi que celles qui n'en reçoivent pas. Tous les membres de la communauté ne sont 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.

## Collecteur de données sur le retour d'information de la communauté

La personne qui reçoit et documente les informations partagées par les membres de la communauté. Il s'agit notamment du personnel et des volontaires qui recueillent des informations dans le cadre de leurs activités habituelles, ainsi que du personnel ou des volontaires (ou des représentants de tierces parties) chargés spécifiquement de recueillir et de documenter le retour d'information de la communauté.

## 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 critique

Tout retour d'information qui nécessite un suivi urgent/rapide mais qui n'est pas de nature sensible. 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 dans la communauté qui pourraient menacer directement la programmation à venir. Les commentaires de retour d'information critiques doivent être partagés immédiatement avec la personne la mieux placée pour traiter le problème.

## 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).

## Retour d'information ouvert et non structuré

Retour d'information que les membres de la communauté partagent quand ils le souhaitent sur des sujets qu'ils veulent aborder (par opposition au retour d'information structuré, lorsqu'une organisation sollicite activement le retour d'information des communautés sur certains sujets). Il peut s'agir de conversations de routine, de réunions communautaires, de lignes d'assistance téléphonique, d'émissions de radio interactives, etc. et génère des données qualitatives que l'organisation peut analyser et sur lesquelles elle peut agir.

2. Pour plus d'informations, voir : <https://www.cdacollaborative.org/publication/closing-the-loop-effective-feedback-in-humanitarian-contexts-practitioner-guidance/>

## 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>

## 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>4</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>5</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.

## Sciences sociales

Il s'agit de l'étude scientifique des personnes et des communautés, comment les personnes interagissent entre elles, comment les personnes se comportent et la dynamique entre différents groupes (de population). Ces informations sont utilisées pour adapter la conception et la livraison des services et la façon dont les acteurs qui mettent en place ces services s'engagent auprès des communautés pendant l'ensemble de la période de réponse.

# REMERCIEMENTS

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

Il s'appuie sur tous les efforts déployés par le personnel de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et des volontaires partout dans le monde qui ont écouté les communautés de différentes manières. La majorité de ce module est basé sur le « kit de démarrage du retour d'information de la FICR » développé par le Dr. Viviane Fluck et publié en 2019. Ce kit a été révisé suite à des consultations avec des collègues dans toutes les régions de la FICR et nous les remercions pour nous avoir partagé avec nous leurs expériences et leur expertise.

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

**Co-auteurs principaux :** Dr Viviane Fluck (FICR Asie Pacific), Rachel Yales (FICR Genève), Elisabeth Ganter Restrepo (FICR Afrique), Sofia Malmquist (FICR Genève), Ombretta Baggio (FICR Genève), Alexandra Sicotte-Lévesque (FICR Genève)

3. OCHA (2019) : Lignes directrices sur la responsabilité des données, p. 49 <https://centre.humdata.org/wp-content/uploads/2019/03/OCHA-DR-Guidelines-working-draft-032019.pdf>

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

5. Conseil danois pour les réfugiés (2022) : Mécanismes de retours d'information de la communauté. Directives et boîte à outils, 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)