

MODULE 3

COMMENT ÉCOUTER ET RÉPONDRE AU RETOUR D'INFORMATION OUVERT DE LA COMMUNAUTÉ

Un guide pour la gestion du retour d'information qualitative pour
l'intervention humanitaire et au-delà

Octobre 2022



KIT DE RETOUR D'INFORMATION DE LA FICR

avec le support de :

SOMMAIRE

Naviguer dans ce guide	4
En bref : Comment écouter et répondre au retour d'information ouvert de la communauté	7
Introduction	12
Étapes d'un mécanisme de retour d'information pour le retour d'information ouvert	16
Étape 1 : Construire votre mécanisme de retour d'information	16
Étape 2 : Collecte des retours d'information	33
Étape 3 : Transmission du retour d'information et analyse	37
Étape 4 : Partage et action au retour d'information	45
Étape 5 : Boucler la boucle	52
Étape 6 : Revoir et adapter le mécanisme	55
Ressources supplémentaires	56
Glossaire des termes	57
Remerciements	60

Ce module fait partie d'un kit complet sur le retour d'information, qui fournit des informations plus détaillées sur les étapes de base de la mise en place d'un mécanisme de retour d'information, sur la façon de traiter un retour d'information sensible, ainsi que sur la manière de mener des enquêtes de perception. Ce module fait également partie d'une boîte à outils plus importante développée avec CARE et les Centers for Disease Control and Prevention (CDC).

Soudan du sud 2013 - Une réunion de villageois, en milieu rural dans l'État de Bahr el Ghazal occidental, apprenant la santé et l'hygiène à l'aide de pictogrammes et d'une discussion dirigée. Cette initiative de la Croix-Rouge de du Soudan du Sud aide des communautés analphabètes à améliorer leurs conditions de vie.
© Juozas Cernius/FICR





NAVIGUER DANS CE GUIDE

Qu'est-ce que ce document ?

Ce guide décrit comment les personnes impliquées dans les réponses humanitaires peuvent systématiquement documenter, analyser et utiliser tout type de retour d'information ouvert et non structuré partagé par les membres de la communauté pendant les interventions humanitaires. Il peut s'agir d'un retour d'information sur la réaction, sur les groupes impliqués dans la réaction ou sur la question traitée par la réaction (p. ex., une épidémie telle que la COVID-19). Il est important de noter que ce guide peut également être utile dans des contextes non urgents.

Ce document vous aidera à recueillir et à utiliser tous les types de retour d'information ouvert, y compris les informations partagées de manière informelle. En fonction du contexte, il fournit des conseils sur la manière de mettre en place des mécanismes de retour d'information simples ou plus sophistiqués. Les conseils et les outils fournis peuvent s'appliquer aussi bien aux situations en personne qu'aux situations à distance. Il permet de traiter des données de retour d'information ouvertes et non structurées afin de dégager des tendances et de hiérarchiser les actions en temps réel.

CLÉ DE LECTURE DU GUIDE

Le guide fournit :

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



Ressources



Conseils



Exemples



Définition du retour d'information ouvert, 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.

ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES

CDC	United States Center for Disease Control and Prevention (Centre de contrôle et de prévention des maladies des États-Unis)
CDA	CDA Collaborative Learning Projects
CEA	Community Engagement and Accountability (engagement communautaire et redevabilité) ¹
CP3	Programme communautaire de préparation aux épidémies et aux pandémies de la FICR
RDC	République Démocratique du Congo
FAQ	Frequently Asked Questions (questions fréquemment posées)
FICR	International Federation of the Red Cross and Red Crescent (Fédération internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge)
GI	Gestion de l'information
CAP	Connaissances, attitudes et pratiques
KoBo Toolbox	Plateforme de collecte, de gestion et de visualisation des données
S&E	Suivi et évaluation
DMIA	Dispositif Minimum d'Attention Initiale
ONG	Organisation non gouvernementale
SN	Société nationale
PGI	Protection, genre et inclusion
PSER	Planification suivi évaluation et rapports
RCRC	Croix-Rouge et Croissant-Rouge
EAS	Exploitation et abus sexuels
WASH	Eau, assainissement et promotion de l'hygiène (« Water, Sanitation, and Hygiene Promotion » en anglais)

À qui s'adresse ce document ?

En cas d'urgence, le personnel et les volontaires des organisations humanitaires, ou d'autres parties prenantes telles que les gouvernements, reçoivent souvent des retours d'information de la part de la communauté affectée par la crise. Cependant, de nombreux groupes ont du mal à documenter, partager et analyser ces informations de manière systématique et de façon à informer un apprentissage et une action plus larges. Ce document peut être utilisé par toute organisation pour l'aider à mieux gérer les retours d'information ouverts des membres de la communauté.

Bien que ce document soit basé sur les expériences des interventions de santé publique, il peut être utilisé dans tout contexte où il y a une communication continue avec les membres de la communauté et un besoin de comprendre et d'agir sur le retour d'information. Bien que nous fournissions des exemples de mécanismes de retour d'information de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, ceux-ci peuvent être utilisés par toute personne impliquée dans des programmes offrant des services aux communautés touchées par une crise ou vulnérables.

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

Comment lire ce document ?

L'aperçu dans les pages à suivre vous permet d'identifier rapidement la partie de ces instructions qui pourrait être la plus pertinente pour votre situation. Il présente chaque section du guide, ce qu'il contient, qui devrait

la lire en priorité et un aperçu des différentes ressources fournies (avec des liens intégrés vers les sections et les ressources). On distingue les ressources suivantes :



Documents d'orientation

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



Outils

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



Modèles

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


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



République Démocratique du Congo, 2019 - Le docteur Anita Mtongo s'occupe d'une femme dans un centre de santé local à Binza Meteo, centre urbain de la capitale du pays, Kinshasa. Elle lui fournit des informations cruciales sur la santé qui peuvent l'aider à éviter de tomber malade à l'avenir.
© Corrie Butler/FICR

EN BREF : COMMENT ÉCOUTER ET RÉPONDRE AU RETOUR D'INFORMATION OUVERT DE LA COMMUNAUTÉ

Aperçu des étapes et outils disponibles

INTRODUCTION	
Contenu	Qui doit lire ce document ?
<ul style="list-style-type: none">• Précisions sur ce que l'on peut attendre du document• Comprendre les principes de base du retour d'information de la communauté et du retour d'information ouvert• Comment naviguer dans l'ensemble du document d'orientation	Toute personne relativement nouvelle dans les concepts et la pratique de la mise en place de 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 devrait lire ce document ?
<ol style="list-style-type: none">1. Obtenir le soutien dont vous avez besoin2. Déterminer l'ampleur du mécanisme de retour d'information3. Définir vos canaux de communication4. Déterminer comment vous allez documenter le retour d'information ouvert5. Effectuer la cartographie et conception des flux d'information internes6. Convenir des rôles, des responsabilités et des délais7. Identifier les ressources dont vous aurez besoin8. Mener les formations nécessaires9. Promouvoir le mécanisme de retour d'information	Toute personne qui en est aux premiers stades de la mise en place d'un mécanisme de retour d'information qui va recevoir du retour d'information ouvert et non structuré pour renforcer ce mécanisme.
Les ressources incluent :	À quoi sert cette ressource ?
<p>Outil de retour d'information 1 : Conseils pour créer une adhésion des dirigeants</p> 	Des conseils pratiques peuvent vous aider à gagner l'adhésion des dirigeants de votre organisation et en faire des défenseurs des mécanismes de retour d'information de la communauté

<p>Outil de retour d'informations 2 : Déterminer l'ampleur d'un mécanisme de retour d'information</p> 	<p>Posez à votre organisation des questions essentielles pour vous assurer que vous êtes en mesure de gérer le retour d'information que vous recevrez et que l'analyse et l'action se font aux bons niveaux</p>
<p>Outil 19 du kit CEA : Aperçu des canaux de communication</p> 	<p>Fournit des informations détaillées sur une grande variété de canaux d'information, leurs forces et faiblesses, et leurs meilleures utilisations.</p>
<p>Outil de retour d'informations 3 : Définir les canaux de communication pour un mécanisme de retour d'information</p> 	<p>Vous guide à travers les étapes de l'engagement de la communauté dans le choix du bon canal de communication</p>
<p>Outil de retour d'informations 4 : Décider de la manière de documenter vos données de retour d'information</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 : Formulaire de retour d'information de la communauté</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 : Formulaire de retour d'information de la communauté pour KoBo Collect</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 7 : Formulaire de retour d'information de la communauté</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 8 : Programme de l'atelier de conception</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 : Cartographie du flux d'information</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 devrait circuler dans votre organisation.</p>
<p>Outil de retour d'informations 10 : Cartographie et définition des rôles, des responsabilités et des ressources</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 : Modèle de budget pour les mécanismes de retour d'information</p> 	<p>Un modèle qui vous aide à développer un budget détaillé pour un mécanisme de retour d'information</p>

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



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

ÉTAPE 2 : COLLECTE DES RETOURS D'INFORMATION

Étapes à suivre :

1. Écouter et entendre
2. Demander l'autorisation d'utiliser et de partager l'information
3. Enregistrer les retours d'information de la communauté
4. Fournir des réponses initiales

Qui doit lire ce document ?

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 :

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



À quoi sert cette ressource ?

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 :

1. Consolider et nettoyer les données
2. Classer les informations par ordre de priorité et les transmettre
3. Coder les données pour identifier les thèmes clés
4. Ventiler et trianguler les données
5. Intégration des données de retours d'information dans des processus d'analyse plus larges

Qui doit lire ce document ?

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 :

Outil de retour d'information 19 : [Manières de coder les données de retour d'information](#)



À quoi sert cette ressource ?

Fournit une vue d'ensemble des différentes manières de coder les données, des approches manuscrites à celles qui reposent sur des logiciels informatiques, ainsi que les avantages et les inconvénients de chacune d'entre elles

Outil de retour d'information 20 : [Comment coder les données de retour d'information ouvert](#)






Fournit un guide étape par étape sur la façon de coder les données de retour d'information, y compris des exemples sur la façon dont cela se présente avec différentes approches de codage (p. ex. le codage par post-it, le codage Excel, etc.)







Outil de retour d'information 21 : [Comment construire ou adapter un cadre de codage](#)



Fournit des conseils, étape par étape, sur la manière de construire, d'adapter, de tester, d'affiner et de mettre à jour un cadre de codage pour l'analyse qualitative

<p>Outil de retour d'information 22 : Modèle de cadre de codage et livre de codes</p> 	<p>Une feuille Excel qui fournit un modèle de ce à quoi pourrait ressembler un cadre de codage et un livre de codes associé, avec des conseils et des exemples</p>
<p>Outil de retour d'information 23 : Exemple de cadres de codage</p> 	<p>Une feuille Excel qui est un exemple concret d'un cadre de codage qui a été utilisé pour la réponse au virus Ebola et qui peut être adapté à d'autres réponses de santé publique.</p>
<p>Outil de retour d'information 25 : Types et exemples de ventilation des données</p> 	<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>

ÉTAPE 4 : PARTAGE ET ACTION AU RETOUR D'INFORMATION

Étapes à suivre :	Qui doit lire ce document ?
<ol style="list-style-type: none"> 1. Partager les données de retour d'information dans des formats appropriés 2. Discuter du retour d'information avec les parties prenantes concernées 3. Passer à l'action 	<p>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</p>
Les ressources incluent :	À quoi sert cette ressource ?
<p>Outil de retour d'informations 27 : Outil permettant d'identifier le meilleur format pour votre public</p> 	<p>Comprend un tableau permettant de déterminer qui a besoin de quel type d'information dans quel format, ainsi qu'un arbre de décision pour les types de produits que vous pouvez développer</p>
<p>Outil de retour d'informations 28 : Formats pour partager le retour d'information de la communauté</p> 	<p>Fournit une vue d'ensemble des différentes façons de partager l'analyse du retour d'information avec les parties prenantes, les avantages et les inconvénients de chacune d'entre elles, et des conseils sur les bonnes pratiques pour chacune d'entre elles.</p>
<p>Outil de retour d'informations 29 : Considérations clés pour le partage des données de retour d'information de la communauté</p> 	<p>Un bref aperçu des éléments principaux à prendre en compte lors du partage de données de retour d'information de la communauté</p>
<p>Outil de retour d'informations 30 : Partage entre agences ou entre bureaux des points forts du retour d'information de la communauté</p> 	<p>Document Word qui fournit un exemple de questionnaire permettant de recueillir des informations auprès de différentes parties prenantes à l'intérieur ou à l'extérieur de votre organisation sur la manière dont elles collectent les données de retour afin de faciliter le partage de ces données</p>
<p>Outil de retour d'informations 31 : Développer un plan d'action pour répondre aux retours d'information de la communauté</p>  	<p>Fournit un arbre de décision pour aider à planifier si et comment une action peut être entreprise en réponse à certaines informations de retour</p>

Outil de retour d'informations 32 : [Suivi des actions de retour d'information de la communauté](#)



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 :

1. Boucler la boucle en interne
2. Boucler la boucle avec la communauté
3. Documenter la fermeture de la boucle

Qui devrait lire ce document ?

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.

ÉTAPE 6 : REVOIR ET ADAPTER LE MÉCANISME

Étapes à suivre :

1. Vérification du bon fonctionnement du mécanisme et adaptation le cas échéant

Qui doit lire ce document ?

Personnes responsables du fonctionnement du mécanisme de retour d'information et de l'engagement de la communauté en général.

RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES

Le contenu comprend

- Ressources supplémentaires
- Glossaire des termes utilisés dans le document

Qui doit lire ce document ?

Toute personne ayant besoin de références et de ressources supplémentaires.

INTRODUCTION

Lorsqu'une catastrophe survient, il est essentiel de comprendre les principales préoccupations, questions, réflexions et priorités des communautés touchées. Investir dans la mise en place d'un mécanisme de retour d'information pour les données ouvertes vous permet de suivre les priorités et les idées des **membres de la communauté**. Cela vous permet d'aborder les problèmes lorsqu'ils se présentent et de rester pertinent en ajustant votre travail quasiment en temps réel, que ce soit des décisions opérationnelles ou des



stratégies d'engagement communautaire. Vous ne serez pas en mesure de traiter toutes les préoccupations et toutes ne relèveront pas de votre mandat. Néanmoins, la documentation systématique facilite la promotion des changements, le partage des idées dans les forums inter-agences et la planification de l'action collective. Ces actions contribuent à renforcer la confiance en montrant que vous êtes à l'écoute et que vous agissez en fonction de ce qui est important pour la communauté.

Qu'est-ce qu'un retour d'information ouvert ?

Le retour d'information peut être collecté sous différentes formes. Ces conseils concernent un **retour d'information ouvert, non structuré**, qui est un 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 générer des données qualitatives à analyser et à mettre en œuvre.

La différence entre le retour d'information ouvert et le retour d'information structuré est décrite dans le tableau ci-dessous :

	 RETOUR D'INFORMATION OUVERT	 RETOUR D'INFORMATION STRUCTURÉ
DESCRIPTION GÉNÉRALE :	Le personnel ou les volontaires écoutent le retour d'information sur tout ce que les membres de la communauté décident de partager	Le personnel ou les volontaires sollicitent activement le retour d'information des communautés en posant des questions spécifiques sur des sujets prédéterminés
CANAUX PAR LESQUELS LE RETOUR D'INFORMATION EST REÇU :	Partagés par les canaux dédiés à la collecte des retours d'information et/ou lors d'autres types d'activités de routine. P. ex. les réunions communautaires, les émissions de radio interactives, les lignes d'assistance, les discussions après les événements communautaires, les conversations informelles pendant les activités quotidiennes, etc.	Partagé par des canaux dédiés à la collecte d'information. P. ex., des enquêtes de perception ou sur les connaissances, l'attitude et les pratiques (CAP), des discussions de groupe, des entretiens avec des informateurs clés, des sondages sur les médias sociaux, etc.
TYPE DE DONNÉES GÉNÉRÉES PAR LE RETOUR D'INFORMATION :	Données qualitatives	Données qualitatives et/ou données quantitatives
UTILES POUR :	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



Types de retour d'information ouvert de la communauté

Bien que le retour d'information ouvert de la communauté puisse prendre différentes formes et couvrir différents sujets, il tend à se classer dans un ensemble de catégories connues, telles que celles ci-dessous :

Questions

Peut montrer ce que les communautés ont besoin de savoir et vous aider à identifier les lacunes en matière d'information.

Exemples :

- Comment puis-je assurer la sécurité de ma famille ?
- Où puis-je m'inscrire pour recevoir une aide ?
- Pourquoi est-ce que le vaccin contre le COVID-19 est seulement pour les personnes âgées ?

Suggestions ou demandes

Elles peuvent vous dire ce que les communautés pensent qu'il faut faire sur des questions spécifiques et ce que vous pourriez faire mieux ou différemment.

Exemples :

- Vous devriez nous fournir des masques de protection.
- Nous voulons être consultés avant que vous ne décidiez de ce qui sera fait.

Observations, croyances et perceptions

Peut montrer comment les communautés comprennent et analysent leur situation.

Exemples

- Les gens de nos communautés ne veulent pas être vaccinés.
- Le vaccin contre le COVID-19 entraîne la stérilité. Le gouvernement veut stériliser nos femmes.
- Un tremblement de terre est une vengeance des dieux

Encouragements et compliments

Peut vous indiquer ce que les communautés apprécient, et pensent qu'il faut poursuivre, confirmant ainsi que vous allez dans la bonne direction.

Exemples

- Merci de nous rendre visite et de discuter avec nous.
- Nous adorons les émissions de radio, continuez à faire du bon travail !

Rapports sur les problèmes ou incidents

Il s'agit de commentaires sur des questions spécifiques qui pourraient devoir être traitées sur une base individuelle.

Exemples :

- Les latrines de notre secteur sont cassées et doivent être réparées.
- Je n'ai pas reçu mon transfert de fonds pour ce mois-ci.

Tous les types de retour d'information mentionnés ci-dessus, mais en particulier les rapports de préoccupations ou d'incidents, peuvent être de nature sensible.

Les **retours d'information sensibles** sont des 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. Il peut

s'agir d'allégations graves liées à des violations du droit national ou international, des violations du droit des droits de l'homme concernant la protection (sécurité, dignité et droits) des populations affectées, ou toute violation du code de conduite humanitaire ou des politiques de sauvegarde. Dans la pratique, il s'agit souvent de rapports d'exploitation et d'abus sexuels ou d'actes de corruption.

Quel est l'apprentissage qui sous-tend ce document ?

Ce document d'orientation et ses outils s'inspirent des expériences du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, qui a mis en œuvre une approche de retour d'information qualitatif dans le cadre de la réponse à Ebola 2018-2020 en République démocratique du Congo (RDC). Cette approche de retour d'information qualitatif a ensuite été adaptée et utilisée dans le cadre de la réponse à la COVID-19 à travers l'Afrique, de la réponse à l'éruption volcanique de Goma, de la réponse au virus Ebola en Guinée, et du Programme communautaire de préparation aux épidémies et aux pandémies (CP3) de la FICR en RDC.

Ce guide a également été élaboré en partenariat avec [CDA Collaborative Learning](#) (CDA), qui est bien connu dans le secteur humanitaire pour le programme [Do No Harm](#) et le [Listening Project](#). CDA a 20 ans d'expérience de travail avec des partenaires tels que le Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (CRCR) et des ONG sur les pratiques efficaces d'écoute et de retour d'information, et une grande partie des preuves et des leçons recueillies ont été adaptées pour ce guide.²


Comment ce document se rapporte-t-il à d'autres outils et conseils sur le retour d'information de la communauté ?

Ce guide fait partie d'une plus grande boîte à outils développée en collaboration avec CARE et le Centre américain de contrôle des maladies (CDC pour Center for Disease Control en anglais). Il convient de l'utiliser avec le [kit de retour d'information de la FICR](#), qui fournit des informations plus détaillées sur les étapes de base de la mise en place d'un mécanisme de retour d'information, sur la manière de traiter un [retour d'information sensibles](#), ainsi que sur la manière de mener des enquêtes de perception. Consultez le [guide de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge](#) pour des informations plus générales sur l'approche de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge en matière d'engagement communautaire et redevabilité (CEA).

Le contenu des différents modules du kit de retour d'information de la FICR se recoupe dans une certaine mesure, car ils ont été conçus pour être autonomes en tant que documents d'orientation. Cependant, chacun d'entre eux dispose de conseils et de ressources spécialisés pour différentes questions liées à la mise en place et à la gestion d'un [mécanisme de retour d'information de la communauté](#). Ce guide se concentre sur la manière de recevoir et de gérer un [retour d'information ouvert et non structuré](#). On peut trouver des conseils sur comment gérer un retour d'information structuré dans le kit de retour d'information, dans le module sur les enquêtes de perception et cet outil donne aussi des conseils quant à la conduite discussions de groupe dirigées.

2. Pour plus d'information, voir : <https://www.cdacollaborative.org/>

Le graphique ci-dessous montre comment ce document s'intègre aux autres ressources et boîtes à outils mentionnées ci-dessus :



Guide de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sur l'engagement et la responsabilité des communautés

Le guide CEA précise que le retour d'information de la communauté est un élément essentiel de toute approche d'engagement et de responsabilité des communautés



Kit de retour d'information de la FICR

Ce kit fournit des directives mondiales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge pour la mise en place et la gestion des mécanismes de retour d'information et se compose des modules suivants :

- ➔ Retour d'information de la communauté – À quoi bon ?
- ➔ Éléments essentiels du retour d'information
- ➔ Comment écouter et répondre au retour d'information de la communauté*
- ➔ Comment utiliser les enquêtes de perception dans un mécanisme de retour d'information
- ➔ Comment gérer les retours d'information sensibles

* Ce document, qui fait également partie d'une boîte à outils de sciences sociales plus large élaborée avec **Care** et le **CDC**

ÉTAPES D'UN MÉCANISME DE RETOUR D'INFORMATION POUR LE RETOUR D'INFORMATION OUVERT

ÉTAPE 1 : CONSTRUIRE VOTRE MÉCANISME DE RETOUR D'INFORMATION

Cette section vous guide dans la mise en place d'un mécanisme de retour d'information ouvert et non structuré.³ Tout d'abord, il vous faut déterminer qui doit

être impliqué, où iront les informations et ce qui en sera fait.



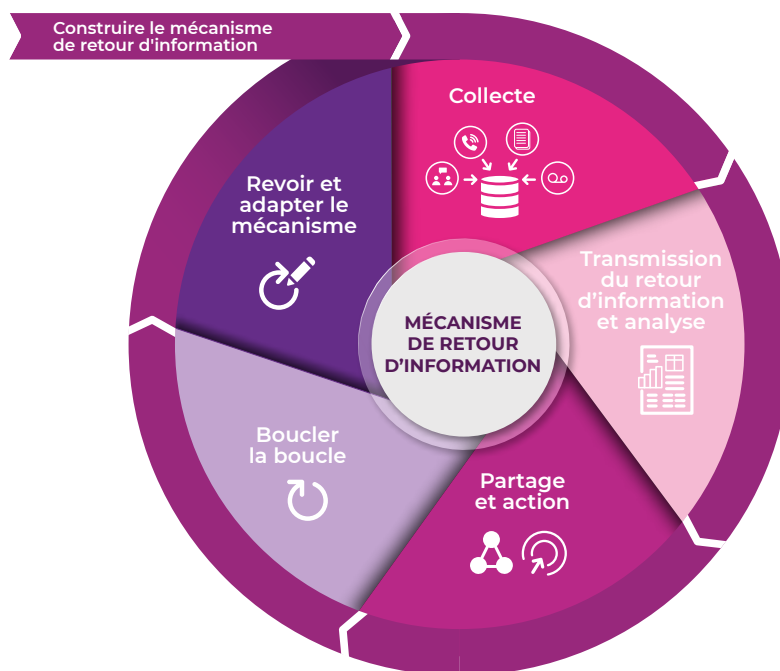
Déterminer si le retour d'information ouvert et non structuré est la bonne approche

Vous pouvez être dans une situation où il y a un besoin urgent de comprendre des sujets spécifiques, comme la façon dont les vaccins ou d'autres mesures de santé publique sont perçus. Si vous n'avez pas le temps ou la capacité de former de grandes équipes pour enregistrer et analyser de grandes quantités de retour d'information ouvert et non structuré, vous pouvez envisager de recueillir des informations sur ces sujets clés de manière proactive et structurée, par exemple par le biais de discussions de groupe ou d'enquêtes de perception. Vous pouvez utiliser [ce module du kit de](#)

[retour d'information](#) pour plus de conseils sur la façon de mettre en place un mécanisme de collecte de retour d'information structuré et de développer une approche d'échantillonnage pour s'assurer que vous êtes à l'écoute des divers groupes de la communauté. Cette méthode proactive de collecte d'information peut compléter d'autres canaux de retour ouverts, tels qu'une ligne d'assistance téléphonique. Cette combinaison garantit que les membres de la communauté ont toujours un moyen de vous joindre s'ils souhaitent vous faire part d'un problème. ●

3. Pour plus d'information sur la mise en place de tout type de mécanisme de retour d'information, voir [Module 3 – Points-clé du retour d'information](#) du kit de retour d'information de la FICR.

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



Cette section vous explique comment planifier toutes les étapes d'un mécanisme de retour d'information (présentées visuellement dans le graphique).

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.

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 :

- 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 communautaire et redevabilité 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 ?](#)



► [Boîte à outils CEA 1: Séance d'information CEA pour les dirigeants](#)



► [Zine : Voulez-vous que les gens vous fassent confiance ? Commencez par les écouter.](#)



1.2 Déterminer l'ampleur du mécanisme de retour d'information

Les **mécanismes de retour d'information** comportent tous les mêmes étapes fondamentales qui facilitent un dialogue permanent avec la communauté,⁴ mais ils se déclinent en de nombreuses tailles, structures et niveaux de complexité différents. Il peut s'agir de petits mécanismes au niveau du bureau local ou de grands efforts régionaux inter-agences. L'ampleur du

mécanisme de retour d'information dépendra de son objectif et des ressources disponibles pour le faire fonctionner. Les mécanismes de retour d'information peuvent être étendus ou réduits selon les besoins. Par exemple, un petit mécanisme de retour d'information local pourrait être étendu à l'échelle nationale lors d'une urgence de grande ampleur.

⁴ Pour plus d'information sur ce que sont le retour d'information de la communauté et les mécanismes de retour d'information de la communauté, voir ce document : [Retour d'information de la communauté - À quoi bon ?](#)

Le tableau suivant fournit des indications sur le mécanisme de retour d'information à différentes échelles, ce qui vous aidera à réfléchir à d'autres aspects du processus de conception.

EXEMPLES DE DIFFÉRENTES ÉCHELLES POUR VOTRE MÉCANISME DE RETOUR D'INFORMATION		
Emplacement	Objectif	La meilleure utilisation ?
Niveau local	Informar des décisions au niveau local, prises par les équipes locales en coordination avec les acteurs locaux	Si le retour d'information ne doit être collecté que dans une petite zone géographique, par une seule équipe et concernant un petit nombre de projets
Niveau du district/de la branche	Informar les décisions au niveau du district/de la branche qui pourraient être prises en coordination avec les partenaires à ce niveau	Si le retour d'information est collecté par plusieurs équipes travaillant dans un district/une succursale et qu'une vue d'ensemble de la situation dans la succursale/le district est nécessaire
Niveau national	Informar les décisions au niveau national concernant l'ensemble de l'organisation ou de l'opération. Des mesures pourraient être prises en coordination avec les partenaires au niveau de la coordination nationale.	Si le retour d'information est collecté dans plusieurs districts/branches et qu'une vue d'ensemble de la situation dans le pays ou dans plusieurs districts/branches est nécessaire
Niveau inter-agences ou régional	Informar des décisions inter-agences et/ou régionales. Des mesures pourraient être prises en coordination avec les partenaires au niveau de la coordination nationale et régionale.	Si le retour d'information est collecté dans plusieurs pays et/ou par plusieurs organisations. Ce point est particulièrement important lors de catastrophes de grande ampleur, telles que les pandémies ou les catastrophes naturelles touchant plusieurs pays.

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

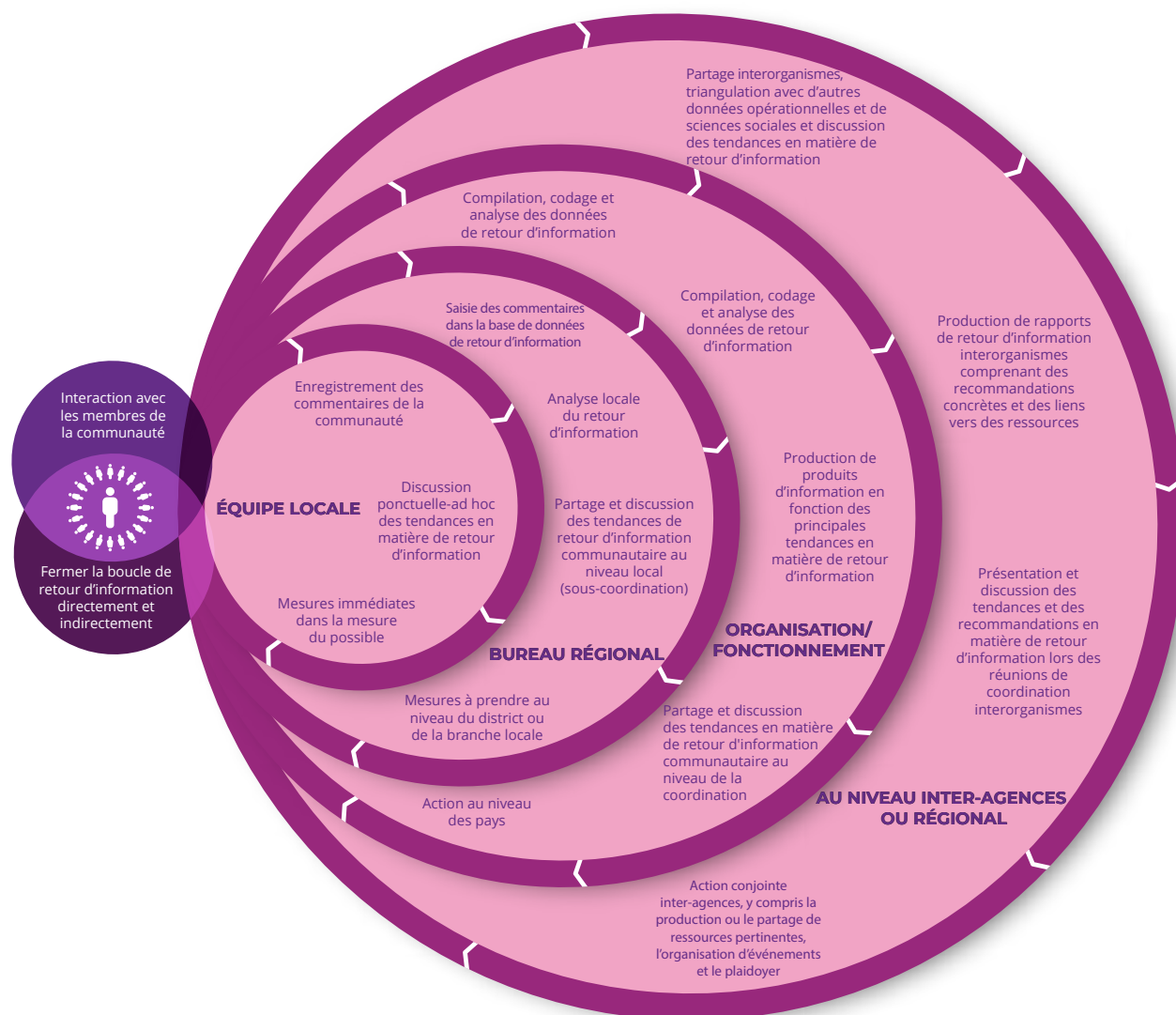
- [Outil de retour d'information 2 : Outil d'arbre de décision pour déterminer l'ampleur de votre mécanisme de retour d'information](#)



Les mécanismes de retour d'information fonctionnent à plusieurs niveaux

Lorsqu'un mécanisme de retour d'information est étendu, il n'efface ni ne remplace l'analyse et l'action menées à des niveaux plus proches de la communauté. Quelle que soit l'ampleur du mécanisme de retour d'information que vous utilisez, les informations devront circuler dans votre organisation et parfois vers d'autres parties prenantes.

Exemple : mécanisme de retour d'information fonctionnant à plusieurs niveaux



1.3 Définir vos canaux de communication

Une fois que vous avez déterminé l'ampleur du mécanisme de retour d'information dont vous avez besoin, vous devez sélectionner les moyens, ou canaux, par lesquels l'organisation et la communauté communiquent entre elles. Si vous avez déjà mis en place des canaux de communication, demandez-vous

si ceux-ci sont suffisants. Certains des canaux de communication que vous avez déjà mis en place peuvent être de nature plus structurée (comme les enquêtes ou les cartes de pointage), tandis que d'autres permettront un retour d'information ouvert. L'idéal est d'avoir un équilibre entre les deux.

Réfléchissez aux types de canaux de communication ouverts

La communication circule dans de nombreuses directions entre une organisation et la communauté. Il doit y avoir plusieurs canaux pour chaque voie de communication afin de garantir que **tous les membres** de la communauté puissent donner et recevoir des informations. **Les canaux de communication sont plus efficaces lorsqu'ils sont déterminés avec la**

communauté ; ils peuvent donc répondre aux besoins contextuels et aux préférences de la communauté. Le tableau ci-dessous présente les différents canaux permettant de donner des informations aux communautés et de recevoir des informations de leur part.

TYPES DE CANAUX OUVERTS		
Canal de communication	Description	Exemples de canaux de communication ouverts
Canaux de fourniture d'information	sont des canaux via lesquels vous partagez des informations sur votre mécanisme de retour d'information, ainsi que sur votre organisation et vos efforts (programmes et opérations). Ces canaux sont essentiels pour s'assurer que les membres de la communauté sont conscients des canaux à leur disposition et de leur droit à fournir un retour d'information.	<ul style="list-style-type: none">• Réunions publiques communautaires• Messagerie bidirectionnelle par SMS (p. ex., WhatsApp, SMS)
Canaux de retour d'information	Canaux via lesquels vous recueillez des informations auprès des communautés sur votre travail et vos services, ainsi que sur tout autre élément important pour la communauté.	<ul style="list-style-type: none">• Émission de radio interactive• Conversations pendant les activités régulières du programme
Canaux de réponse	Canaux via lesquels vous répondez aux retours d'information de la communauté, généralement au cours du processus de « bouclage de la boucle » (voir : Section VI).	<ul style="list-style-type: none">• Appel téléphonique direct au membre de la communauté• Réunion communautaire

Pour un aperçu des canaux potentiels de fourniture d'information, de retour d'information et de réponse, voir l'outil suivant :

Considérations pour choisir les bons canaux

Le choix des canaux de communication dépend des préférences de la communauté, de la sensibilité du sujet du retour d'information, de leur accès aux différentes technologies (p. ex., téléphone, radio, etc.), ainsi que de ce qui est déjà en place. Quelques questions à vous poser lorsque vous envisagez de mettre en place des canaux de retour d'information :

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

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

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

? *Avons-nous besoin de canaux supplémentaires ?*

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'information :



Ressources

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



Expérience de la Croix-Rouge en matière de retour d'information ouvert en RDC

Lors de la réponse à l'épidémie d'Ebola en République démocratique du Congo (RDC) de 2018 à 2020, la Croix-Rouge de la RDC a développé une approche (avec le soutien de la FICR et du CDC) pour gérer de grandes quantités de données de retour d'information ouverts. Une partie essentielle de cette approche consistait à inciter les communautés à partager et à discuter des informations sur Ebola. Des centaines de volontaires de la Croix-Rouge ont effectué des visites dans les familles, organisé des émissions de radio interactives, engagé des discussions sur les marchés locaux, dans les écoles et les lieux de culte, ainsi que de nombreux autres moyens de recueillir des retours d'information.

Les retours d'information entendus au cours de ces activités ont été documentés à l'aide de formulaires de retour simples, saisis dans une base de données et codés afin d'identifier les principales tendances et

thèmes. Les équipes CEA et GI ont produit conjointement des rapports de retour d'information réguliers, qui ont été partagés et discutés avec les partenaires locaux et internationaux travaillant à tous les niveaux de la réponse. Ces rapports et la collaboration à différents niveaux de l'effort de réponse ont alimenté des campagnes de sensibilisation et des actions directes pour répondre aux préoccupations des communautés. Ce processus a rendu l'engagement avec les communautés plus pertinent, car les actions étaient souvent en réponse directe aux problèmes de la communauté. Enfin, le personnel/les volontaires ont également veillé à ce qu'une réponse soit relayée et discutée avec les communautés afin de fermer la boucle du retour d'information.

Pour plus d'information, voir : <https://opendocs.ids.ac.uk/opendocs/handle/20.500.12413/15423>

République démocratique du
Congo 2019 - Bungamuzi Eugide,
vice-Président de la communauté
Lembabo à Bunia dans la province
de l'Ituri parle à sa communauté
de la façon de prévenir et détecter
le virus Ebola. La Croix-Rouge
travaille en collaboration
étroite avec les dirigeants
communautaires comme Eugide.
© Corrie Butler/FIRC



1.4 Déterminer comment vous allez documenter le retour d'information ouvert

Une fois que vous avez déterminé les canaux de communication par lesquels les communautés peuvent fournir un retour d'information ouvert, il est important de décider comment vous allez systématiquement documenter ce retour d'information (c'est-à-dire collecter les données du retour d'information). Il existe différentes façons de recueillir et de documenter le retour d'information (oralement, avec un stylo et du papier, en utilisant des outils numériques) et chacune a ses forces et ses faiblesses.

Les différents canaux de communication peuvent avoir des approches différentes en matière de documentation (p. ex. un centre d'appels peut utiliser une base de données Excel tandis que les réunions communautaires peuvent utiliser un formulaire papier).

L'outil suivant vous aidera à voir comment 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 ouverts.

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'information.
- **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 KoBo](#)
- [Outil de retour d'information 7 : Exemple de journal de bord Excel pour le retour d'information de la communauté](#)



Collecte de données pendant la réponse à Ebola en République Démocratique du Congo

Au cours de la réponse à Ebola 2018 dans l'est du Congo, les volontaires de la Croix-Rouge ont mené une série d'actions. 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. Les formulaires papier ont été choisis pour

diverses raisons, notamment l'expérience limitée des volontaires en matière de collecte de données mobiles, la faiblesse du réseau téléphonique dans certaines régions, la suspicion de la communauté à l'égard de la collecte de données par téléphone et la disponibilité limitée des téléphones mobiles. Un simple formulaire papier a été utilisé pour toutes les visites des familles au cours de la journée. Ce formulaire a été partagé avec les chefs d'équipe à la fin de la journée, qui les ont soumis aux membres de l'équipe chargés de saisir les données dans une base de données Excel.

République Démocratique du Congo, 2019 - Blandine et Bernadette, deux volontaires de la Croix-Rouge, discutent d'Ebola avec des familles à Bunia. Au cours de leurs conversations, elles recueillent des informations sur leurs questions et leurs préoccupations, ce qui permettra d'améliorer la façon dont les acteurs humanitaires, y compris la Croix-Rouge, répondent à ces préoccupations. © Corrie Butler/FICR



1.5 Cartographie et conception des flux d'information internes

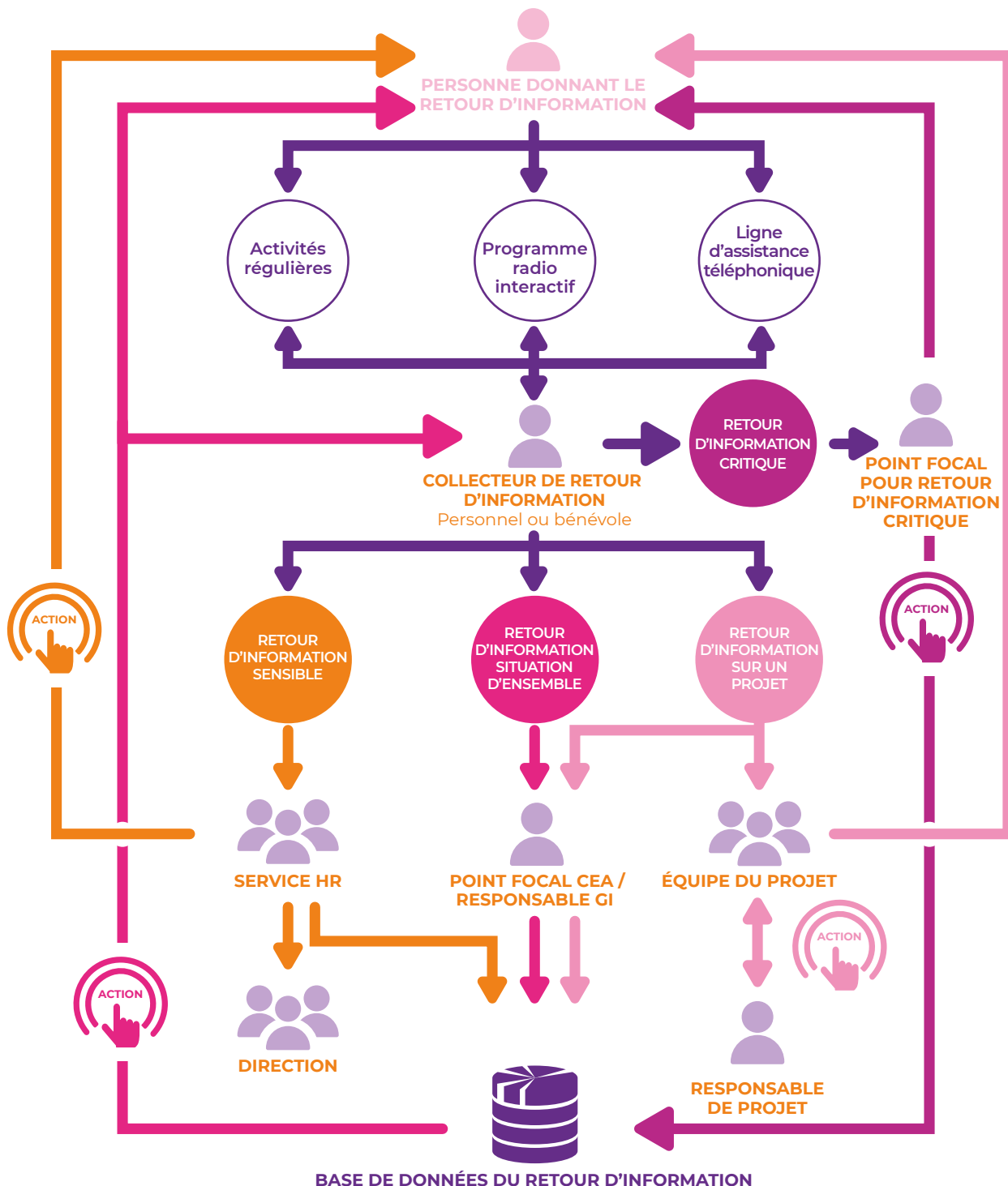
Après avoir décidé de la manière dont le retour d'information ouvert doit être documenté, vous devez décider de la manière dont cette information sera partagée au sein de votre organisation. Il est essentiel de déterminer comment les données de retour d'information circuleront dans votre organisation 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.

Voici un exemple de **cartographie des flux d'information** sur les données de retour d'information, également appelé parfois mécanisme d'orientation interne. Il met en évidence la manière dont l'information peut circuler dans une organisation et devrait vous guider dans l'élaboration de votre propre diagramme de flux d'information. Quelques éléments importants à noter :

- **Boucler la boucle** – Quelle que soit la façon dont le retour d'information est géré en interne, les membres de la communauté reçoivent toujours une réponse.
- **Caractère sensible et critique** – il existe différents processus pour traiter les **retours d'information sensibles, critiques, de projet/opérationnels**, et **sur l'ensemble de la situation**.

Exemple: diagramme flux d'informations



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 manquantes. 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 et comment les parties prenantes sont-elles informées des décisions qui ont été prises ou non sur la base du retour d'information ?*
- ❓ *Qui est ou pourrait être impliqué dans le bouclage de la boucle avec les communautés ?*

Vous devez réunir les bonnes personnes pour définir le flux d'information et planifier votre mécanisme.

- 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 collecter, 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
- **Protection, Genre et Inclusion (PGI)** pour garantir des processus sûrs et confidentiels pour la gestion et l'orientation des retours d'information sensibles et des plaintes graves
- Le **personnel RH et juridique** pour soutenir les enquêtes sur les réclamations concernant la PSEA 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

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 9 : Cartographie du flux d'information](#)

1.6 Convenir des rôles, des responsabilités et des délais

Une fois que vous avez déterminé comment l'information doit circuler dans l'organisation, il est essentiel d'identifier et d'attribuer des rôles, des responsabilités et des délais concrets pour chaque étape du mécanisme de retour d'information. Voici quelques questions utiles à garder à l'esprit :

? Qui effectue déjà ce travail ?

L'une des raisons de l'exercice de cartographie de la [Section 2.4](#) est d'identifier qui fait déjà quoi, et où va l'information. Il est souvent plus rapide, plus efficace et plus durable de s'appuyer sur ce qui se passe déjà dans l'organisation.

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

Il se peut que certaines étapes du cycle de retour d'information ne soient pas couvertes actuellement dans l'organisation ou qu'elles soient couvertes

par quelqu'un qui est à bout de souffle et débordé. Il est utile de réfléchir à qui peut combler les lacunes et à qui peut jouer un rôle susceptible de rendre une étape plus efficace ou efficiente. N'oubliez pas que la capacité peut inclure l'expertise technique, les compétences linguistiques, le temps disponible, etc.

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

Pour chaque étape du cycle de retour d'information, il existe des actions que d'autres personnes de l'organisation peuvent mener pour rendre cette étape plus facile et/ou plus efficace. Il peut s'agir d'une direction qui crée un environnement propice à la prise de mesures en réponse aux retours d'information de la communauté ou de ressources humaines qui veillent à ce que la formation d'accueil comprenne des compétences liées aux retours d'information de la communauté.

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](#)



Délai de réponse aux retours d'information

La détermination du délai de réponse à un retour d'information individuel dépend du contexte, de la capacité et du type de retour d'information. Voici quelques règles générales :

- **Les retours d'information de routine** doivent être traités dans un délai maximum de deux semaines, mais idéalement beaucoup plus rapidement (2 à 3 jours).
- **Les retours d'information sensibles et critiques** doivent faire l'objet d'une action immédiate (dans les 24 heures maximum). Au cours de ce même laps de temps, il convient d'accuser réception à la personne qui a soumis le retour d'information et de lui expliquer comment l'organisation traitera son retour.

Sachez que dans le cas d'une exploitation ou d'un abus sexuel (EAS), il n'y a qu'une fenêtre de 72 heures pour fournir des soins médicaux vitaux par le biais du Dispositif Minimum d'Attention Initiale (DMIA)⁵ qui doivent être manipulés par des professionnels de la santé formés à l'utilisation du DMIA.

5. Pour plus d'information, voir : <https://www.unfpa.org/resources/minimum-initial-service-package-misp-srh-crisis-situations>

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 chacun aura besoin pour remplir efficacement son 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 et maintenir 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 10 : Outil pour cartographier et convenir des ressources nécessaires à un mécanisme de retour d'information](#)



Le volume de retour d'information que vous recevrez influencera les ressources dont vous aurez besoin. Si vous prévoyez un volume important de retours d'information, vous aurez probablement besoin de plus de personnes et de ressources pour les gérer. Par exemple, un mécanisme de retour d'information pour un petit programme dans une communauté peut ne nécessiter que quelques **collecteurs de données** et une personne pour analyser les données. En revanche, une intervention d'urgence nationale peut nécessiter des dizaines de collecteurs de données et toute une équipe d'analyse des données. Notez qu'il peut être

difficile de prévoir exactement la quantité de données de retour d'information que vous recevrez, et qu'il peut donc être utile de prévoir différents scénarios.

En termes de ressources financières, assurez-vous de prévoir un budget adéquat pour toutes les ressources (ressources humaines, ressources physiques, ressources de formation, ressources de déplacement, etc.) nécessaires à la mise en place d'un mécanisme de retour d'information efficace. Le modèle de budget fourni dans le kit de retour d'information peut vous aider.



Ressources

- [Outil de retour d'information 11 : Un modèle de budget pour les mécanismes de retour d'information](#)





Stratégies pour concevoir un mécanisme capable de gérer différents volumes de données

La mise en place de mécanismes de retour d'information suscite souvent l'inquiétude de voir ces derniers submergés par un trop grand nombre de données. Il peut être difficile de prévoir dès le départ le volume de données de retour d'information que vous recevrez. Le volume de retour d'information peut

également évoluer tout au long de la réponse : par exemple, le volume peut augmenter à mesure que la communauté se sent plus à l'aise avec le mécanisme de retour d'information, ou il peut diminuer si les communautés en sont frustrées. ●

Tenez compte des éléments suivants lors de l'élaboration d'un mécanisme de retour d'information susceptible de devoir traiter de gros volumes de données :

- **Commencez petit et augmentez quand vous êtes prêt :** Lancez votre mécanisme de retour d'information à petite échelle, et augmentez-le progressivement à mesure que votre personnel se familiarise avec les outils et le processus. Cela vous permettra, à vous et à votre personnel, d'éviter d'être submergés au début et donnera à votre équipe l'expérience de toutes les étapes d'un mécanisme de retour d'information avant de le mettre à l'échelle.
- **Soyez clair sur vos capacités :** Si vous ne disposez pas d'une équipe capable d'analyser les données à l'aide d'Excel ou d'un autre logiciel, vous pouvez choisir différentes méthodes pour documenter et analyser les données (voir [Section IV](#)). Vous pouvez choisir d'organiser des réunions régulières avec vos volontaires pour discuter des questions clés qu'ils ont entendu dans les communautés et de la façon dont vous devez les aborder. Cela peut vous permettre d'identifier, de partager et de traiter les problèmes clés en temps réel sans avoir à mettre en place un mécanisme plus complexe (qui peut toujours être mis en place en même temps).⁶
- **Recueillir de manière proactive des données sur les indicateurs clés :** Si vous avez un besoin urgent de comprendre les perceptions des différents sites, mais que vos équipes ne sont pas en contact régulier avec les communautés, ou que vous n'avez pas la capacité d'analyser de grandes quantités de données, il peut être préférable de recueillir de manière proactive les retours d'information des communautés. Vous trouverez de plus amples informations sur la collecte de données de manière proactive et structurée dans [ce module](#) du kit de retour d'information.
- **Soyez prêt à rectifier le tir si nécessaire :** Recherchez en permanence les goulots d'étranglement dans vos processus (p. ex., la saisie de données ou le codage) et voyez où il faudrait former davantage de personnel pour maintenir une qualité élevée tout au long du processus.

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

⁶. Vous pouvez utiliser [cet outil](#) pour identifier l'ampleur d'un retour d'information dont vous avez besoin et [cet outil](#) pour décider comment documenter les données.

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 la Boîte à outils CEA 1: [Séance 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 ?
- **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'information de la communauté](#)



1.9 Faire la promotion du 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 dans la [Section 2.2](#). 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 sensibles et les réclamations sérieuses** 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'information, 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](#)
- [Boîte à outils CEA 19 : Aperçu des canaux d'information](#)



25 novembre 2016, Capafou, Carcasse, Haïti. Une communauté ravagée par l'ouragan Matthew. La Croix-Rouge canadienne et sa clinique mobile ERU fut la première assistance humanitaire à atteindre cette communauté depuis l'ouragan Matthew. Decheline Joseph – élève seule ses 7 enfants et réside dans cette communauté, sa maison a également subi d'importants dégâts. Elle parle à Tamara Bornival, responsable adjointe de l'équipe de la clinique mobile de la Croix-Rouge canadienne.
© Marko Kokic/Croix-Rouge canadienne



ÉTAPE 2 : COLLECTE DES RETOURS D'INFORMATION

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

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

2.1 Écouter et entendre⁷

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. Il est important d'écouter les pensées, les sentiments et les intentions. Écouter vous aide à :

- **Reconnaître et respecter les connaissances locales** – Chaque personne a des antécédents, des croyances, des expériences, des idées et des préférences différents. Il est donc important de faire participer un large éventail de personnes aux conversations.
- **Penser au-delà des projets et des secteurs** – Pensez à chaque conversation comme une opportunité d'apprendre des autres. On demande rarement aux personnes touchées par les crises de réfléchir et de commenter les questions tangibles (infrastructures, sécurité alimentaire, services, etc.) et intangibles (autonomisation, confiance, responsabilité, etc.) et les effets à long terme de l'action humanitaire. Pour tirer des enseignements des expériences des gens, les conversations doivent explorer ce contexte plus large.
- **Faire participer les gens à l'analyse** – Les conversations diffèrent des entretiens ou des enquêtes structurés et rigides. Elles donnent l'occasion aux personnes de partager et de clarifier leurs idées et leurs analyses en utilisant leurs expériences et leurs observations comme preuves.
- **Écouter les recommandations** – Une écoute attentive vous permet également d'engager les gens dans une réflexion critique sur ce qui peut et doit être fait différemment (et par qui) pour mieux répondre aux préoccupations qu'ils ont soulevées.
- **Instaurer la confiance** – L'écoute vous aide à exprimer votre empathie, à mettre en évidence votre humanité commune et à établir des relations de confiance et de collaboration.



Accuser réception des retours d'information sensibles

Si le commentaire de retour d'information comprend des informations sensibles, le **collecteur de données** doit fournir un accusé de réception à la personne qui a soumis le retour d'information (sauf si celui-ci a été soumis de manière anonyme). La manière dont cette confirmation est fournie dépend du canal de retour d'information : il peut s'agir d'un papier, d'un SMS, d'un e-mail ou d'un message WhatsApp. Cette confirmation

doit indiquer le délai de réponse et un point de contact pour le suivi. Il est important de rappeler que les collecteurs d'information n'enquêtent pas eux-mêmes sur les cas de retour d'information sensibles. Pour en savoir plus sur la manière de traiter les retours d'information sensibles, consultez [Module 5](#) du kit de retours d'information. ●

7. Une grande partie de cette section a été adaptée de : Brown, Dayna, and Imogen Wall. (2015) Directives sur l'engagement des personnes dans les communautés touchées par les crises pour #ReshapeAid. Développé pour le Sommet humanitaire mondial 2016. Pour plus d'information, voir : <https://www.cdacollaborative.org/wp-content/uploads/2016/01/Guidance-on-Engaging-People-in-Crisis-Affected-Communities-to-ReshapeAid.pdf>



Ressources

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



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

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



Pratiquer la manière de se présenter et le processus de retour d'information

Les **collecteurs de données** doivent éviter de recueillir et d'enregistrer des informations avant d'avoir clairement expliqué qui elles sont, pourquoi elles enregistrent ces informations et comment elles seront traitées. Veillez à couvrir ce sujet de manière adéquate

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

lors des formations à la collecte de données, afin que les collecteurs de données comprennent comment se présenter et présenter le processus de retour d'information à la communauté en termes clairs, ainsi que leur rôle de défenseur de la communauté. ●

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

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



Traitement des données reçues par des canaux unidirectionnels

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

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



Fournir un soutien adéquat aux collecteurs de données

Le personnel et les volontaires qui écoutent les retours d'information sont vos liens avec la communauté. Il est de la plus haute importance qu'ils reçoivent la formation et le soutien nécessaires à l'accomplissement de leurs tâches. Des réunions régulières doivent être organisées pour leur permettre de débriefer et de partager leurs expériences sur le processus, des formations pour renforcer leurs compétences (y compris des formations de remise à niveau), et leurs tâches doivent être claires

et réalistes. Les personnes qui documentent le retour d'information doivent avoir la possibilité de partager leurs propres réflexions sur le processus et de demander un soutien psychosocial si nécessaire. Les idées des volontaires fournissent des informations importantes pour trianguler les résultats du retour d'information de la communauté et peuvent être sollicitées dans des enquêtes de perception régulières (voir un exemple de la région Afrique de la FICR [ici](#)). ●

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 que 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 (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 d'organiser des discussions sur les questions les plus fréquemment posées. Pendant les situations d'urgence, il est souvent 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.

Si un collecteur de données ne connaît pas la réponse à une question ou ne sait pas comment répondre à une inquiétude, il vaut mieux être honnête que d'inventer une réponse ou de dire à quelqu'un ce qu'il pense que la personne veut entendre. Vous pouvez ensuite expliquer à la personne comment sa question ou sa préoccupation sera relayée par le mécanisme de retour d'information et quand elle peut espérer une réponse. Il est essentiel d'aider les collecteurs de données et les autres membres du personnel de première ligne à s'entraîner à donner cette réponse à leurs interlocuteurs, car cela peut être gênant ou inconfortable au début.



Documents FAQ

Un document reprenant les questions et préoccupations les plus fréquentes et offrant des réponses courtes et simples doit être créé et régulièrement mis à jour. Ce document doit être mis à la disposition de toutes les personnes impliquées dans la collecte des informations. Lorsque le personnel ou les volontaires qui s'engagent régulièrement auprès de la communauté ont accès aux réponses aux FAQ, ils peuvent fournir des réponses initiales rapides et précises. Il peut être plus pratique de partager le

document FAQ mis à jour via WhatsApp ou un autre canal de communication en ligne avec les personnes qui recueillent le retour d'information. Cela permet aux collecteurs de données d'accéder à la dernière version et de rechercher des réponses en cas de besoin. Le partage du document FAQ ne peut pas remplacer les discussions régulières avec le personnel de première ligne et les volontaires, car celles-ci sont essentielles pour répondre à d'autres questions émergentes et apprendre des expériences de chacun.



Philippines 2014 - Personnel de la FIRC/l'équipe espèces de la Croix-Rouge des Philippines explique à un membre de la communauté le processus et les étapes à suivre pour recevoir la subvention sans condition en espèces suite au typhon Haiyan.
© FICR

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 dans les [Sections 2.2](#) et [2.3](#) 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 d'échelle pour vous aider à planifier la façon de procéder.



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.

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.

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.



Consolidation et nettoyage des données de retour d'information lors de la réponse à Ebola en RDC

Lors de la réponse au virus Ebola dans l'est de la RDC, le retour d'information a été collecté à l'aide de simples formulaires papier.⁸ Les volontaires de la communauté ont enregistré les données de retour d'information au cours des activités de promotion de la santé menées trois fois par semaine. À la fin de chaque journée d'activités, les volontaires ont remis les formulaires aux superviseurs. Ils ont ensuite examiné les formulaires et les ont transmis aux volontaires chargés de saisir les données dans une feuille de calcul Excel standard. Cette feuille de calcul Excel a ensuite été partagée avec

les responsables de la gestion de l'information (IM, pour Information Management en anglais), qui ont regroupé les données de retour d'information de tous les sites dans un fichier Excel central. Les agents de GI ont examiné les données pour s'assurer que toutes les données ont été saisies correctement et sont prêtes à être codées et analysées. En cas d'incohérences et de manque de clarté des données, les agents de GI ont contacté les collègues concernés pour obtenir des éclaircissements et partager un retour d'information sur la qualité des données.



République Démocratique du Congo, 2019 – Un volontaire de la RDC discute avec Chance Evariste, vice-président de l'association des motocyclistes de Komanda. Ils ont été un partenaire clé de la Croix-Rouge de la RDC dans la réponse à Ebola, unissant leurs forces pour aider à endiguer la propagation du virus. © Corrie Butler/FICR

8. Le formulaire utilisé pour la collecte de données lors de la réponse à Ebola a informé le formulaire modèle qui peut être consulté [ici](#).



Décider quand et comment traduire les retours d'information

Les membres de la communauté doivent être écoutés dans la langue dans laquelle ils se sentent à l'aise. La traduction de données de retour d'information qualitatives prend cependant beaucoup de temps et comporte le risque de modifier ou de perdre des détails essentiels de ce que la personne a dit. Par conséquent, la traduction des données devrait être limitée aux situations où les personnes qui ne comprennent pas la langue locale ont vraiment besoin de voir les données brutes. La décision de traduire les données doit dépendre de l'ampleur de votre mécanisme de retour d'information et du **flux d'information** dans votre organisation. Pour en savoir plus sur ces étapes, consultez la [Section 1.2](#) et la [1.5](#) et

assurez-vous que la traduction est prise en compte lors de la définition des rôles et des responsabilités et du flux d'information.

Lorsque vous traduisez le retour d'information de la communauté depuis ou vers les langues locales, il est bon d'élaborer un glossaire des termes clés. Il peut inclure les mots utilisés pour des termes tels que « plaintes », les noms des secteurs d'intervention, les termes décrivant les parties prenantes importantes de l'intervention, ainsi que les expressions et idiomes courants. Cela permet de garantir la cohérence et d'éviter que des termes importants ne soient mal traduits. ●

3.2 Classer les informations par ordre de priorité et les renvoyer

Certains commentaires de retour peuvent être **critiques**, ce qui signifie qu'ils nécessitent un **suivi urgent et spécifique** avant l'analyse générale et la discussion de toutes les données de retour. Il peut s'agir de problèmes tels que la livraison de nourriture avariée, de risques potentiels pour la sécurité, de signes d'une épidémie ou de nouvelles rumeurs qui pourraient menacer directement la programmation. Au fur et à mesure que le retour d'information est consolidé, tout élément de nature sensible ou urgente doit être signalé et transmis immédiatement aux personnes désignées dans votre cadre d'orientation interne (voir : [Section 1.5](#)).

Certains retours d'information critiques seront des **données sensibles**. Dans ce cas, 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.



Protéger l'identité du fournisseur de retour d'information

Même si vous renvoyez et partagez des données de retour d'information sans aucune **information personnelle**, comme des noms ou des coordonnées, vous devez vous assurer qu'il n'y a pas d'information qui pourraient être utilisées pour identifier la personne qui a partagé le retour d'information ou d'autres

personnes concernées (p. ex., « la femme la plus âgée sur un certain site »). Toutes les données doivent être rendues anonymes avant d'être partagées, en particulier lorsqu'il existe un risque d'inclusion d'information sensibles. ●

3.3 Coder les données pour identifier les thèmes clés

L'analyse du retour d'information de la communauté vous permet d'explorer les données pour comprendre la situation dans son ensemble. Ce n'est pas toujours facile lorsqu'on travaille avec de grandes quantités de

données ouvertes et non structurées, c'est pourquoi cette section vous guide à travers les étapes d'une approche systématique de l'analyse.



Utiliser différents types de données pour l'analyse

Vous pouvez utiliser des éléments d'analyse de données tant quantitatifs que qualitatifs pour les données de retour d'information de la communauté :

- **Analyse des données qualitatives** – Dans le contexte des données de retour d'information de la communauté, cela fait référence au processus d'examen de la signification des commentaires de retours d'information ouverts. Les commentaires dans leur forme originale et non structurée sont importants car ils fournissent des détails, illustrent le problème ou la situation spécifique et
- ne se limitent pas à des options de réponse à des questions prédéterminées.
- **Analyse des données quantitatives** – Cette analyse utilise les chiffres plutôt que les mots. Pour les données de retour d'information ouverts, vous pouvez compter le nombre de personnes qui ont partagé un retour d'information, des commentaires de retour d'information ou des commentaires attribués à un certain code ou à une certaine catégorie. ●

Codage des données pour identifier les tendances

L'analyse qualitative commence par le regroupement des données dans un processus appelé le **codage**, qui consiste à associer un mot-clé ou une courte phrase spécifique aux commentaires de retour d'information afin de les suivre et de les analyser plus facilement. Par exemple, vous pouvez coder tous les commentaires

relatifs à la croyance que la COVID-19 n'est pas réelle comme « scepticisme COVID ». Ce processus peut vous aider à mieux comprendre les principaux sujets abordés par les communautés et à identifier les différences importantes entre qui dit quoi.

Le codage peut se faire de différentes manières, notamment :

- **En écrivant à la main les codes** à côté du texte dans des formulaires ou des journaux manuscrits
- En utilisant des **post-it, tableaux à feuilles mobiles, ou craies sur un tableau** pour organiser et regrouper des affirmations relatives à différents sujets
- En utilisant un **tableau dans un programme de traitement de texte** et en plaçant les codes dans une colonne à côté de chaque commentaire de retour d'information
- En ajoutant tous les commentaires à une **feuille de calcul Excel** et en ajoutant les codes dans des colonnes séparées. L'utilisation de « menus déroulants » peut faciliter le processus de codage.
- En utilisant un **logiciel d'analyse des données qualitatives** (p. ex. NVivo, MaxQDA)
- En utilisant **l'apprentissage machine** pour attribuer automatiquement des codes aux différents commentaires de retour d'information

Les ressources suivantes peuvent vous donner une idée de ce à quoi peuvent ressembler ces différentes méthodes :



Ressources

- [Outil de retour d'information 19 : Aperçu des différentes manières de coder les données de retour d'information](#)



Des connaissances contextuelles sont nécessaires pour interpréter correctement la signification des commentaires de retour d'information. Par conséquent, il convient de s'assurer que la personne qui code les données comprend les nuances culturelles et linguistiques. De préférence, les données doivent toujours être codées aussi près que possible du lieu où elles ont été collectées (p. ex. par un bureau local plutôt que par le siège). Si cela n'est pas possible, une communication régulière avec les collègues au niveau local doit avoir lieu pour revoir le codage et discuter des points qui pourraient ne pas être clairs.



Ressources

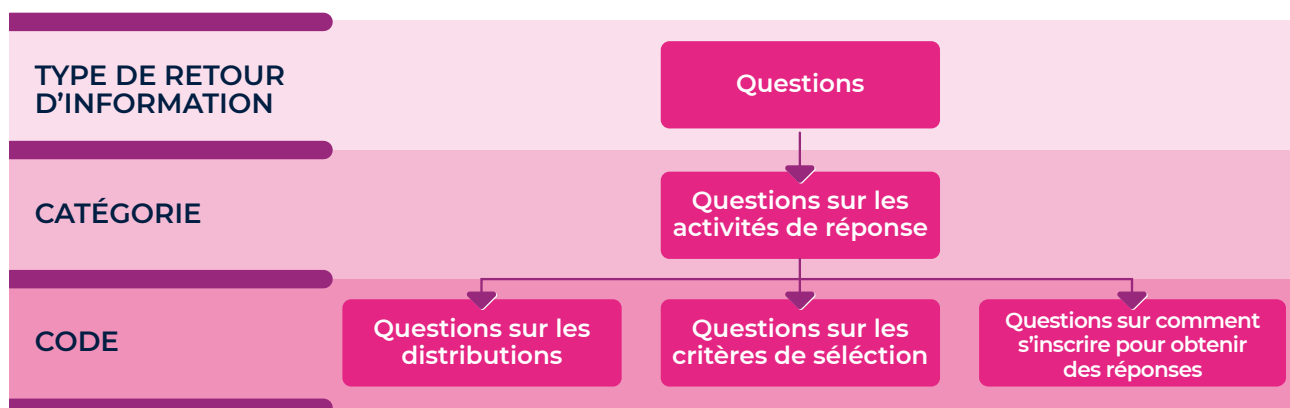
- [Outil de retour d'information 20 : Conseils sur la manière de coder les données de retour d'information ouverts](#) 

Utilisation d'un livre de codes ou d'un cadre de codage

Quelle que soit la méthode que vous utilisez, vous aurez besoin des deux documents suivants pour coder vos données de retour d'information de manière cohérente :

- 2. Cadre de codage** – Présente la hiérarchie des codes et la manière dont ils sont regroupés en catégories sous les différents types de retour d'information.

Exemple: Un petit extrait d'un cadre de codage du retour d'information de la communauté



- 3. Livre de codes** – Décrit les différents types, catégories et codes et explique comment les utiliser. Il est important de noter qu'un livre de codes est le document de référence pour tous ceux qui utilisent le cadre de codage et qu'il garantit que tous codent les données de la même manière.

Exemple: Un livre de codes peut être structuré de la manière suivante

Code	Description	Exemple de commentaires de retour d'information	Dernière modification	Commentaires
Questions sur la distribution	Toute question relative à la distribution, p. ex. l'heure ou le lieu de la distribution	<ul style="list-style-type: none"> Quand la prochaine distribution aura-t-elle lieu ? Comment serons-nous informés de la date de la prochaine distribution ? La prochaine distribution aura-t-elle lieu sur le même site ? 	Ajouter le 03.11.2021	Ne pas coder les questions sur la façon de s'inscrire au soutien, celles-ci sont codées sous le code à part « questions sur la façon de s'inscrire au soutien »

Vous devez vous assurer que votre cadre de codage et votre livre de codes sont adaptés à votre contexte, ce qui implique d'impliquer vos collègues dans les discussions sur les données et le codage. Par exemple, impliquer les collecteurs de données de première

ligne, afin que le livre de codes reflète les types de commentaires qu'ils entendent de la part de la communauté, et vos collègues techniciens, car ils auront besoin que les données soient structurées d'une manière qui les aide à agir sur les informations.



Codage en équipe

Le codage peut être effectué par une ou plusieurs personnes formées à l'utilisation précise des codes. Lorsque plusieurs personnes sont impliquées dans le processus de codage, il est essentiel d'organiser des réunions régulières. Il est peu probable que le cadre de codage reste le même tout au long de votre programme ou opération, car les sujets abordés par

les membres de la communauté changent naturellement. Des réunions seront nécessaires pour discuter de la manière dont les codes sont définis, examiner les nouveaux sujets émergents, convenir des changements potentiels et les documenter dans le livre de codes. ●



Codage du retour d'information de la communauté pendant la réponse à Ebola en RDC

Avec le soutien de l'équipe de science comportementale du CDC, un cadre a été développé pour coder les commentaires de retour d'information recueillis par les volontaires de la Croix-Rouge de la RDC. Tout au long de l'opération, la capacité de l'équipe locale de CEA et de GI a été renforcée pour coder les commentaires de retour et produire des rapports de

retour d'information pour les différents sites. Les retours d'information recueillis sur les différents sites ont été compilés et codés de manière continue, permettant aux équipes locales de produire et de partager des rapports de retour d'information hebdomadaires ou bihebdomadaires.

Les ressources suivantes peuvent vous aider à préparer un cadre de codage et un livre de codes :



Ressources

- ▶ [Outil de retour d'information 21 : Conseils sur la manière d'adapter un cadre de codage et de développer un livre de codes](#)
- ▶ [Outil de retour d'information 22 : Modèle de cadre de codage qui peut être utilisé comme point de départ pour coder le retour d'information de la communauté](#)
- ▶ [Outil de retour d'information 23 : Exemple de cadres de codage pour Ebola, COVID-19 et autres maladies](#)

3.4 Ventiler et trianguler les données

Une fois que vous avez codé toutes les données que vous voulez analyser, vous pouvez suivre les étapes suivantes pour explorer davantage les données afin de

comprendre les 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 en fonction de facteurs autres que le thème 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

Pour avoir une vue d'ensemble, 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 collègues et d'autres partenaires** qui connaissent le contexte et peuvent aider à comprendre la situation.
Par exemple, si l'accès à l'eau est mis en avant comme la préoccupation la plus fréquemment citée, vous pouvez vous entretenir avec un collègue WASH pour connaître son avis sur la situation au regard de l'eau.
- Asseyez-vous avec ceux qui ont collecté les informations pour s'assurer que leur analyse éclaire l'interprétation des résultats et la formulation des recommandations.
Par exemple, si vous constatez que les hommes et les femmes réagissent très différemment à un nouveau programme, vos collecteurs de données peuvent vous éclairer, car ils sont présents dans les communautés tous les jours et comprennent mieux les rôles sexospécifiques locaux.

- 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.

Par exemple, si vous recevez un grand nombre de questions sur les vaccins, vous pouvez examiner une récente enquête CAP et découvrir que la communauté a des connaissances limitées sur les vaccins.

- 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.

Par exemple, s'il existe une résistance à la vaccination, vous pouvez regarder les études

précédentes sur les obstacles et leviers pour les services de santé, saisir les motivations d'origine culturelle et les dynamiques de pouvoir.

- Vous pouvez **examiner d'autres rapports officiels et des articles** 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.

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

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

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

? *Y a-t-il des sujets de retours d'information qui ne sont pas clairs et qui doivent être approfondis ?*

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

Pour en savoir plus sur la triangulation des données dans le module 4.8 du [kit de formation aux sciences sociales](#).



Prévoyez suffisamment de temps pour l'analyse et évitez de faire l'analyse en vase clos

Nous sous-estimons souvent le temps qu'il faut pour traiter les informations recueillies et de vraiment leur donner un sens. Veillez à ne pas précipiter l'étape d'identification de ce qui est intéressant dans les données et assurez-vous que toute l'équipe participe à l'interprétation des résultats. Si un analyste de données peut préparer une analyse préliminaire, les programmes et les équipes opérationnelles peuvent aider à interpréter les données de différentes manières. De même, les personnes ne travaillant pas sur le

programme peuvent voir des choses dans les données que le personnel du programme peut négliger. De plus, il peut être important d'impliquer des parties prenantes extérieures à l'organisation (telles que des experts techniques, des organisations homologues travaillant dans le même contexte ou dans des contextes similaires, et des membres de la communauté) pour aider à interpréter et à valider les principales conclusions. ●

3.5 Intégration des données de retours d'information dans des processus d'analyse plus larges

Pour éviter que le retour d'information de la communauté ne soit traité en vase clos, il doit être inclus 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, l'analyse intégrée des épidémies (pour les

crises de santé publique), etc. Le manuel des Données pour agir fournit des conseils utiles sur ce sujet.

Vérifiez si un cadre analytique plus large est en place et assurez-vous que le retour d'information sera inclus. Vous pouvez en savoir plus à ce sujet dans le [Module sur les points-clés du retour d'information](#) du kit de retour d'information et accéder à un exemple de cadre analytique dans l'[outil de retour d'information 2](#).

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

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

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

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

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

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

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

Les outils suivants vous guident dans ce processus :



Ressources

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



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

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



Ressources

► [Outil de retour d'information 28 : Aperçu des différents produits d'information pour le retour d'information 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 de questionnaire pour le partage inter-agence des retours d'information](#) 



Partage des points forts du retour d'information dans les groupes interagences de communication des risques et d'engagement communautaire en Afrique

Lors de la réponse à la pandémie de COVID-19, des groupes de coordination inter-agences ont été mis en place pour discuter des tendances en matière de retour d'information et élaborer des recommandations concrètes pour y répondre de manière collective. Les agences ont partagé les principales tendances et questions soulevées par leurs mécanismes de retour d'information individuels, qui ont ensuite été

consolidées et présentées dans des rapports simples, accompagnés de suggestions de recommandations. Ces idées et recommandations ont ensuite été discutées au sein des groupes de coordination inter-agences concernés. Un exemple de rapport pour l'Afrique orientale et australe est présenté [ici](#).

République démocratique du Congo 2019 - Vany Biruni, volontaire de la Croix-Rouge de la RDC, discute d'Ebola et des moyens de prévention avec des membres de la communauté sur le plus grand marché de Bunia. C'est aussi l'occasion de mieux comprendre les principales questions, suggestions et préoccupations de la population.
© Corrie Butler/FICR



Mettre les informations à la disposition des autres

Les produits d'information sur les résultats du retour d'information de la communauté intéresseront de nombreuses parties prenantes de la réponse. Beaucoup d'entre eux n'ont pas de lien direct avec les communautés et le partage des informations issues de votre mécanisme de retour d'information peut permettre une réponse plus centrée sur la communauté. Trouvez des moyens de mettre les résultats du retour d'information à la disposition de la communauté également, afin de lui permettre d'avoir ses propres discussions sur la

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

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 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 autorités locales, d'autres organisations humanitaires, les médias et toute autre personne susceptible de donner suite au retour d'information. Ceci comprend des présentations et des discussions autour des résultats avec des chercheurs en sciences sociales qui potentiellement peuvent utiliser les résultats pour donner des orientations pour des activités de recherche menées par les communautés.

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. Ce genre de discussions fait également partie du bouclage de la boucle.



Dialogue sur les résultats du retour d'information des communautés pendant la réponse à Ebola en RDC

Des présentations de retour d'information pour différents sites ont été produites régulièrement. Un simple tableau de bord Excel a été partagé avec les collègues internes qui ont pu filtrer les données et en extraire ce qui était le plus pertinent pour eux. En outre, les idées clés ont été partagées et discutées lors de réunions internes, ainsi que lors de réunions de coordination inter-agences. Des réunions ont été

organisées avec des représentants du gouvernement local et d'autres organisations impliquées dans la réponse au virus Ebola afin de faire le point sur le retour d'information de la communauté, de discuter des mesures à prendre pour résoudre les problèmes, de convenir de recommandations et de suivre les progrès accomplis dans la mise en œuvre des recommandations précédentes.

4.3 Passer à l'action

Pour passer de l'analyse à l'action, vous devez vous réunir avec ceux qui sont en mesure de prendre des décisions répondant aux questions soulevées par la communauté. Vous devrez répondre aux questions suivantes :

? *Quel sujet devez-vous 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 ?*

? *Quelles sont les conséquences de l'inaction ?*

Par exemple, les recommandations pourraient être formulées comme suit :

- Examiner comment embaucher davantage de personnel local.
- Plaider pour la construction de puits de forage auprès des autorités locales.
- Des discussions de groupe doivent être menées avec les jeunes femmes pour mieux comprendre leurs préoccupations concernant les vaccins contre la COVID-19
- Mener une étude anthropologique pour comprendre les raisons, en dehors des facteurs immédiats, qui empêchent les personnes d'accepter les mesures.⁹

9. Pour en savoir plus sur la mise en œuvre de la recherche en sciences sociales [ici](#) (Module 4).



Répondez à la question : « et alors ? »

Souvent, les collègues peuvent comprendre le retour d'information mais ne savent pas comment y donner suite. Proposer des options ou des recommandations peut servir de point de départ à une discussion et à une action ultérieure. Les recommandations peuvent inclure des actions spécifiques pour résoudre les problèmes, ainsi que des domaines à explorer

d'avantage par le biais de la collecte de données supplémentaires, de discussions et d'analyses. Reliez le retour d'information et les recommandations à l'opération et aux problèmes rencontrés par l'opération. Posez-vous la question : Qu'est-ce que cela signifie pour le moment dans l'opération ? Qu'en est-il de l'avenir de l'opération ?

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 dans le processus de décision sur la manière d'agir en fonction du retour d'information :



Ressources

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



Documenter les recommandations et les points d'action en réponse au retour d'information dans un format accessible à tous vous permet de suivre les progrès et de demander des comptes aux différentes parties prenantes. Les mesures prises en réponse à des retours d'information individuels, tels que les retours critiques ou sensibles, peuvent être consignées dans votre journal des retours d'information. Les

mesures prises en réponse à une analyse plus large des tendances du retour d'information devront peut-être être documentées séparément, car elles concernent plus d'un retour d'information et seraient donc difficiles à suivre dans votre journal de bord. Vous pouvez utiliser et adapter le modèle suivant pour garder une trace de vos recommandations et actions pour les tendances de retour d'information plus larges :



Ressources

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





N'oubliez pas : vous n'êtes pas le seul qui devez agir

La responsabilité de l'équipe de retour d'information est de partager les informations avec ceux qui peuvent prendre des mesures, ainsi que de tirer des leçons du retour d'information et adapter le mécanisme de retour d'information. Les personnes les mieux placées pour agir sont généralement les responsables des programmes ou des opérations, les responsables

techniques, les autorités locales, les organisations partenaires et, surtout, la communauté elle-même. Vous devez vous assurer que les informations sont transmises aux canaux de prise de décision et que le retour d'information alimente les processus de planification participative ●



Exemples : comment les résultats du retour d'information ont-ils été utilisés ?

Réponse au virus Ebola dans l'est de la RDC 2018-2020

En réponse aux rumeurs et croyances selon lesquelles des pierres ou des troncs de bananiers étaient enterrés dans des sacs mortuaires opaques au lieu de personnes décédées d'Ebola, de nouveaux types de

sacs mortuaires ont été achetés. Ces sacs étaient dotés d'une fenêtre transparente, ce qui permettait aux familles et aux amis de voir la personne décédée pendant le processus d'inhumation.

Réponse à la COVID-19 au Cameroun en 2019

Le personnel et les volontaires de la Croix-Rouge camerounaise ont entendu à plusieurs reprises des demandes pour obtenir de l'eau afin de pouvoir pratiquer une hygiène correcte. Ces suggestions ont été partagées et discutées avec la structure de coordination nationale du Cameroun pour la réponse

à la COVID-19. En conséquence, l'accès à l'eau dans les communautés vulnérables a été amélioré par la construction de deux forages et l'installation de réservoirs d'eau dans les communautés à risque bénéficiant d'un approvisionnement régulier en eau fourni par la compagnie nationale des eaux.

Réponse à Ebola dans la province de l'Equateur en RDC 2020

La réponse humanitaire à l'épidémie d'Ebola a été accueillie avec beaucoup de suspicion et de résistance par les groupes communautaires. Le retour d'information partagé par la communauté a permis aux intervenants d'aborder les questions clés lors de

sessions de dialogue avec les membres des groupes communautaires ayant une influence spécifique sur l'ensemble de la communauté. Cela a permis de résoudre des problèmes et d'intégrer des membres de ces groupes dans la réponse en tant que volontaires.

ÉTAPE 5 : BOUCLER LA BOUCLE

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

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



Ressources

- ▶ [Outil de retour d'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'information et des rôles et responsabilités développés dans la **Section 1** devraient 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. Outils supplémentaires pour aider à boucler la boucle en interne :

5.2 Boucler la boucle avec la communauté

Lorsque vous bouclez la boucle de retour d'information avec la communauté, vous devez décider si la réponse doit être partagée avec un individu ou avec l'ensemble de la communauté :

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 utiliser cette approche ?	<ul style="list-style-type: none"> • Quand le retour d'information partagé était sensible • Quand la personne a besoin d'une réponse urgente à propos d'une question spécifique • S'il est nécessaire que la personne donne son consentement pour partager ses coordonnées avec une autre organisation 	<ul style="list-style-type: none"> • Lorsque la question du retour d'information et la réponse sont d'intérêt pour l'ensemble de la communauté • 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
COMMENT procéder ?	Contacter directement la personne de la manière qu'elle préfère et qui est faisable (p. ex., , en personne, par téléphone ou par e-mail)	Les options incluent : <ul style="list-style-type: none"> • des mises à jour et discussions lors des activités régulières • des réunions communautaires sur le sujet • des discussions sur la question dans les programmes des radios communautaires • l'affichage de panneaux ou d'affiches contenant les informations pertinentes dans les espaces publics

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 5.3](#)).

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.



Philippines, 2014 – L'équipe de la FICR et de la Croix-Rouge philippine enregistre les membres de la communauté qui recevront des dons inconditionnels en espèces dans le cadre de l'opération de réponse d'urgence au typhon Haiyan. L'information de la communauté sur les différentes étapes du programme est un élément important du processus. © FICR

ÉTAPE 6 : REVOIR ET ADAPTER LE MÉCANISME

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sont-elles satisfaites ? Se sentent-elles écoutées ?

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

Si non, pourquoi ?

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

Si non, pourquoi ?

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

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



Ressources

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



RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES

Conseils clés complétant ce guide :

- [Kit de retour d'information 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 de CDA sur le sujet



Bangladesh, 2010 - Réunion communautaire à Mitrodanga, près de Bagerhat, dans le cadre d'un programme PASSA. PASSA (*Participatory Approach to Safe Shelter Awareness*) est un outil participatif qui permet aux communautés d'améliorer leur cadre de vie, de construire des abris plus sûrs et de concevoir de meilleures installations. © Agostino Pacciani/FICR

GLOSSAIRE DES TERMES

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

Retour d'information sur la situation dans son ensemble

Il s'agit d'un retour d'information sur des questions qui ne relèvent pas de vos projets ou interventions spécifiques et qui concernent souvent des questions stratégiques ou des défis plus larges liés aux efforts de réponse humanitaire. Il peut s'agir, par exemple, d'un mécontentement à l'égard du gouvernement ou d'autres agences et de leurs efforts d'intervention, de questions sur le calendrier de l'intervention humanitaire au sens large, ou de commentaires sur les dynamiques au sein de la communauté qui sont extérieures à l'effort d'intervention. Ce type de retour d'information peut vous aider à mieux comprendre la communauté, ainsi que ses besoins, ses défis et ses expériences/perspectives. Ce type de retour d'information peut parfois être partagé avec d'autres acteurs impliqués dans la réponse qui pourraient être en mesure d'aborder des questions spécifiques.

Boucler la boucle de retour d'information

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.

Codage de données de retour d'information ouvert et non structuré

Le codage est un processus qui se déroule dans un système de gestion des données (p. ex. Excel). Plus précisément, il s'agit d'attacher un mot-clé ou une courte phrase spécifique aux commentaires de retour d'information afin de les suivre et de les analyser plus facilement. Par exemple, coder tous les commentaires relatifs à la croyance que la COVID-19 n'est pas réelle, ou tous les commentaires relatifs à l'insatisfaction au regard des kits d'hygiène. Cela vous aide à mieux comprendre les principaux sujets dont parlent les communautés, et à identifier les différences entre les groupes communautaires et les lieux, ainsi que les changements au fil du temps. Des codes similaires peuvent être organisés en catégories, p. ex., , différents codes relatifs à WASH, ou différents codes relatifs aux vaccins.

Communauté

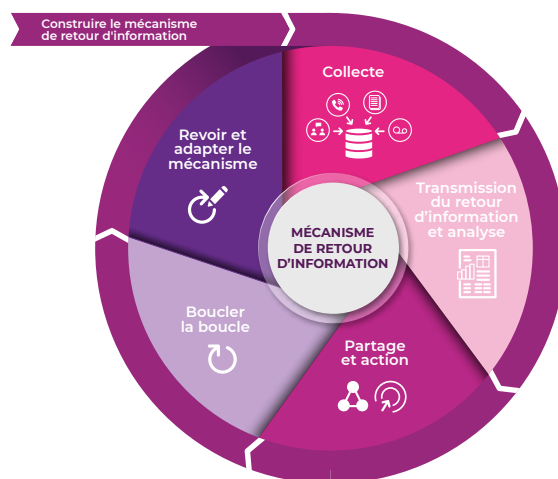
Le terme « communauté » est utilisé tout au long de ce guide et désigne le groupe de personnes concernées par les activités, les programmes ou les opérations de l'organisation – y compris celles qui reçoivent un soutien ainsi que celles qui n'en reçoivent pas. Tous les membres de la communauté ne sont 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 communautaire est un système (qui comprend des outils et des processus) créé par les organisations et les communautés avec lesquelles elles travaillent. Ce mécanisme comprend : un système permettant de recevoir, d'accuser réception, de gérer et d'analyser, de partager, d'agir et de répondre (ou de boucler la boucle) au retour d'information de la communauté (voir l'image pour une image complète d'une boucle de retour d'information fermée). Un mécanisme de retour d'information n'est considéré comme efficace que lorsque la boucle est bouclée.



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.¹⁰

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.

Retour d'information opérationnel

Il s'agit de retours d'information directement liés à des projets, programmes, activités ou opérations en cours au sein de l'organisation. Il peut s'agir, par exemple, de suggestions de modification des horaires de distribution, de questions sur les heures d'ouverture ou de rapports d'insatisfaction concernant le type d'assistance fournie.

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.¹¹

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

11. 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>

Retour d'information sensible

Il s'agit ici d'information 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.¹² Il peut s'agir d'allégations graves liées à des violations du droit national ou international, ou du droit des droits de l'homme concernant la protection (sécurité, dignité et droits) des populations affectées, ou toute violation du [code de conduite humanitaire ou des politiques de sauvegarde](#).¹³ 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 de la Fédération internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR) en Afrique et du CDA Collaborative Learning.

Il est basé sur tout le travail réalisé pour les sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sur l'ensemble de l'Afrique et au delà. Un remerciement tout spécial va à tout le personnel et à tous les volontaires de la Croix-Rouge de la République démocratique du Congo qui ont été les premiers à mettre en place cette nouvelle approche systématique dans le retour d'information de la communauté pendant la réponse contre la lutte contre le virus Ebola 2018-2020. De même, nous n'aurions pu réaliser ce travail sans l'excellent partenariat et soutien de l'équipe des sciences du comportement du CDC américain. Nous sommes reconnaissants pour la collaboration avec CARE International, dont les approches et outils complètent les nôtres et qui seront rassemblés dans une boîte à outils.

Auteurs : Rédigé par Eva Erlach, consultante CDA, Sabina Robillard, associée CDA, et Sarah Cechvala, associée principale CDA.

Co-auteurs principaux : Elisabeth Ganter Restrepo (FICR Afrique), Mirabelle Enaka (FICR Afrique), Rachel Yales (FICR Genève), Ombretta Baggio (FICR Genève), Sharon Reader (CDA),(IFRC).

Nous remercions tout particulièrement : Giulia Earle-Richardson (CDC), Christine Prue (CDC), Henriette Bulambo (CDC), Christina Craig (CDC), Allison Prather (CARE), Feven Mekuria (CARE).

¹². 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>

¹³. Conseil danois pour les réfugiés (à venir). Mécanisme de retour d'information et de réponse aux plaintes de la communauté, p. 19.

