

# KIT DE RETOUR D'INFORMATION DE LA FICR – MODULE 1

## RETOUR D'INFORMATION DE LA COMMUNAUTÉ – À QUOI EST-CE BON ?

### QU'EST-CE QU'UN RETOUR D'INFORMATION DE LA COMMUNAUTÉ ?

Les retours d'information de la communauté sont des informations générées par les membres de la communauté et peuvent inclure tout type d'information, comme des questions, des suggestions, des observations, des croyances, des perceptions, des préoccupations, des plaintes ou des remerciements. Le retour d'information de la communauté peut donc être positif, neutre ou négatif.

Ils peuvent être reçus de toutes sortes de manières, par exemple dans le cadre d'une conversation informelle avec un membre du personnel, par un appel téléphonique à un centre d'appels ou sous la forme de réponses à des enquêtes structurées.

*Où puis-je m'inscrire pour recevoir l'aide financière ?*

*Vous devriez employer plus de personnel local.*

*Personne ne porte de masque par ici.*

*Nous aimons vraiment les programmes radio que vous organisez.*

*Les douches dans le secteur 3 ne fonctionnent pas*

### COLLECTER UN RETOUR D'INFORMATION DE LA COMMUNAUTÉ N'EST PAS UN CHOIX

Le Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge s'est engagé à écouter et à donner suite aux retours d'information des communautés dans divers documents, notamment les Engagements à l'échelle du Mouvement en faveur de l'engagement et de la responsabilité des communautés<sup>1</sup>, les Normes humanitaires fondamentales de qualité et de responsabilité<sup>2</sup>, et les Principes et règles de l'assistance humanitaire de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge<sup>3</sup>.

### COMMENT LE RETOUR D'INFORMATION DE LA COMMUNAUTÉ NOUS AIDE À MIEUX TRAVAILLER :

- **Cela augmente notre efficacité et notre impact** en nous soulignant ce qui importe le plus pour la communauté, en nous montrant les besoins variés de différents groupes de la communauté, quels changements sont nécessaires, comment la communauté peut participer et ce qu'elle a déjà réalisé.
- **Cela nous permet de travailler dans un climat de confiance** avec les communautés en engageant un dialogue sur les thèmes qui préoccupent le plus les membres de la communauté. Cela nous aide aussi à répondre aux rumeurs et aux suspicions, apportant la preuve que les opinions des communautés orientent notre travail.

1. Engagement 4, <https://communityengagementhub.org/resource/movement-wide-commitments-for-cea/>

2. Engagement 4 et 5, [https://corehumanitarianstandard.org/files/files/CHS\\_French.pdf](https://corehumanitarianstandard.org/files/files/CHS_French.pdf)

3. Principe 5, <https://www.ifrc.org/fr/media/48905>

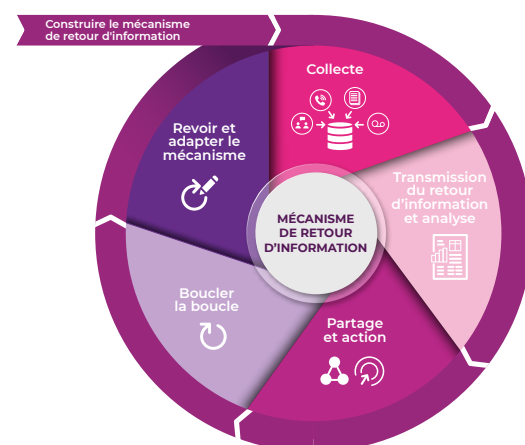
- **Cela nous aide à éviter de blesser les communautés et de garantir une responsabilité** envers les communautés en soulignant les éventuels problèmes comme les mauvais comportements, les incidents de sécurité ou tout effet négatif lié à notre travail. Nous pouvons tirer ainsi des leçons du retour d'information de la communauté pour éviter de refaire ces erreurs à l'avenir.
- **Cela nous permet de tirer profit de notre rôle auxiliaire et de nous coordonner** avec les autorités et les autres parties prenantes. Le retour

d'information de la communauté nous sert de preuves qui nous donnent la légitimité et le pouvoir d'exiger des processus de transformation de la part des communautés que nous servons.

- **Cela soutient nos efforts de collecte de fonds et nous aide à gagner la confiance de nos donateurs** en leur montrant que nous travaillons de manière transparente, que nous avons mis en place des mécanismes de responsabilité et que les fonds sont dépensés sur ce qui est le plus nécessaire et pertinent pour les communautés.

## LES MÉCANISMES DE RETOUR D'INFORMATION PERMETTENT D'ASSURER UN PROCESSUS SYSTÉMATIQUE ET CONTINU D'ÉCOUTE PUIS D'ACTIONS

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



## LES GENS COMMUNIQUENT DE DIFFÉRENTES MANIÈRES

Les canaux de retour d'information doivent être diversifiés afin de s'assurer que chacun est entendu. Ils peuvent inclure, sans s'y limiter :

- **Des interactions en face à face**, p. ex. par le biais d'un service d'assistance, lors de réunions communautaires ou de discussions de groupe dirigées, d'enquêtes ou d'entretiens en personne.
- **Un enregistrement vocal ou vidéo**, dans lequel le dispositif est placé dans un lieu sûr pour les membres de la communauté afin de l'utiliser de manière indépendante.
- **Des appels téléphoniques**, p. ex. par le biais d'une ligne d'assistance téléphonique, d'enquêtes ou d'interviews par téléphone, d'une émission de radio avec appel ou d'une réponse vocale interactive.
- **Une communication écrite**, qui peut être en ligne, p. ex., des e-mails, des médias sociaux, des chatbots ou d'autres applications de messagerie en ligne, ou hors ligne, p. ex. des lettres, des boîtes à suggestions, des messages SMS.

# LES MÉCANISMES DE RETOUR D'INFORMATION FONCTIONNELS SONT :

- **La propriété de la communauté**

Le mécanisme est conçu, mis en œuvre, suivi et évalué avec la communauté afin de garantir qu'il renforce la responsabilisation.

- **Effectifs**

Des procédures claires sont en place pour traiter de manière adéquate, rapide et efficace les différents types d'information et garantir que le retour d'information est partagé et discuté avec les personnes les mieux placées pour agir.

- **Accessibles et inclusifs**

Qui que vous soyez et quels que soient les canaux de communication que vous utilisez, vous pouvez accéder au mécanisme, partager des informations et attendre une réponse.

- **Sûrs**

Les données de retour d'information sont collectées, stockées, analysées, partagées et traitées en garantissant à tout moment la sécurité des personnes qui partagent ces informations.

- **Confidentiels**

La confidentialité de la personne qui fait part son retour d'information, ainsi que des autres parties concernées, est respectée à tout moment.

- **Complémentaires et collaboratifs**

Les mécanismes de retour d'information de la communauté évitent de faire double emploi avec d'autres systèmes qui sont déjà en place et fonctionnent. Ils veillent à s'appuyer sur les structures et activités déjà existantes, à les exploiter et à les renforcer.

- **Transparents**

Les informations sur le mécanisme et ses processus, et sur la manière dont le retour d'information a été pris en compte (ou non) sont facilement visibles, accessibles, disponibles dans de multiples formats et fréquemment communiquées.