



10 ÉTAPES POUR METTRE EN PLACE UN MÉCANISME DE FEEDBACK EFFICACE

DÉPASSER LA THÉORIE POUR PASSER À LA PRATIQUE - ET RÉELLEMENT FERMER LA BOUCLE DE RÉTROACTION - EST UN DÉFI, SURTOUT EN SITUATION D'URGENCE. COMMENT ÉCOUTER RÉELLEMENT LES COMMUNAUTÉS ? CONNAÎTRE LEURS OPINIONS ? FOURNIR DES RÉPONSES ET, LE CAS ÉCHÉANT, CORRIGER OU ADAPTER NOS ACTIVITÉS ? VOICI DIX ÉTAPES CLÉS POUR METTRE EN PLACE UN MÉCANISME EFFICACE.



1. IDENTIFIEZ LE DÉFI

Consulter les communautés et les intervenants humanitaires pour déterminer les obstacles qui empêchent les commentaires d'être écoutés et traités. **Cette étape est essentielle.**

CONSEIL

Déterminez où se situent réellement les problèmes : il peut s'agir d'un manque de personnel, de canaux de communication inefficaces ou inexistants, d'une technologie qui ne fonctionne pas, d'une mauvaise gestion des données et de flux d'informations confus.



2. NE DUPLIQUEZ PAS LES EFFORTS

Appuyez-vous sur les capacités du personnel existantes et travaillez avec les services établis pour assurer la **durabilité**.

CONSEIL

Déterminez quelles activités sont déjà en cours et exploitez-les, identifiez les membres de la communauté, les partenaires et le personnel avec lesquels vous pouvez travailler.



3. UTILISEZ LES CANAUX PRÉFÉRÉS

Communiquez avec la communauté par les canaux de communication qu'ils apprécient et auxquels ils font **confiance**.

CONSEIL

Effectuez une évaluation des besoins en matière d'information et de communication - différents groupes et individus peuvent préférer différents canaux.



FICHE PRATIQUE



4. COORDONNEZ

Obtenez un engagement et un accord clairs sur les rôles et les **responsabilités**, tant en interne qu'entre les agences.

CONSEIL

Rédigez des procédures opérationnelles standard (POS) qui indiquent clairement les engagements convenus, le calendrier de suivi, ainsi que les rôles des différentes agences/individus.



5. APPORTEZ DES AMÉLIORATIONS

Concevez votre mécanisme pour collecter des données structurées qui vous permettent de prendre des **décisions** et d'agir au bon moment.

CONSEIL

La collecte mobile de données permet une collecte rapide, est efficace en termes de temps et réduit les erreurs - elle permet également la capture de données standardisées basées sur des questionnaires structurés. Concevez votre questionnaire avec les décideurs afin qu'ils définissent les informations à collecter.



6. PRÉPAREZ-VOUS AUX QUESTIONS SENSIBLES

Assurez-vous que vous disposez des ressources et des canaux appropriés pour créer un espace **sûr et confidentiel** pour le signalement.

CONSEIL

Prévoyez des espaces privés et/ou des canaux de discussion et réaffirmez la confidentialité des informations partagées. Tenez toujours compte de la dynamique du genre et de l'âge du personnel et assurez-vous qu'il sache comment transmettre/renvoyer les questions sensibles qu'il reçoit.



7. TESTEZ ET AFFINEZ

Parlez à ceux qui utilisent le mécanisme et répétez votre mécanisme pour en garantir **l'efficacité**.

CONSEIL

Consultez les communautés pour comprendre pourquoi elles utilisent ou non le mécanisme.



FICHE PRATIQUE



8. RESTEZ SOUPLE

Adaptez votre mécanisme à la dynamique changeante de la réponse - revenez à l'étape de brouillon si nécessaire.

CONSEIL

Plus vous établissez de canaux, moins il y a de risque de perdre complètement l'engagement avec une communauté si l'accès à l'un d'entre eux échoue.



9. RENDEZ LES DONNÉES DIGESTES

Visualisez vos données, montrez les tendances et trouvez le bon format de partage pour les rendre **accessibles**.

CONSEIL

Les outils mobiles de collecte de données vous permettent de rassembler facilement vos données sous forme de graphiques - montrez les tendances pour différents groupes et mettez clairement en évidence les préoccupations prioritaires pour le suivi.



10. MONTREZ QUE VOUS AVEZ ÉCOUTÉ

Expliquez de manière **proactive** les changements que vous avez effectués et pourquoi certaines actions ne peuvent parfois pas être entreprises.

CONSEIL

N'attendez pas que la communauté soit frustrée par le manque de retour d'information. Assurez-vous que l'une des principales responsabilités du mécanisme consiste à "boucler la boucle". La boucle doit être bouclée par des canaux privilégiés et de confiance.

RÉFÉRENCES UTILES

Vous [trouverez ici](#) tous les détails de l'étude de cas de l'ARY Macédoine (en anglais), des conseils pratiques et un mode d'emploi. Le mécanisme a utilisé [Kobo Toolbox](#) - un outil de collecte de données en ligne - pour soutenir la collecte, la visualisation et l'analyse des données.

Bonne chance pour la mise en œuvre de vos propres mécanismes de retour d'information. N'hésitez pas à partager toute expérience de mise en pratique de ces étapes - au sein de votre propre opération, organisation ou au niveau inter agences. Les commentaires sont toujours les bienvenus !