



---

PROCEDURE 6.3

# Sélectionner des mécanismes de feedback

## Sélectionner des mécanismes de feedback<sup>1</sup>

**Procédure MEAL N°6.3: Dans les 180 jours qui suivent le démarrage du projet (ou de l'intervention d'urgence), le personnel de CRS établit une ou des voies de recueil des plaintes, observations et suggestions des bénéficiaires et de réponse, qui reflètent la préférence des membres des communautés ciblées.**

L'objectif de ce document est d'aider les équipes à sélectionner des mécanismes de feedback appropriés au contexte du projet ou de l'intervention en donnant une description de chaque approche avec ses avantages et ses inconvénients. Si les mécanismes de feedback doivent être sélectionnés selon la préférence des membres de la communauté (cf. Procédure MEAL N°6.3), les avantages et inconvénients associés à chacun d'eux sont des choses importantes que l'équipe doit prendre en compte pour sélectionner des options appropriées pour le contexte.

Approche de feedback description	AVANTAGES	INCONVENIENTS
<p><b>Numéro d'assistance téléphonique</b> Il s'agit d'une ligne téléphonique d'assistance permettant de collecter le feedback. Quand les membres de la communauté appellent pour des plaintes, observations et suggestions, ils parlent directement à un membre du personnel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peut collecter le feedback de manière anonyme et confidentielle.</li> <li>• Facile à utiliser quand on a accès à un téléphone.</li> <li>• Accessible aux non-bénéficiaires.</li> <li>• Accessible à des personnes ayant des problèmes de mobilité comme celles qui habitent dans des lieux isolés ou les personnes âgées.</li> <li>• Utile dans les populations où le taux d'alphabétisation est faible.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demande plus de temps à mettre en place, peut donc prendre trop longtemps pour les projets courts.</li> <li>• Dépend du fonctionnement du système téléphonique dans la communauté.</li> <li>• Nécessite que du personnel soit disponible pour répondre au téléphone.</li> <li>• Les appels peuvent coûter cher aux membres de la communauté si l'on n'a pas de numéro gratuit.</li> <li>• Tous les membres de la communauté n'auront pas accès à un téléphone, en particulier les personnes âgées et les pauvres.</li> </ul>
<p><b>Bureaux d'aide</b> Avec le bureau d'aide, un employé ou un volontaire de la communauté est disponible pour répondre aux questions et écouter les préoccupations. Les bureaux d'aide sont souvent établis conjointement avec d'autres activités du programme et peuvent être installés à un site de distribution, par exemple.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pratiques pour les bénéficiaires du fait qu'ils sont souvent situés avec d'autres activités du programme.</li> <li>• Peuvent être mis en place très rapidement.</li> <li>• On peut demander un suivi ou des informations plus détaillées pendant l'interaction.</li> <li>• Bonne visibilité, selon le moment et l'endroit où ils sont établis.</li> <li>• Peuvent collecter un feedback confidentiel, même si la personne qui le donne hésitera peut-être à parler de manière aussi visible.</li> <li>• Utile dans les populations où le taux d'alphabétisation est faible.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ne peuvent pas collecter anonymement le feedback.</li> <li>• Prennent beaucoup de temps pour l'employé ou le volontaire communautaire. Moins accessible pour les non-bénéficiaires s'ils sont établis à l'intérieur des activités du projet.</li> </ul>
<p><b>Entretiens face-à-face</b> Lors les entretiens individuels face-à-face les employés demandent activement aux membres de la communauté de donner leur avis sur des aspects clés de l'intervention.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• On peut demander un suivi ou des informations plus détaillées pendant l'interaction.</li> <li>• Peuvent être fait dans le cadre des méthodes de suivi.</li> <li>• Les employés peuvent répondre immédiatement au feedback.</li> <li>• Peuvent être adaptés au public, par ex. en adoptant des approches adaptées aux enfants ou des salutations culturellement appropriées pour les personnes âgées.</li> <li>• Peuvent collecter un feedback confidentiel, même si la personne qui le donne hésitera peut-être à parler directement aux employés.</li> <li>• Peuvent impliquer des personnes qui ne sont pas bénéficiaires.</li> <li>• Utiles dans les populations où le taux d'alphabétisation est faible.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ne peuvent pas collecter de feedback anonyme.</li> <li>• Il faudra peut-être des employés supplémentaires pour que les hommes et les femmes soient représentés.</li> <li>• Il faut que les employés aient de bonnes compétences en animation pour obtenir des informations approfondies.</li> <li>• Dans certaines cultures, on n'exprimera pas ouvertement des critiques devant le personnel.</li> <li>• On ne peut sélectionner que quelques personnes, on risque de manquer des gens qui ont un des choses importantes à dire.</li> </ul>
<p><b>Réunions consultatives</b> Elles sont similaires aux entretiens face-à-face mais concernent une discussion en groupe et non des discussions individuelles avec des membres de la communauté.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• On peut recevoir un feedback de plus de personnes en moins de temps.</li> <li>• Peuvent impliquer des personnes qui ne sont pas bénéficiaires.</li> <li>• Peuvent être adaptés au public, par ex. en adoptant des approches adaptées aux enfants ou des salutations culturellement appropriées pour les personnes âgées.</li> <li>• Utiles dans les populations où le taux d'alphabétisation est faible.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ne peuvent pas collecter de feedback anonyme ni confidentiel.</li> <li>• La valeur du feedback peut être diluée si certaines personnes dominent le groupe.</li> <li>• Peuvent ne pas être appropriées dans certaines cultures ou la critique publique n'est pas acceptable.</li> <li>• On ne peut sélectionner que quelques personnes pour ces discussions, on risque de manquer des gens qui ont un des choses importantes à dire.</li> </ul>

1. Le contenu de ce document est tiré du cours de formation en ligne de CRS : MEAL en situations d'urgence (2015).

Approche de feedback description	AVANTAGES	INCONVENIENTS
<p><b>Boîtes à suggestions</b>            Une boîte à suggestions permet à la communauté de donner un feedback écrit. Le feedback peut être soumis anonymement grâce à une boîte à suggestions.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peuvent collecter le feedback anonymement et confidentiellement.</li> <li>• Accessibles aux non-bénéficiaires.</li> <li>• Utiles dans les populations où le taux d'alphabétisation est élevé.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas accessibles aux membres de la communauté qui ne savent pas lire ni écrire.</li> <li>• Difficiles pour les personnes ayant des problèmes de mobilité comme celles qui habitent dans des lieux isolés ou les personnes âgées.</li> </ul>
<p><b>Méthodes de suivi</b>            On peut ajouter des questions demandant un feedback et le degré de satisfaction générale relative à l'intervention dans les méthodes de suivi, comme les enquêtes dans les ménages ou après les distributions, les groupes de discussion ou les enquête téléphoniques.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peuvent efficacement ajouter quelques questions dans les activités de suivi planifiées.</li> <li>• Peuvent être adaptés au public, par ex. en adoptant des approches adaptées aux enfants ou des salutations culturellement appropriées pour les personnes âgées.</li> <li>• Adéquates pour les personnes ayant des problèmes de mobilité comme celles qui habitent dans des lieux isolés ou les personnes âgées</li> <li>• Sont une occasion de rechercher activement le feedback et peuvent générer plus de feedback que d'autres approches.</li> <li>• Utile dans les populations où le taux d'alphabétisation est faible.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ne peuvent pas collecter de feedback anonyme.</li> <li>• Pas appropriées pour enregistrer des réclamations sérieuses du fait du calendrier et de la sélection des personnes interrogées, on n'atteint pas tout le monde.</li> </ul>