**Outil 11**

**Questions d'entretien pour les postes du MFPR**

Cet outil contient des exemples de questions d'entretien utilisant des scénarios ainsi que des questions techniques qui peuvent être utilisées lors du recrutement pour des postes liés au MFPR.

**Objectif**

Les questions d’entretien utilisant des scénarios peuvent aider à identifier des personnes qui ont le bon état d’esprit pour élaborer et mettre en œuvre un MFPR dans lequel la communauté pourra avoir confiance. Les questions techniques peuvent aider à déterminer les connaissances, les compétences et les capacités des candidats pour des tâches spécifiques du MFPR.

**Questions utilisant des scénarios**

**Scénario 1 du MFPR :** Lors d'une réunion d'équipe hebdomadaire, le chargé du MEAL présente un rapport mensuel sur le feedback reçu par les MFPR. Il indique que tous les feedbacks reçus ce mois-ci proviennent d'hommes de 18 à 40 ans par le biais de la ligne d'assistance téléphonique gratuite, et qu’aucune plainte sensible n’a été soumise. **Comment interpréteriez-vous cette information ?** (Continuer en demandant : **Que feriez-vous pour rectifier ce problème ?**)

*Réponse :*

* Le/la candidat(e) devrait se demander pourquoi aucune femme, aucune personne âgée, aucune personne handicapée, etc. n'a donné de feedback sur le projet.
* Idéalement, le/la candidat(e) devrait noter que cela est problématique pour la sauvegarde et la qualité du programme, et s'interroger sur l'efficacité du système : Tous les groupes ont-ils un accès sûr à notre MFPR ? Les avons-nous consultés lors de la conception de notre système de MFPR ? Il/elle devrait également noter qu’il est important de recevoir un feedback de tous les groupes de la communauté car leurs besoins et leurs difficultés diffèrent.
* Il est également important que le/la candidat(e) note que, même si on n’a pas reçu de feedback sensible, cela ne signifie pas qu'il n'y a pas eu de problèmes de sauvegarde. Il/elle doit se demander si les communautés savent comment soumettre des plaintes sensibles et avoir un accès sûr au MFPR, pour vérifier que toutes les mesures ont été prises pour assurer la protection de la communauté que nous servons.

**Scénario 2 du MFPR :** Imaginez que vous êtes une femme seule avec deux enfants. Vous recevez une assistance humanitaire de CRS sous la forme de bons d’achats pour des aliments. Chaque semaine, vous recevez votre bon d’achat et vous allez chez les vendeurs agréés pour acheter de la nourriture pour votre famille. Il y a quatre vendeurs agréés par le programme. Trois d’entre eux demandent plus cher quand ils voient que vous payez avec des bons d’achat. L’autre, un homme, demande le juste prix, même avec les bons d’achat, mais il vous touche tout le temps la main quand vous le payez et la manière dont il vous regarde vous met mal à l’aise.

Vous aimeriez parler à quelqu’un du vendeur, mais vous n’avez pas l’impression que c’est possible. Il y a quelquefois un bureau d’assistance au site de distribution des bons d’achat, mais il est toujours tenu par des hommes. Il y a aussi une boîte à suggestions, mais vous ne savez pas écrire et les gens du coin disent que de toute manière, CRS ne répond jamais aux messages dans la boîte. **Que peut faire CRS pour vous aider à lui faire connaître ce problème de feedback ?**

​

*Réponse :*

* Le/la candidat(e) devrait demander si on a consulté les participants au programme pour savoir quels étaient leurs canaux préférés pour donner différents types de feedback et de plaintes. Il/elle doit recommander que CRS procède immédiatement à cette consultation et révise sa sélection de canaux de feedback sur la base de ces données, en insistant sur les préférences des femmes et des filles.
* Le/la candidat(e) devrait recommander que, dans l'intervalle, on mette en place un bureau d'assistance tenu par des femmes et des hommes, et qu'il y ait des périodes pendant lesquelles il n’y aura que des femmes au bureau, afin que les participantes puissent se sentir plus à l'aise pour parler de questions sensibles.
* Le/la candidat(e) devrait aussi recommander une analyse des feedbacks et plaintes actuels pour déterminer si les canaux existants sont utilisés, et par qui.
* Le/la candidat(e) devrait recommander que CRS vérifie l’efficacité de ses réponses au feedback et aux plaintes, car l’impression de la communauté est qu’il n’y a pas de réponses ni d’actions suite au feedback. CRS devrait revoir sa stratégie de communication sur le MFPR pour le partage d’informations avec les participants afin de résoudre ce problème et encourager l’utilisation du système.

**Scénario 3 du MFPR :** Vous venez de commencer à travailler à CRS comme chargé(e) de projet sur le terrain pour une intervention suivant immédiatement le passage d'un typhon dans votre région. Vous travaillez sans arrêt depuis deux semaines, avec très peu de repos, et vous faites de longues heures chaque jour. Vous effectuez de nombreuses tâches, comme l'enregistrement des participants au programme, la distribution des kits d'abris et le suivi post-distribution. Étant donné l'urgence de la réponse, vous n'avez pas reçu beaucoup de formation et n'avez pas passé beaucoup de temps au bureau de CRS.

Lors d'un entretien après une distribution, un participant au programme vous dit que son kit d'abri est insuffisant pour sa famille. Il dit que la bâche n'est pas assez grande ou pas assez solide et que les clous sont de mauvaise qualité. Il est très énervé et vous parle avec colère. Vous êtes contrarié car vous et vos collègues avez travaillé tellement dur pour que sa famille et d'autres personnes aient quelque chose en cette période critique. Vous avez l'impression qu'il attaque votre travail et qu'il sape les efforts que vous et vos collègues avez faits. **Que pourrait faire CRS pour vous aider à répondre à un feedback comme celui-ci à l'avenir ?**

*Réponse :*

Le/la candidat(e) devrait mentionner certains des éléments suivants, ou tous :

* Les responsables du projet et la direction devraient clairement communiquer que :
* Les feedbacks et les plaintes sont les bienvenus et constituent un outil essentiel pour bien faire le travail.
* Le fait de recevoir des signalements sur des problèmes signifie que le système du MFPR fonctionne et est efficace, et aide à identifier et à traiter les aspects les plus faibles du programme, afin d'améliorer ses résultats pour les participants
* Un feedback négatif n'est pas nécessairement un mauvais reflet pour le/la candidat(e) individuellement ; il est généralement lié à un problème plus global.
* Les responsables du projet et la direction devraient reconnaître qu'il peut néanmoins être difficile de ne pas prendre personnellement un feedback négatif. Rassurer les employés en leur disant qu'il s'agit d'une réaction normale et leur donner le temps de réfléchir à la question.
* Une attitude défensive face au feedback peut indiquer des problèmes d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée ou des problèmes relatifs au bien-être. Les responsables du projet et la direction devraient veiller à ce que les pauses et les congés soient pris et faire tourner les rôles au sein de l'équipe, si nécessaire.

**Questions techniques**

**Question technique 1 sur le MFPR : Votre projet conçoit un système de MFPR. Selon vous, quelles sont les principales choses à prendre en compte quand on met en place un système de MFPR pour le projet ?**

*Réponse :*

* Voir s’il y a un système dans le CP auquel le projet pourrait/devrait s’associer. Voir si les partenaires de CRS ont un système sur lequel s'appuyer ou s'ils commencent à zéro. Tenir compte des exigences du bailleur de fonds et du financement du MFPR.
* Des MFPR ont-ils été mis en œuvre précédemment à cet endroit ? Étaient-ils efficaces ? Accessibles ? Quel est le paysage de la communication à cet endroit (par exemple, service de téléphonie mobile disponible ? taux d'alphabétisation ? langues utilisées ? etc.)
* Quelles sont les préférences des participants cibles et des différents groupes parmi ceux-ci, en tenant compte de l'âge, du genre, du handicap et d'autres facteurs de diversité pertinents (par exemple, l’origine ethnique, le groupe social, l'affiliation politique, etc.) ? Quels sont les obstacles à la communication pour ces groupes ?
* Quel système de gestion des données existe déjà dans le programme-pays ? Comment le feedback et les plaintes seront-ils enregistrés et traités ? Que faut-il comme personnel pour que le système soit fonctionnel et rapide ?

**Question technique 2 du MFPR : Selon votre expérience, pensez-vous que toutes les catégories de feedback devraient être reçues et gérées par la même personne ? Veuillez expliquer votre point de vue.**

*Réponse :*

* Le/la candidat(e) devrait expliquer la différence entre le feedback relatif au programme (ou non sensible) et le feedback sensible (comme les problèmes de sauvegarde ou de fraude), surtout en ce qui concerne la gestion des plaintes.
* En ce qui concerne la réception des plaintes, tout le personnel qui interagit avec les participants au programme doit être préparé à recevoir à la fois les plaintes programmatiques et les plaintes sensibles de manière sûre et appropriée. Cependant, le traitement et la gestion de chaque type devront être différents.
* Les plaintes sensibles devront suivre la politique de sauvegarde et la politique de gestion des allégations de fraudes de CRS. Pour des questions de sauvegarde, la confidentialité est primordiale et on doit suivre une approche centrée sur la personne survivante. Les plaintes doivent être remontées en passant par des canaux approuvés et confidentiels puis gérés selon les principes centrés sur la personne survivante.
* Pour le feedback et les plaintes concernant le programme, le gestionnaire du programme et l’équipe du programme devront être informés pour pouvoir donner ou conseiller une réponse et utiliser l’information pour la gestion adaptative.

**Question technique 3 du MFPR : Le feedback et les plaintes peuvent concerner la protection, lorsque la vie ou le bien-être d'un membre de la communauté ou d'un participant au programme est en danger. Dans les lieux où CRS opère (pays X), ces feedbacks et plaintes sont transmis à d'autres partenaires qui ont le mandat et la capacité de soutenir les personnes survivantes. Selon votre expérience et vos connaissances, quelles sont les étapes et les processus impliqués dans l'élaboration de telles voies d'orientation ?**

*Réponse :*

* Le/la candidat(e) devrait mentionner qu’il faut déterminer s’il existe déjà une cartographie des services de protection. Il peut s’agir du Cluster Protection dans une situation humanitaire ou du gouvernement dans un contexte de développement.
* S’il n’existe pas de cartographie, le/la candidat(e) devrait suggérer des liens avec des acteurs clés de la protection (gouvernementaux et non gouvernementaux) pour obtenir leurs conseils et leur appui pour mener une cartographie des services de protection sûrs et accessibles.
* Le/la candidat(e) devrait souligner qu'une fois la cartographie réalisée, elle devra être documentée dans un parcours d’orientation, avec des informations clés sur la localisation et les coordonnées des services, indiquant dans l’idéal les heures d'ouverture et si un paiement est requis.
* Le/la candidat(e) devrait expliquer que ce document est partagé avec les employés du terrain et qu’ils sont formés aux premiers secours psychologiques pour pouvoir répondre de manière sûre aux plaintes relatives à la protection.