**Outil 12**

**Contrôle de l'efficacité du MFPR**

Cet outil présente les principales étapes des contrôles annuels de l'efficacité du MFPR et des questions de réflexion correspondantes.

Instructions : *Utilisez cet outil pour un contrôle annuel de l’efficacité du MFPR. Cela pourra être une activité indépendante ou combinée avec une réunion annuelle de réflexion ou une revue plus générale du système MEAL. Les étapes et les questions de réflexion sont prévues pour guider le contrôle d’efficacité et devront toujours être adaptées au contexte local.*

*Conseil : Pour adapter cet outil, intéressez-vous surtout aux processus actuels du MFPR qui peuvent être améliorés pendant la mise en œuvre. Pour contribuer à l’apprentissage plus général du projet, il vaut mieux aborder la réflexion sur la conception initiale et le démarrage du MFPR dans le cadre d’évaluations.*

**Qu'est-ce qui rend un MFPR efficace ?**

Les équipes constateront peut-être une augmentation ou une réduction de l'utilisation des canaux du MFPR pendant la mise en œuvre et peuvent se demander ce que cela signifie pour l'efficacité globale du MFPR. Les caractéristiques clés d'un MFPR efficace sont résumées ici pour servir de guide à la réflexion.

* Les employés du MEAL et des programmes ont des rôles clairs pour la mise en œuvre du MFPR et ont les capacités nécessaires pour les assumer.
* Les membres de la communauté connaissent l'objectif du MFPR, la manière d'accéder à chaque canal et savent comment et quand ils recevront une réponse.
* Tous les canaux MFPR sont utilisés.
* Des personnes de divers groupes de la communauté utilisent le MFPR.
* Le délai de réponse correspond à l'engagement pris par les équipes ou est meilleur.
* Les personnes qui ont soumis un feedback ou des plaintes sont très satisfaites du MFPR.
* Les plaintes sensibles sont immédiatement remontées, conformément au protocole local et à celui de l'agence.
* Les feedbacks et les plaintes sont utilisés dans les décisions relatives aux projets.

**Étape 1. Étudier les données du MFPR**

Étudiez les données du MFPR pour donner les principaux résultats et des visuels qui serviront pour à la réflexion et la préparation d’un plan d’action. Voici une suggestion de liste d’étapes de l’analyse pour les visuels :

* Feedback et plaintes reçus par l’intermédiaire de chaque canal du MFPR.
* Feedback et plaintes reçus dans chaque catégorie standard du MFPR.
* Changements dans les tendances du feedback et des plaintes pendant la mise en œuvre, par canal et par catégorie.
* Changements dans les tendances du feedback et des plaintes dans différentes zones géographiques, par canal et par catégorie.
* Changements dans le feedback et les plaintes pour les principales activités de la mise en œuvre du projet (par ex. distributions) ou les principaux facteurs saisonniers, par canal et par catégorie.
* Utilisation du MFPR par les participants au programme et les non participants dans la communauté, par canal et par catégorie.
* Utilisation du MFPR par les différents membres de la communauté, par genre, âge, handicap et autres facteurs pertinents (par ex. groupes ethniques minoritaires, religieux ou politiques) par canal et par catégorie.
* Résumé du feedback et des plaintes soumis par des canaux actifs (par ex. suivi après la distribution ou groupes de discussion) par rapport aux canaux statiques (par ex. ligne d’assistance téléphonique ou boîte à suggestions)
* Taux de réponse du MFPR par canal et par catégorie.
* Temps moyen de réponse par canal et par catégorie.

*Conseil : Référez-vous aux notes des réunions trimestrielles de réflexion ou à d'autres occasions de réflexion pour générer d'autres idées ou voir quels sont les besoins d'analyse de données.*

Dans le cadre de cette revue, vérifiez si le registre des feedbacks et des plaintes est complet et bien utilisé par les employés. Le registre doit comprendre, au minimum : a) la date de réception du feedback ; b) la catégorie de feedback ; c) la réponse donnée et d) la date de la réponse. Faites éventuellement des recommandations aux employés sur la manière d’utiliser plus efficacement ce registre.

**Étape 2. Interroger les employés**

Interrogez une gamme d’employés du MEAL, des programmes et du terrain pour trianguler les perspectives et l’expérience avec le MFPR. Il est recommandé d’interroger deux ou trois employés dans chaque groupe. Référez-vous aux résultats des revues précédentes des données du MFPR car ces entretiens sont une occasion de comprendre ou d’interpréter les tendances avant la rencontre de réflexion et de mieux comprendre les questions que la revue actuelle des données peut soulever. Voici une suggestion de liste de questions pour les entretiens avec les employés, qui sera adaptée pour chaque contexte.

1. Quel est votre rôle/ quels sont vos rôles dans le MFPR ?
2. Avez-vous des questions à propos de votre/vos rôle(s) dans le MFPR ?
3. Quel appui ou quelles ressources supplémentaires ou différents vous seraient utiles pour remplir votre/vos rôle(s) ?
4. Lors de vos interactions avec les membres de la communauté, avez-vous l’impression qu’ils ont confiance dans le MFPR et qu’ils l’apprécient ? Pourquoi, ou pourquoi pas ? Quels membres de la communauté est-ce que cette perspective représente et lesquels est-ce qu’elle ne représente pas ? Comment peut-on augmenter la confiance et la valeur accordée par tous les membres de la communauté ?
5. Est-ce qu’on accuse réception de tous les feedbacks et de toutes les plaintes ?
6. Est-ce que tous les feedbacks et toutes les plaintes sont traités conformément aux procédures opérationnelles standard, en tenant compte de l’orientation, de la réponse et de la remontée pour les différentes catégories ?
7. Toutes les informations personnelles identifiables sont-elles protégées dans le registre des données et dans les processus d’orientation, de réponse et de remontée ?
8. Quelles occasions avez-vous eues d'utiliser les données du MFPR dans la gestion adaptative ? Pouvez-vous donner des exemples d'utilisation du MFPR ? Comment l'utilisation des données du MFPR peut-elle être optimisée ?
9. Qui sont les champions du MFPR dans votre équipe ? Quel état d'esprit ou quelles compétences apportent-ils au processus du MFPR ? Comment d'autres membres de l'équipe peuvent-ils devenir des champions du MFPR ?
10. Quelles sont vos suggestions pour améliorer le MFPR ?

**Étape 3 : Consulter les communautés**

Organisez des groupes de discussion avec les membres de la communauté, en organisant des sous-groupes pour représenter les facteurs de diversité, les hommes et les femmes, les participants et les non-participants au programme. Reportez-vous à l'*Outil 2 : Check-list pour l'analyse de contexte* afin de déterminer quels sont les principaux facteurs de diversité dans la communauté et vérifier qu'ils sont représentés dans les sous-groupes afin de découvrir une large gamme de perspectives. Il est recommandé d'organiser deux à trois groupes de discussion avec chaque sous-groupe. Les discussions devront porter sur toutes les préoccupations concernant l'utilisation du MFPR et l'accès au MFPR qui auront été identifiées lors de l'examen des données et sur les questions soulevées par les employés lors des entretiens. Voici une suggestion de questions de réflexion à intégrer dans d'autres outils et à adapter aux contextes locaux selon les cas :

* Quels sont les canaux par lesquels on peut soumettre des feedbacks et des plaintes à l’équipe du projet ?
* Lequel est le plus utile pour vous et pourquoi ?
* Lequel est le moins utile pour vous et pourquoi ?
* Savez-vous quel type de comportement ou de conduite du personnel devrait, le cas échéant, être signalé en utilisant ces canaux ? Si oui, veuillez le décrire ou donner des exemples.
* Si vous deviez soumettre une plainte sensible, quel canal utiliseriez-vous et pourquoi ?
* Y a-t-il des membres de la communauté qui ne peuvent pas soumettre de feedback ou de plaintes ? Si oui, pourquoi ? Qui sont ces membres de la communauté ? Comment les canaux peuvent-ils être adaptés pour qu’ils puissent y avoir accès ?
* Les équipes ont-elles *accusé réception* des feedbacks et des plaintes qui ont été soumis ?
* Connaissez-vous le délai de réponse au feedback et aux plaintes ? Si oui, êtes-vous satisfait de ce délai ?
* L’équipe a-t-elle *répondu* aux feedbacks et aux plaintes qui ont été soumis ?
* Êtes-vous satisfait des mécanismes de feedback, de plaintes et de réponse dans votre communauté ? Pourquoi ou pourquoi pas ?
* Comment les mécanismes de feedback, de plaintes et de réponse peuvent-ils devenir plus utiles à votre communauté ?
* Quelles autres suggestions aimeriez-vous nous faire aujourd’hui ?

*Conseil : Envisagez d’utiliser des méthodes participatives, comme des cartes de notation communautaire pour demander les points de vue de la communauté et leur expérience avec le MFPR.*

**Étape 4. Réfléchir aux résultats et prévoir des améliorations**

Réfléchissez aux résultats de l’étude des données du MFPR, des entretiens avec le personnel et des consultations communautaires. Faites participer le personnel de terrain et d’autres personnes qui interagissent directement avec le MFPR au processus de réflexion. Il est recommandé de prévoir une rencontre de réflexion d'une demi-journée et de faire circuler les principaux résultats (visuels et résumés des données) pour référence avant la session. Ces questions générales de réflexion devront être adaptées pour refléter les constatations initiales ou les principaux besoins d'informations dans le contexte du projet :

* Tous les membres de la communauté connaissent-ils l’objectif et la portée du MFPR et la manière d’y accéder ?
* Tous les membres de la communauté savent-ils quel type de comportement ou de conduite des employés signaler le cas échéant ?
* Comment peut-on faire mieux comprendre cela, si nécessaire ?

**Accès**

* Quels groupes sont les plus susceptibles d’accéder au MFPR ? À quel(s) canaux spécifiquement et pourquoi ?
* Quels groupes sont les moins susceptibles d’accéder au MFPR ? Quels sont les principaux obstacles à l’accès au MFPR pour ces groupes ?
* Comment le MFPR peut-il être plus accessible à tous les membres de la communauté ?

**Combinaison de canaux**

* Quels sont les canaux les plus appréciés par les membres de la communauté et pourquoi ?
* Quels sont les canaux les moins appréciés par les membres de la communauté et pourquoi ?
* Quels changements devraient être apportés au MFPR pour qu’il soit plus efficace et plus utilisé ?
* Y a-t-il d'autres possibilités de collecter un feedback et des plaintes en face à face dans le cadre des activités du projet ? Si oui, comment peut-on faire cela ?
* Y a-t-il d’autres occasions de collecter activement le feedback et les plaintes dans les outils de suivi ? Si oui, comment peut-on faire cela ?

**Consentement**

* Les membres de la communauté donnent-ils leur consentement avant de soumettre un feedback ou des plaintes ? Si oui, cela répond-il aux exigences du bailleur de fonds et aux réglementations locales ? Sinon, comment cela peut-il être amélioré ?

**Personnel**

* Tous les employés savent-ils clairement quel est l’objectif du MFPR ainsi que leurs rôles et responsabilités dans le cadre du MFPR ?
* Comment peut-on faire mieux comprendre cela ?
* Quel appui et quelles ressources peuvent aider les employés à assumer leurs rôles actuels et améliorer l’efficacité générale du MFPR ?
* Quelles améliorations à la structure du personnel ou aux processus généraux des ressources humaines (descriptions de postes et plans de performance) peuvent augmenter l’efficacité du MFPR ?
* Quelles améliorations dans l’état d’esprit et les compétences peuvent améliorer la confiance et l’appréciation du MFPR ?
* Comment la direction peut-elle continuer ou augmenter le soutien à l’utilisation des données du MFPR et sa réactivité ?

**Accusé de réception**

* Tous les feedbacks et plaintes reçoivent-ils une réponse ? Si ce n’est pas le cas, comment cela peut-il être amélioré ?

**Réponse**

* Respectons-nous notre engagement par rapport au délai de réponse pour toutes les catégories de feedback et de plaintes ?
* La fiche FAQ est-elle utile pour répondre aux feedbacks et plaintes les plus courants ? Sinon, comment pourrait-on l’améliorer ?
* Comment le MFPR peut-il être plus à même de répondre aux membres de la communauté ?

**Orientation**

* Tous les feedbacks et les plaintes hors de la portée du projet sont-ils orientés vers d’autres acteurs comme il convient ? Comment pourrait-on améliorer le processus ou la carte d’orientation pour mieux aider aux orientations ?

**Remontée**

* Toutes les plaintes sensibles ont-elles été remontés à EthicsPoint/au représentant-résident (ou son délégué) ou au employés points focaux pour la sauvegarde immédiatement (dans les 24 heures) ?
* Y a-t-il des éléments qui montrent que la communauté a confiance dans la capacité du MFPR à répondre de manière confidentielle ?

**Utilisation des données**

* Quels exemples avons-nous de l’utilisation des données du MFPR pour améliorer la qualité et l’impact du programme ?
* Comment pourrait-on améliorer l’utilisation des données du MFPR ?

**Gestion des données**

* Le registre du MFPR est-il complet et bien utilisé par tous les employés ? Sinon, comment peut-on l’améliorer ?
* Toutes les informations personnelles identifiables sont-elles convenablement protégées ? Sinon, comment cela peut-il être amélioré ?

**Évaluation**

* Quelles questions sur la conception et l’utilisation du MFPR pourrait-on ajouter aux futures évaluations ?

**Recommandations**

* Quels changements sont prioritaires pour améliorer l’efficacité et la valeur du MFPR ? Veuillez donner un calendrier et la/les personnes responsables de chacun d’entre eux.

*Conseil : Intégrez les recommandations pour le MFPR dans le plan détaillé de mise en œuvre (DIP) du projet pour solliciter un fort appui de la direction du projet et permettre le suivi du plan d’action pendant les réunions trimestrielle et annuelles de revue.*

**Étape 5. Communiquer et documenter les changements**

Communiquez les changements prévus au MFPR aux employés et aux parties prenantes, en demandant éventuellement l'approbation du bailleur de fonds. Mentionnez les changements lors des prochaines rencontres de communication avec la communauté ou organisez une rencontre spéciale. La rencontre de communication est également une excellente occasion de renforcer les messages initiaux concernant l'objectif du MFPR et l'accès à celui-ci.

Quand vous communiquez les changements aux employés, précisez quels seront les changements dans leurs rôles et responsabilités pour le MFPR. Pendant cet échange, les employés seront encouragés à poser toutes les questions qu’ils peuvent avoir sur leur rôle actuel.

Documentez les changements prévus en actualisant l’organigramme et les POS du MFPR, avec les annexes clés pour les rôles et responsabilités, la FAQ et les textes standard pour l’accusé de réception et la réponse.

*Conseil : Il est recommandé de documenter les constatations du contrôle de l‘efficacité dans les POS pour que les employés puisse y faire référence lors des évaluations ou des plans pour de futurs MFPR.*