**Outil 2**

**Check-list pour l’analyse de contexte**

Cet outil est conçu pour aider les équipes à prendre en compte les facteurs qui peuvent influer sur la communication et les relations avec les participants au programme, par exemple les dynamiques locales de pouvoir, l'accès aux technologies de la communication, l'expérience et les ressources de CRS et de ses partenaires pour les relations avec la communauté ou les MFPR.

**A quoi sert cet outil ?**

Cette check-list est conçue pour aider les équipes de programmes qui conçoivent des MFPR à analyser les données disponibles pour comprendre le paysage de la communication dans la zone cible de leur programme. Les données disponibles peuvent inclure des sources secondaires, des données collectées par des programmes précédents et les connaissances locales du personnel et des partenaires.

La check-list peut également aider les équipes à déterminer ce qui manque comme afin de collecter de données primaires auprès des communautés cibles, pour déterminer les besoins, les préférences et les obstacles en matière de communication des différents membres de la communauté. Enfin, elle peut aider les équipes à prendre des décisions sur la portée et les canaux les plus appropriés à leur contexte, projet et/ou programme-pays.

1. Étudier les exigences de l’agence, du programme-pays et du bailleur de fonds

2. Étudier les données existantes

3. Discuter avec le personnel

4. Consulter des membres divers de la communauté

5. Analyser les résultats

6. Décider de la portée et des canaux

7. Documenter les decisions

**1. Étudier les exigences de l’agence, du programme-pays et du bailleur de fonds**

De nombreux bailleurs de fonds ont des exigences en matière de redevabilité, de protection transversale et de sauvegarde/PEAS[[1]](#footnote-1) qui concernent la communication avec les participants au programme, ainsi que le feedback et les plaintes. Les politiques et procédures MEAL (PPM) de CRS ont également des exigences soumises à audit qui doivent être prises en compte. Voici quelques questions auxquelles on réfléchira pour cette étape :

* **Pour ce projet, quelles sont les exigences de l'agence en matière de feedback et de plaintes ?** *Les PPM ont des exigences différentes selon la durée et le niveau de financement de chaque projet.*
* **Quelles sont les exigences du bailleur de fonds en matière de feedback et de plaintes ?** *On les trouvera dans les directives sur la redevabilité, la protection transversale, la sauvegarde et/ou la PEAS.*
* **Quelles exigences ou priorités du programme-pays doivent être prises en compte ?**
* Y a-t-il une possibilité de créer un canal au niveau du CP, pour compléter les autres efforts au niveau du projet ?
* Y a-t-il des possibilités d'étendre les MFPR existants déjà mis en place par des partenaires ?
* Y a-t-il des possibilités de concevoir ensemble et d’établir un mécanisme géré conjointement avec des organisations partenaires ?
* Y a-t-il des possibilités de collaborer à un système commun de feedback avec les membres de consortiums ?

**2. Étudier les données existantes**

Les MFPR qui sont ancrés dans le paysage de la communication au niveau local seront plus sûrs, plus accessibles et plus pertinents pour les participants au programme et la communauté dans son ensemble. Il existe souvent des informations importantes sur le contexte local, qui peuvent être des évaluations initiales de besoins, des sources secondaires comme des rapports d’autres organisations, les données collectées par des programmes précédents et les connaissances locales du personnel et des partenaires. Quelques questions importantes à prendre en compte lors de l’étude des données existantes :

* **Quelle est la dynamique du pouvoir qui peut affecter la capacité des gens à donner un feedback ou à se plaindre de problèmes avec le personnel ou le programme ?** *Étudier les documents rassemblés pour identifier les obstacles potentiels à l’implication ou à la participation de la communauté. Ces obstacles peuvent être logistiques, financiers, technologiques, physiques, psychologiques, liés à l’attitude, à la culture ou à la sécurité.* Considérer les points suivants
* Quels sont les groupes les plus vulnérables ou marginalisés, en fonction du sexe, de l'âge, du handicap ou d'autres facteurs de diversité (par exemple, groupes ethniques, religieux ou politiques minoritaires) ?
* Qui a le pouvoir dans la communauté, en fonction du sexe, de l'âge et/ou de la diversité ?
* Quelles sont les structures décisionnelles de la communauté et quels sont les dirigeants qui y participent ? Les dirigeants sont-ils représentatifs des différents groupes de la communauté, et qui sont les « contrôleurs d’accès » potentiels ?
* Comment les rôles et normes de genre pour les différents groupes d'âge peuvent-ils augmenter ou diminuer l'accès à la communication avec les organisations non gouvernementales (ONG) ?
* Quels sont les taux d'alphabétisation en fonction du genre, de l'âge et des facteurs de diversité pertinents ?
* Quelles sont les langues parlées par les différents groupes de la communauté ?
* Quels obstacles les membres de la communauté peuvent-ils rencontrer s'ils déposent une plainte ? *Les obstacles les plus courants sont la crainte de perdre l'accès aux services, la crainte que les ONG ne quittent la région et la crainte de représailles si on se plaint de la conduite du personnel.*
* La communication en face à face entre des groupes de sexe différent est-elle culturellement appropriée ?
* Les technologies, telles que les téléphones portables et internet, sont-elles accessibles sans distinction de sexe, d'âge, de handicap, d'alphabétisation, d'origine ethnique ou de statut socio-économique ?
* **Quelles contraintes opérationnelles pourraient affecter la capacité des participants à soumettre un feedback ou des plaintes ?**
* Quelles infrastructures existent pour se rendre sur les sites probables du projet et en revenir ? Est-il probable qu’il sera facile d’accéder sites du projet et que l’accès sera fréquent ?
* Quels sont les problèmes d'accès pour les personnes à mobilité réduite ou ayant d’autres formes de handicap ou de déficience, comme les déficiences visuelles et auditives et les déficiences intellectuelles ?
* L'accès à la technologie ou à d'autres canaux de communication est-il différent dans les zones rurales et les zones urbaines ?
* **Que nous disent les données existantes de feedback et de plaintes des programmes ? Que nous dit l'utilité des canaux utilisés auparavant ?** *Étudier de la manière suivante dans quelle mesure les canaux de feedback que CRS ou ses organisations partenaires ont établis précédemment étaient appropriés et efficaces :*
* Ventiler les données de feedback et de plaintes par sexe, âge et tout autre facteur de diversité pertinent.
* Déterminer quels groupes ont utilisé quels canaux pour le feedback et les plaintes concernant les programmes.
* Déterminer quels groupes ont utilisé quels canaux pour les plaintes sensibles concernant des problèmes de conduite du personnel, de fraude ou de sauvegarde.
* Déterminer quels canaux ont été plus ou moins utilisés pour les plaintes sensibles.
* Déterminer quels canaux ont été plus ou moins utilisés dans l'ensemble.
* Déterminer quels groupes n'ont pas soumis de commentaires ni de plaintes d'aucune sorte.
* Déterminer quels groupes n'ont pas soumis de plaintes sensibles.
* Étudier les données de suivi ou d'évaluation pour trouver des informations sur les préférences et les obstacles en matière de communication.
  + Étudier les données de suivi ou d'évaluation pour voir s’il y a des soucis ou des besoins en matière de protection (par ex. sûreté et dignité), d’anonymat ou de confidentialité.
* **Quels canaux de feedback et de plaintes améliorés par la technologie pourraient être pertinents et appropriés dans ce contexte ou pour ce programme ?** *Les ONG utilisent de plus en plus la technologie pour transmettre et recevoir des informations. Cependant, cela n'est pas approprié dans toutes les situations. Évaluer les avantages et les inconvénients des solutions technologiques pour collecter et analyser le feedback et les plaintes et y répondre.*
* Déterminer quels sont les avantages de l’utilisation la technologie dans le contexte local, pour ce qui est de l’efficacité, de la qualité des données et de la confidentialité.
* Évaluer les problèmes potentiels de sauvegarde en ligne et faire une évaluation détaillée des risques pour s'assurer que personne n’est mis en danger.
* Passer en revue les fournisseurs de réseau dans la zone, notamment la puissance de leur signal et le coût des appels, des SMS et des données.
* Passer en revue les technologies disponibles dans le pays et les organisations partenaires, par exemple les téléphones mobiles de base/les smartphones, les lignes fixes, les tablettes et les ordinateurs portables, ainsi que les sources d'énergie pour maintenir les appareils chargés.
* Évaluer les compétences en technologies de l'information et de la communication pour le développement (ICT4D) du personnel de CRS et des partenaires, ainsi que les besoins en formation.
* Voir quelles sont les réglementations et exigences nationales en matière d'utilisation des télécommunications pour des messages publics et pour la collecte de données. Certaines technologies sont-elles interdites par le gouvernement (par exemple, WhatsApp) ? Cela peut représenter une restriction juridique ou financière.
* Prendre en compte l'accès des membres de la communauté à la technologie en fonction du genre, de l'âge, du handicap, du niveau d'alphabétisation, de l'origine ethnique et du statut socio-économique.

**3. Discuter avec le personnel**

Le personnel de CRS et des partenaires a souvent une bonne connaissance de la communication dans un contexte ou une zone locale donnés. Rencontrer un échantillon représentatif des parties prenantes des programmes, du MEAL, de la protection et des opérations du CP et des partenaires pour discuter des informations recueillies ci-dessus.

Présenter les résultats obtenus aux étapes 1 et 2 pour structurer la discussion et actualiser ces questions pour refléter les constatations initiales, en répondant aux nouvelles interrogations découlant de l’étude des données. Si cela s'avère utile, utiliser l'*outil 3 : Avantages et inconvénients des canaux du MFPR* comme base de discussion.

Réfléchir à la présentation et étudier les questions ci-dessous :

* Comment les employés de CRS et les gestionnaires du MFPR des partenaires sollicitent-ils les plaintes et le feedback ?[[2]](#footnote-2)
* Comment le personnel de CRS et de ses partenaires répond-il aux plaintes et au feedback ?
* Comment le personnel de CRS et de ses partenaires utilise-t-il les plaintes et le feedback dans les décisions relatives aux programmes ?
* Qu'est-ce qui fonctionne bien dans ces processus de feedback, de plaintes et de réponses ?
* Quelles sont les difficultés dans le processus de feedback et de plaintes ? Comment ce MFPR peut-il les résoudre ?
* Qui doit avoir accès aux données de feedback et de plaintes et les utiliser pour permettre une action et une réponse rapides et efficaces (fermer la boucle de feedback) ? Considérer séparément l'accès aux données pour les questions programmatiques et les plaintes sensibles, car les informations sur les plaintes sensibles doivent être limitées pour des raisons de confidentialité.
* De quel personnel a-t-on besoin pour collecter et analyser les données de feedback et de plaintes, y répondre et les utiliser ?
* Quelles sont les sources de financement disponibles pour couvrir les coûts du MFPR (bailleur de fonds, CP, etc.) ?
* Quels canaux ont été utilisés dans le passé par les groupes les plus vulnérables ?
* Quels groupes rencontrent le plus d’obstacles à la communication et/ou de marginalisation, et devraient être ciblés en priorité pour la collecte de données primaires ? Il pourrait s'agir de différents genres, âges, groupes religieux ou ethniques, par exemple.
* Quelles sont les informations qui manquent sur les obstacles potentiels ou les risques de sécurité pour l'accès aux canaux de feedback, de plaintes et de réponse ?
* Quelles autres informations doivent encore être collectées auprès de la communauté cible ?

**4. Consulter des membres divers de la communauté**

Mener des consultations communautaires pour déterminer quelles sont les préférences de la communauté en ce qui concerne les canaux du MFPR, et répondre aux questions de compréhension du contexte qui persistent après l’étude des données et les entretiens avec le personnel. Lors de ces consultations, il est important d'inclure un échantillon représentatif de la communauté cible, pour que les canaux de MFPR soient appropriés, sûrs et accessibles pour tous les participants au programme, indépendamment du genre, de l'âge ou de tout autre facteur de diversité pertinent. On parlera au minimum aux hommes et aux femmes séparément, mais on notera qu’il est préférable de tenir également des consultations séparées avec les groupes vulnérables précédemment identifiés.

Dans la mesure du possible, les questions pour les communautés seront intégrées dans des évaluations plus générales programmées, afin d'éviter les doublons et de ne pas lasser les participants aux enquêtes.

Le Comité permanent inter-organisations a produit un outil utile avec des questions sur la communication avec les communautés et la redevabilité : Menu of accountability to affected populations (AAP) related questions for multi‑sector needs assessments (MSNAs) (*Menu de questions relatives à la responsabilité envers les populations affectées (AAP) pour les évaluations multisectorielles des besoins* (MSNA IASC 2018).

Adapter ces questions pour compléter les connaissances qui manquent après l’étude des données existantes et les entretiens avec le personnel. S’il y a des MFPR en place dans la communauté, poser directement des questions sur leur utilisation. S’il n’y a pas de MRPR, présenter brièvement les concepts de base du feedback, des plaintes et de la réponse afin que les membres de la communauté puissent répondre à ces questions de manière appropriée. On s’assurera de collecter au minimum des données sur les questions suivantes :

* Comment préférez-vous donner votre opinion à CRS et à ses partenaires sur la qualité, la quantité et la pertinence de l'aide, des services et de l’appui que vous allez recevoir ?
* Comment préférez-vous soumettre un feedback ou une plainte à CRS/au partenaire sur le comportement des employés de CRS/du partenaire ?
* S’il y a des MFPR en place dans la communauté, quels canaux sont établis pour soumettre un feedback ou une plainte à CRS/au partenaire ?
* Comment accède-t-on à ces canaux ?
* Qui utilise ces canaux et pourquoi ?
* Qui n’utilise pas ces canaux et pourquoi ?
* Comment CRS/le partenaire peut-il rendre ces canaux plus efficaces pour la communauté ?
* Dans quelle langue préférez-vous communiquer avec CRS et ses partenaires ?

**5. Analyser les résultats**

Les données collectées dans le cadre de ce processus doivent au minimum être ventilées par âge et par sexe, et idéalement par handicap et tout autre facteur de diversité pertinent dans le contexte (par exemple, social, économique ou politique). On utilisera l’analyse du contexte pour identifier les groupes prioritaires à représenter dans l'analyse afin de garantir un accès sûr au MFPR pour tous les membres de la communauté : les personnes en situation de handicap, les réfugiés ou les déplacés internes et les groupes minoritaires. Discuter des constatations de chaque étape avec les employés de CRS et des partenaires pour déterminer quels sont les canaux préférés de la communauté. Documenter les résultats de la consultation de la communauté dans un tableau comme celui ci-dessous. Ces résultats seront utilisés avec l'*Outil 3 : Avantages et inconvénients des canaux du MFPR* pour sélectionner les canaux du MFPR à l'étape 3.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Groupes cibles à considérer**  *(ajouter les groupes pertinents pour le contexte)* | **Obstacles à la communication** | **Canal précédent le plus utilisé dans l'ensemble** | **Canal précédent le plus utilisé pour les plaintes sensibles** | **Problèmes de sécurité lors de la soumission de feedback et de plaintes** | **Canal préféré pour les plaintes sensibles** | **Canal préféré pour le feedback et les plaintes concernant les programmes** |
| **Femmes** |  |  |  |  |  |  |
| **Hommes** |  |  |  |  |  |  |
| **Filles** |  |  |  |  |  |  |
| **Garçons** |  |  |  |  |  |  |
| **Adolescentes** |  |  |  |  |  |  |
| **Adolescents** |  |  |  |  |  |  |
| **Femmes âgées** |  |  |  |  |  |  |
| **Hommes âgés** |  |  |  |  |  |  |
| **Personnes à mobilité réduite** |  |  |  |  |  |  |
| **Personnes avec un autre handicap** *(préciser)* |  |  |  |  |  |  |
| **Groupes minoritaires** *(préciser)* |  |  |  |  |  |  |

**6. Décider de la portée et des canaux**

Sur la base d'une analyse des données primaires, les équipes sélectionneront des canaux qui soient sûrs et accessibles pour tous les participants au programme, en mettant particulièrement l'accent sur la sécurité et l'accès des femmes, des filles, des personnes en situation de handicap et de tout autre groupe marginalisé. Les équipes prendront également en compte les exigences du bailleur de fonds, de l’agence et du CP pour leur sélection, et considèreront la dotation en personnel et le financement dans le cadre du processus décisionnel.

L'expérience passée et les directives du secteur montrent qu’il faut inclure une collecte régulière de feedback par le biais de *canaux actifs* (par exemple, groupes de discussion, sessions d'écoute non structurées, réunions communautaires et bureaux d'assistance), en combinaison avec des *canaux statiques* conçus pour recevoir des feedbacks au moment et sur le sujet choisis par la personne, et qui sont confidentiels et/ou anonymes (par exemple, lignes d'assistance, boîtes à suggestions, plateformes numériques).

Dans le cadre de la sélection des canaux, les équipes devront :

* Organiser des discussions avec le personnel des opérations et du projet concerné afin d'examiner les données recueillies sur les préférences de communication et d'évaluer toutes les options de canaux statiques et actifs disponibles.
* Utiliser à la fois les résultats de l'analyse du contexte et la prise en compte des avantages et inconvénients pour chaque type de canal. Utiliser l'*outil 3 : Avantages et inconvénients des canaux du MFPR* pour aider à la sélection, si nécessaire.
* Choisir des canaux qui soient sûrs et accessibles pour tous les participants au programme, en mettant particulièrement l'accent sur la sécurité et l'accès des femmes, des filles, des personnes en situation de handicap et de tout autre groupe marginalisé.
* Envisager des canaux en face à face qui s'intègrent bien aux activités planifiées du projet et qui peuvent permettre une communication régulière, significative et constructive avec les communautés et les participants au programme pendant la mise en œuvre.
* Intégrer la collecte active de feedback dans les processus réguliers de suivi de projet en prévoyant de brèves sessions d'écoute et de commentaires ouverts à la fin des visites structurées de collecte de données.

**7. Documenter les decisions**

Documenter le choix du canal de feedback, de plaintes et de réponse dans le *Modèle de fiche de planification du MFPR de SMILER+*, ainsi que les décisions ultérieures sur la dotation en personnel et l'affectation des ressources. À côté d'une brève description du canal, le modèle permet de saisir l'accès et la disponibilité du canal, les limitations anticipée à l'accès et la manière dont elles peuvent être résolues, les liens avec d'autres canaux ou projets, et les besoins en ICT4D. Les équipes devront également inclure dans le modèle les plans initiaux pour la clôture, le transfert ou tout autre plan de pérennisation du MFPR.

1. . La protection contre l'exploitation et les abus sexuels (PEAS) est un sous-ensemble de la sauvegarde et un engagement pris par le secteur humanitaire mondial pour garantir que le personnel et les affiliés n'abusent pas ou n'exploitent pas sexuellement les participants aux programmes ou les membres de la communauté en général. [↑](#footnote-ref-1)
2. . Lors de la conception d'un MFPR pour le CP, on consultera le personnel de tous les programmes. Chaque équipe peut avoir des besoins distincts et spécifiques pour les plaintes et le feedback. [↑](#footnote-ref-2)