**Outil 3**

**Avantages et inconvénients des canaux du MFPR\***

Cet outil présente une gamme de canaux de feedback, plaintes et réponse pour aider les équipes à les adapter au contexte et au public cible pendant le démarrage et la mise en œuvre.

**A. Canaux de feedback et plaintes**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Boîte à suggestions** | | |
| La communauté peut soumettre des feedbacks et plaintes par écrit en écrivant librement ou en utilisant des formulaires placés dans une boîte sécurisée.  **Type :** Statique  **Base :** Sans technologie  **Direction de l’information :** Sens unique | | |
| **Avantages** | **Inconvénients** | **Considérations importantes[[1]](#footnote-1)** |
| Peut avoir une grande portée si elle est placée dans des endroits très fréquentés.  Facile à mettre en place dans des projets ou des interventions à petite échelle.  Accessible aux personnes qui ne participent pas au programme.  Convient aux plaintes anonymes ou confidentielles (bien que la confidentialité puisse être compromise).  Peut être placée dans la communauté sur une longue période et rester accessible à tout moment.  Peut être mobile. | Ne convient pas aux membres analphabètes de la communauté.  Peut exclure les personnes à mobilité réduite, comme celles qui vivent dans des endroits éloignés ou les personnes âgées.  N'est pas idéale pour les environnements urbains, dispersés ou les grands camps.  Peut retarder la réponse.  Il peut être difficile de répondre à une personne ou à une communauté si les coordonnées fournies sont insuffisantes. | Utiliser uniquement en combinaison avec d’autres canaux  Impliquer les membres de la communauté pour choisir l'emplacement des boîtes et décider de la manière dont on donnera les réponses (par exemple, tableau d'affichage près de la boîte).  Coûts importants en personnel et en ressources pour les projets comportant plusieurs sites éloignés.  Définir des protocoles de collecte et de communication, par exemple, deux employés désignés ouvrent la boîte chaque semaine et la rapportent le lendemain. Pour garantir l'impartialité, ils ne doivent pas être directement impliqués dans la mise en œuvre du projet.  Envisager de placer les boîtes dans des endroits permettant de parler en privé privés, comme dans des espaces réservés aux femmes.  Envisager d'utiliser des formulaires illustrés et des cases à cocher pour tenter de contourner les problèmes d’analphabétisme.  Lieux isolés : envisager de suspendre l'utilisation si les employés ne peuvent plus se rendre sur place. Remplacer par des canaux alternatifs. |
| **Ligne d’assistance téléphonique et SMS : Compte unique prépayé (géré en interne)** | | |
| Les membres de la communauté appellent et donnent leur feedback directement à un employé.  **Type :** Statique  **Base :** Basse technologie  **Direction de l’information :** Dans les deux sens | | |
| **Avantages** | **Inconvénients** | **Considérations importantes** |
| Grande accessibilité si le lieu bénéficie d'une bonne couverture réseau et si les différents participants au programme utilisent des téléphones portables.  Convient aux endroits isolés et aux interventions à grande échelle.  Convient aux plaintes anonymes ou confidentielles, bien que la traçabilité des appels puisse être un obstacle.  Facile à utiliser par des personnes ayant une faible maîtrise du numérique.  Adapté aux communautés à faible niveau d’alphabétisation.  Accessible aux personnes qui ne participent pas au programme.  Accusé de réception, réponse et orientation rapides et immédiats. Accessible aux personnes à mobilité réduite. | Nécessite un temps d'installation, qui peut être trop long pour des projets courts.  Exclut les membres de la communauté qui n'ont pas accès à un téléphone portable, à des unités téléphoniques ou à l'électricité pour charger le téléphone.  Peut être coûteux pour les répondants si on n’a pas mis en place un numéro gratuit.  La confidentialité et l'utilisation des données personnelles peuvent être compromises.  Long délai de réponse si la ligne d’assistance téléphonique est très utilisée. | Coûts élevés en personnel et en ressources (le personnel doit avoir des compétences et une formation spécifiques pour le traitement immédiat du feedback et des plaintes).  Négocier avec le/les fournisseurs locaux de réseau mobile pour avoir un numéro gratuit.  S’assurer que le personnel possède des compétences linguistiques et relationnelles adéquates et qu'il est formé à consigner les feedbacks et les plaintes et à y répondre.  Pour garantir l'impartialité, le personnel de la ligne d'assistance ne doit pas être directement impliqué dans la mise en œuvre le projet.  Pour protéger les données personnelles des appelants, vérifier que les numéros de téléphone ne sont pas tracés.  Ne pas utiliser les téléphones personnels des employés. |
| **Ligne d'assistance téléphonique : Centre d'appels (géré par un prestataire de services externe)** | | |
| Un numéro dédié sur lequel les personnes peuvent appeler une compagnie de centre d’appels qui représente CRS.  **Type :** Statique  **Base :** Utilisant la technologie  **Direction de l’information :** Dans les deux sens | | |
| **Avantages** | **Inconvénients** | **Considérations importantes** |
| Grande accessibilité s’il y a une bonne couverture réseau et que les différents participants au programme utilisent des téléphones portables.  Bonne option pour les lieux isolés et les interventions à grande échelle.  Convient aux plaintes anonymes ou confidentielles, bien que la traçabilité des appels puisse être un obstacle.  Facile à utiliser pour les personnes ayant une faible maîtrise du numérique.  Peut inclure une fonction d'appel pour rappeler les appels manqués ou pour répondre et assurer le suivi des appels précédents.  Permet une réponse immédiate. | Peut exclure les membres de la communauté qui n'ont pas accès à un téléphone portable, à des unités téléphoniques ou à l'électricité.  La mise en place prend du temps.  Peut être perçu comme détaché de l'organisation.  L'organisation a moins de contrôle direct sur les opérateurs de la ligne d’assistance téléphonique pour l'assurance qualité.  La confidentialité et l'utilisation des données personnelles peuvent être compromises. Peut causer un préjudice supplémentaire si le plaignant ne possède pas le téléphone et que la réponse est donnée à un membre de la famille.  Léger délai de réponse si la ligne d’assistance téléphonique est très utilisée. | Négocier avec le/les fournisseurs locaux de réseau mobile pour avoir un numéro gratuit.  Coûts élevés en personnel et en ressources (les opérateurs de la ligne d’assistance doivent avoir des compétences et une formation pour le traitement du feedback et des plaintes).  S’assurer que les opérateurs de la ligne d’assistance possèdent des compétences linguistiques et relationnelles adéquates et sont formés à consigner les feedbacks et les plaintes et à y répondre. Inclure aussi une formation aux programmes et principes de CRS.  S'assurer qu’il y a des processus en place pour que les plaintes urgentes, sensibles ou compliquées soient gérées par un employé de CRS. |
| **Ligne d’assistance téléphonique : Réponse vocale interactive (RVI)** | | |
| Un numéro dédié sur lequel les membres de la communauté peuvent accéder à des informations et enregistrer leur message de feedback.  **Type :** Statique ou actif  **Base :** Utilisant la technologie  **Direction de l’information :** Sens unique | | |
| **Avantages** | **Inconvénients** | **Considérations importantes** |
| Grande accessibilité (24h/24, 7j/7) si la couverture réseau est bonne.  Les participants au programme peuvent appeler à n’importe quel moment.  Souvent populaire auprès des jeunes.  Diminue la quantité de feedback et de plaintes soumis puisqu’on répond aux questions en donnant des informations clés.  Peut être rendu gratuit pour les communautés.  Convient aux plaintes anonymes ou confidentielles (l'appelant peut choisir de laisser ou non ses coordonnées).  Facile à utiliser par des personnes ayant une faible maîtrise du numérique.  Permet une réponse immédiate. | Fonctionne mieux pour donner des informations que pour traiter le feedback et les plaintes.  Exclut les membres de la communauté qui n'ont pas accès à un téléphone portable, à des unités téléphoniques ou à l'électricité.  Peut être coûteux pour les utilisateurs si on n’a pas mis en place un numéro gratuit.  Coûts élevés en personnel et en ressources : nécessite un accord avec un fournisseur de services et du temps consacré par des employés à écouter et consigner les messages (ou investissement dans un logiciel), mais moins cher qu'un centre d'appel.  Le feedback peut ne pas comporter des détails nécessaires au suivi (par exemple, nom de l'agence concernée par le feedback, coordonnées), en particulier si le feedback ne correspond pas à des catégories précodées. | Lorsque cela est possible, intégrer la RVI à un centre d'appels afin que la RVI puisse fournir les informations les plus simples, tandis que les opérateurs peuvent se concentrer sur les questions plus difficiles et les demandes individuelles (comme les problèmes de protection ou de sauvegarde).  L'utiliser parallèlement à un canal interpersonnel. |
| **Face à face avec des employés de CRS** | | |
| Des employés (comme des chargés de liaison avec la communauté ayant des tâches spécifiques dans le MFPR) sont approchés par des personnes sur le terrain et reçoivent et enregistrent directement les feedbacks et les plaintes.  **Type :** Statique  **Base :** Sans technologie  **Direction de l’information :** Sens unique | | |
| **Avantages** | **Inconvénients** | **Considérations importantes** |
| Souvent l'un des canaux les plus populaires.  Peut révéler les effets involontaires des programmes qui ne relèvent pas des rubriques de suivi.  Permet une réponse rapide aux questions urgentes et une orientation et peut résoudre de nombreux problèmes immédiatement. | Les employés peuvent trouver que c’est long et fastidieux d’enregistrer le feedback  Les employés peuvent penser que les plaintes donnent une mauvaise image de leur travail et être réticent à les traiter. | S’assurer que le personnel possède des compétences linguistiques et relationnelles adéquates et qu'il est formé à consigner les feedbacks et les plaintes et à y répondre.  Veiller à l’équilibre entre les genres dans le personnel.  Avoir une série de FAQ et s'assurer que les employés peuvent les utiliser pour apporter une solution immédiate à beaucoup des commentaires reçus.  S'assurer que le travail de MFPR est intégré dans les descriptions de poste des employés.  Un feedback efficace en face à face nécessite la confiance, ce qui peut prendre du temps, et exige des réponses rapides et une communication respectueuse. |
| **Point focal communautaire**  **(parfois appelé comité du feedback et des plaintes ou groupe consultatif communautaire)** | | |
| Point focal/comité géré localement, nommé par les membres de la communauté et formé pour collecter et documenter le feedback et les plaintes et les transmettre régulièrement à CRS et ses partenaires  **Type :** Statique  **Base :** Sans technologie  **Direction de l’information :** Sens unique | | |
| **Avantages** | **Inconvénients** | **Considérations importantes** |
| C'est souvent un canal populaire car les membres de la communauté peuvent se sentir plus à l'aise pour parler à un représentant de la communauté qu'à un employé.  Plus grande appropriation de la communauté.  Fonctionne bien dans les endroits où CRS/le partenaire travaille depuis longtemps.  Peut s'appuyer sur les plateformes sociales et culturelles existantes pour résoudre les problèmes plutôt que d'imposer une approche étrangère.  Permet une réponse rapide aux questions urgentes et une orientation et peut résoudre de nombreux problèmes immédiatement. | Exige du temps et du travail de la part de membres de la communauté.  Prend du temps.  Généralement peu adapté aux plaintes sensibles.  Risque de changements fréquents ou de manque de travail des membres du comité s’il n’y a pas d’allocation fournie. | Veiller à ce que les bénévoles soient formés pour consigner les commentaires et les plaintes et y répondre.  Veiller à ce que les comités soient inclusifs et encourager vivement la communauté à choisir un comité équilibré entre les genres ou des comités séparés (hommes/femmes) afin que les gens se sentent à l'aise pour exprimer leurs opinions.  Éviter que les chefs traditionnels ou les autorités locales ne soient membres du comité, car leur présence peut empêcher les gens à s'exprimer librement.  Envisager de verser une allocation aux membres du comité.  Des frais de personnel, car les employés doivent avoir des compétences techniques pour le mettre en place. |
| **Bureau d'assistance près des sites du projet, ou point d'accueil désigné dans les bureaux de CRS ou de ses partenaires.** | | |
| Un bureau ou un centre est mis en place au bureau ou sur le terrain, avec des heures d'ouverture déterminées et un personnel formé ou des bénévoles de la communauté pour répondre aux questions et écouter les préoccupations.  **Type :** Statique  **Base :** Sans technologie  **Direction de l’information :** Dans les deux sens | | |
| **Avantages** | **Inconvénients** | **Considérations importantes** |
| Facile à mettre en place.  Grande accessibilité lorsqu'il est combiné à d'autres activités du programme, par exemple, sur un site de distribution.  Bonne visibilité s’il est placé dans des endroits très fréquentés.  Utile dans les communautés où le niveau d’alphabétisation est faible.  Adapté aux feedbacks et plaintes confidentiels, même si le plaignant risque d’hésiter à les soumettre de manière visible.  Permet un contact direct, que les membres de la communauté préfèrent souvent.  Pratique pour les participants au programme qui viennent à d'autres activités du programme ou pendant les distributions.  Réponse rapide et immédiate. Beaucoup de problèmes peuvent être résolus immédiatement.  Un suivi ou des informations plus détaillées peuvent être demandés pendant l'interaction. | Peu accessible pour les personnes qui habitent loin du bureau. | S’assurer que les employés et volontaires possèdent des compétences linguistiques et relationnelles adéquates et sont formés à consigner les feedbacks et les plaintes et à y répondre.  S’assurer que les volontaires savent lire et écrire.  Garantir un équilibre de genre dans le personnel.  Coûts importants en personnel et en ressources, surtout pour la saisie des données et les feedbacks et plaintes enregistrés manuellement. Nécessite un personnel formé au traitement du feedback.  Envisager de donner aux volontaires une récompense symbolique non financière (par exemple, un t-shirt ou un bloc-notes).  Impliquer les membres de la communauté dans le choix de l'emplacement du bureau, idéalement dans un endroit permettant de parler en privé et qui soit accessible à tous.  Envisager de prévoir un volet de sensibilisation pour atteindre les personnes les plus vulnérables. |
| **Réunions communautaires ouvertes** | | |
| Réunions organisées périodiquement sur les sites du projet, rassemblant de grands groupes de personnes pour donner des informations et recueillir des feedbacks et des plaintes.  **Type :** Actif  **Base :** Sans technologie  **Direction de l’information :** Dans les deux sens | | |
| **Avantages** | **Inconvénients** | **Considérations importantes** |
| Facile à mettre en place.  Possibilité de solliciter le feedback et les plaintes de nombreuses personnes en un temps limité.  Peut impliquer des personnes qui ne participent pas au programme.  Peut être adapté au public (par exemple, en utilisant une approche adaptée aux enfants).  Convient aux communautés faiblement alphabétisées.  Faible coût en personnel et en ressources.  Permet une réponse immédiate.  Peut répondre immédiatement aux questions et préoccupations courantes et pour un grand nombre de personnes simultanément. | Les discussions peuvent être limitées si certaines personnes dominent le groupe.  Peut ne pas être approprié dans les cultures où il n’est pas acceptable de critiquer publiquement.  Peut exclure les personnes les plus marginalisées (comme les femmes et les enfants) qui risquent ne pas être à l'aise pour participer et exprimer leurs préoccupations.  Ne convient pas aux plaintes anonymes ou confidentielles. | Veiller à l'équilibre de genre dans le personnel et tenir compte de la dynamique du pouvoir et des rôles de genre dans la la communauté.  Établir des règles claires pour garantir que les personnes survivantes ou les auteurs de violences ne sont pas identifiés dans le groupe.  Envisager d'intégrer ces sessions à les réunions communautaires régulières en tant que point permanent de l'ordre du jour.  S’assurer que les employés ont de bonnes compétences linguistiques, d’animation et de résolution des conflits, ainsi que des compétences interpersonnelles pour solliciter des informations approfondies. |
| **Visites/ observations sur les sites du projet** | | |
| **Type :** Actif  **Base :** Sans technologie  **Direction de l’information :** Dans les deux sens | | |
| **Avantages** | **Inconvénients** | **Considérations importantes** |
| Peut impliquer la communauté dans son ensemble.  Convient aux communautés faiblement alphabétisées.  Est une occasion de dialogue pour répondre aux questions et dissiper les doutes.  Faible coût en personnel et en ressources si c’est associé aux activités régulières du projet, au suivi post-distribution ou à d'autres évaluations.  Permet une réponse immédiate. | Pas adapté aux plaintes anonymes ou confidentielles. | Veiller à l'équilibre de genre dans le personnel.  S’assurer que les employés ont de bonnes compétences linguistiques, d’animation et de résolution de conflit ainsi que des compétences interpersonnelles pour solliciter des informations approfondies. S’assurer que les employés sont formés à consigner le feedback et les plaintes et à y répondre. |
| **Méthodes de suivi** | | |
| On peut ajouter des questions demandant un feedback et le niveau général de satisfaction avec les réponses dans les méthodes de suivi, comme les enquêtes auprès des ménages ou après la distribution, les groupes de discussion, les entretiens avec les informateurs clés, les cartes de notation/de rapport de la communauté, les données d'évaluation et de suivi de la communauté.  **Type :** Actif  **Base :** Flexible  **Direction de l’information :** Sens unique | | |
| **Avantages** | **Inconvénients** | **Considérations importantes** |
| Est une occasion de demander activement un feedback et peut générer plus de feedback que d’autres approches.  Adapté à la collecte de feedback qualitatif de groupes particuliers, dont les personnes qui ont moins accès à des canaux statiques.  Peut être adapté au public (par ex. en utilisant une approche adaptée aux enfants)  Adapté aux personnes à mobilité réduite.  Facile à mettre en place ou à intégrer à des activités de suivi programmées.  Adapté aux communautés à bas niveau d’alphabétisation. | Portée limitée à cause de l'échantillonnage et du calendrier de la collecte des données.  Ne convient pas aux plaintes anonymes ou confidentielles.  Si les répondants donnent un feedback qui nécessite une réponse, il peut y avoir un long délai pour la réponse. | Coûts relatifs en personnel et en ressources (temps et conseils du personnel technique MEAL).  Ajouter des questions visant à obtenir un feedback dans les activités de suivi et les évaluations préliminaires prévues.  Veiller à ce que l'échantillonnage soit basé sur une analyse du genre et du pouvoir afin que les répondants soient représentatifs de tous les membres de la communauté, y compris des groupes marginalisés.  Organiser des groupes de discussion séparés pour les femmes, les hommes, les garçons, les filles, les adolescents et les adolescentes, et faire appel à des animateurs et animatrices. |
| **Réseaux sociaux et plateformes de messagerie instantanée (par ex. Twitter, WhatsApp)** | | |
| Un numéro ou un compte dédié, à la disposition des personnes pour partager des messages écrits ou vocaux et des photos.  **Type :** Statique  **Base :** Utilisant la technologie  **Direction de l’information :** Dans les deux sens | | |
| **Avantages** | **Inconvénients** | **Considérations importantes** |
| Peut avoir une grande portée si l'endroit dispose d'une bonne couverture réseau.  Bon moyen de recueillir rapidement des informations sur les besoins aigus lors de la première phase d'une intervention d'urgence dans une vaste zone géographique.  Peut gérer des plaintes anonymes ou confidentielles si le compte de l'utilisateur ne contient pas d'informations personnelles identifiables. | Peut exclure les groupes qui n’ont pas accès à un téléphone ou ne maitrisent pas le numérique.  Nécessite une bonne couverture réseau, un accès à un smartphone ou à un ordinateur, et de l'électricité.  Nécessite une maitrise du numérique pour la configuration et l'utilisation.  Peut générer un volume élevé de feedback et de questions, ce qui peut être lourd à gérer pour le personnel.  Risque de problèmes de sauvegarde en ligne.  Dans les lieux isolés, il peut être difficile de donner le numéro de téléphone ou le compte aux membres de la communauté.  Il faut que les employés supervisent les plateformes.  S'il est perçu comme un outil de communication dans les deux sens, les gens peuvent se sentir frustrés s’ils ne reçoivent pas de réponse. | Avant utilisation, faire une évaluation complète des risques afin de vérifier qu’on ne met personne en danger.  Faire une formation au personnel et aux membres de la communauté sur la plate-forme choisie.  Négocier avec le/les fournisseurs locaux de réseau mobile pour avoir un numéro gratuit pour permettre une maitrise des coûts.  S'assurer que le personnel est formé à gérer les comptes, consigner le feedback et les plaintes et y répondre. |
| **Courrier** | | |
| Des lettres peuvent être envoyées à un bureau du CRS ou d’un partenaire.  **Type :** Statique  **Base :** Sans technologie  **Direction de l’information :** Dans les deux sens | | |
| **Avantages** | **Inconvénients** | **Considérations importantes** |
| Facile à mettre en place.  Faible coût.  Convient aux plaintes anonymes ou confidentielles.  Les gens peuvent voir les lettres écrites comme une manière formelle et respectable de donner un feedback. | Largement reconnu comme inefficace en raison de l'analphabétisme, du manque d'accès à un réseau postal et de la préférence pour un contact direct avec le personnel.  Peut peut ne pas comporter des détails nécessaires au suivi (par exemple, nom de l'organisation concernée par le feedback, coordonnées).  Peut être falsifié.  Plus lent que les autres canaux. | Établir des protocoles pour trier les lettres reçues et orienter le feedback et des plaintes en interne.  Recruter des employés qui ont les compétences linguistiques nécessaires pour répondre soit par écrit, soit par téléphone, soit lors de visites. |
| **Adresse e-mail dédiée** | | |
| Les personnes peuvent envoyer des e-mails à une adresse mise en place spécifiquement pour le feedback.  **Type :** Statique  **Base :** Utilisant la technologie  **Direction de l’information :** Dans les deux sens | | |
| **Avantages** | **Inconvénients** | **Considérations importantes** |
| Grande accessibilité si le lieu bénéficie d'une bonne couverture réseau et si  la population a accès à des smartphones ou des ordinateurs, et à l'électricité.  Peut recueillir des plaintes anonymes si le compte e-mail de l'utilisateur ne contient pas d'informations personnelles identifiables.  Convient aux plaintes confidentielles.  Les gens peuvent voir les mails comme une manière formelle et respectable de donner un feedback.  Facile à mettre en place.  Faible coût. | Il faut une maitrise du numérique pour l’utiliser  Léger délai pour la réponse.  Le suivi n’est possible que si l’utilisateur a laissé ses coordonnées. | Établir des protocoles pour trier les mails reçus et orienter le feedback et des plaintes en interne.  Recruter des employés qui ont les compétences linguistiques nécessaires pour répondre soit par écrit, soit par téléphone, soit lors de visites. |
| **Consultation régulières avec des informateurs clés ou des dirigeants communautaires** | | |
| Les dirigeants collectent les feedbacks et les plaintes pour leurs communautés.  **Type :** Actif  **Base :** Sans technologie  **Direction de l’information :** Dans les deux sens | | |
| **Avantages** | **Inconvénients** | **Considérations importantes** |
| Peut avoir une grande  portée.  Doit faire partie des activités régulières du projet et être un protocole de construction de relations attendu, qui peut être élargi pour inclure le feedback. | Exclut les groupes ou les personnes qui ne sont pas à l’aise avec ce canal. Représentera souvent le point de vue des membres les plus puissants de la communauté.  Nécessite d’investir du temps pour rencontrer les personnes, en particulier au début pour les informer de leur rôle qui est de consulter les autres et de les représenter.  Dans un contexte de forte surveillance et de faible confiance, peut donner l'impression que l'organisation s’associe aux plus puissants. | Trianguler avec le feedback provenant d'autres canaux.  Veiller à ce que l’employé qui dirige la réunion ait d'excellentes compétences en animation et occupe un niveau hiérarchique assez élevé, car les gens seront plus motivés à partager si un décideur est présent.  Coûts relatifs en personnel et ressources. |

**B. Canaux de réponse**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Émission de radio** | | |
| Une émission radio dédiée pour donner des informations aux auditeurs et recevoir des appels auxquels on répond en direct pendant l’émission.  **Type :** Statique  **Base :** Sans technologie  **Direction de l’information :** Sens unique | | |
| **Avantages** | **Inconvénients** | **Considérations importantes** |
| Bonne manière d'utiliser la communication orale, qui est souvent préférée par les communautés à faible niveau d’alphabétisation.  Peut inclure une communication dans les deux sens si les gens peuvent appeler et poser des questions.  Peut avoir une large portée, surtout si la radio est écoutée par tous.  Idéal pour combiner la fourniture d'informations, les annonces sur des services (par exemple, l'hygiène, la prévention du choléra, etc.) et les questions et les problèmes des membres de la communauté.  Répondrait généralement aux problèmes et questions les plus récurrents.  Peut être opéré avec d'autres organisations.  Bon moyen de fermer la boucle du feedback au niveau de la communauté. | Ne peut pas atteindre les personnes souffrant de déficiences auditives.  Risque de perception de partialité, selon la réputation de la station.  Le niveau de participation des auditeurs peut être très faible.  Ne garantit pas la confidentialité ni le respect de la vie privée.  Les implications financières comprennent des frais élevés pour l'animation de l'émission, en particulier si la station est populaire et a une grande couverture/beaucoup d’abonnés.  Risque pour la réputation s’il y a des critiques ou des allégations formulées publiquement. Peut déclencher une réponse défensive et donc limiter le dialogue. | S’assurer que le créneau horaire est au moment le plus approprié de la journée, lorsqu'il est susceptible d'être entendu par le public cible, par exemple, lorsque les enfants sont à l'école, mais pas lorsque les femmes peuvent quitter la maison pour aller chercher de l'eau, ni pendant les heures de prière.  Négocier avec un fournisseur téléphonique pour avoir une option d’appel gratuit.  Adapter le support de communication au public visé. |
| **Appel téléphonique ou SMS individuel** | | |
| **Type :** Statique  **Base :** Basse technologie  **Direction de l’information :** Dans les deux sens |  |  |
| **Avantages** | **Inconvénients** | **Considérations importantes** |
| Bonne option si la couverture réseau est bonne et que les différents participants au programme ont accès à des téléphones portables.  Permet une réponse rapide aux questions urgentes et une orientation, et peut résoudre immédiatement de nombreux problèmes en utilisant une FAQ.  Peut permettre une conversation plus privée et confidentielle. | Peut exclure ceux qui n'ont pas de téléphone portable, d’unités téléphoniques ou d'électricité pour charger le téléphone.  Nécessite plusieurs employés dédiés possédant les compétences linguistiques pertinentes. | Veiller à ce que le personnel sache comment traiter les feedbacks et les plaintes reçus.  Veiller à l'équilibre de genre et à la diversité dans le personnel afin d'éliminer les obstacles (par exemple, la langue).  Pour protéger les données personnelles des appelants, vérifier que les numéros de téléphone ne sont pas enregistrés.  Ne pas utiliser les téléphones personnels des employés. |
| **Ligne d’assistance téléphonique** | | |
| Cf. les détails ci-dessus |  |  |
| **Tableau d'affichage communautaire, banderoles, affiches, dépliants, etc.** | | |
| Placé dans un lieu public pour donner des informations sur le processus de feedback et de plaintes, l'organisation, le programme, etc. Il peut s'agir d'anticiper les questions ou de répondre à un feedback particulier.  **Type :** Statique  **Base :** Sans technologie  **Direction de l’information :** Sens unique, mais peut être adapté pour être dans les deux sens | | |
| **Avantages** | **Inconvénients** | **Considérations importantes** |
| Relativement facile à mettre en place.  Coût moyen pour les projets qui opèrent dans des lieux peu nombreux.  Peut avoir une grande portée si c’est placé dans des zones à fort trafic.  Les réponses à des questions générales soulevées par l'affichage sur le tableau d'affichage peuvent être données lors de réunions de groupe et de sessions d’information communautaires. | Communication impersonnelle qui risque de ne pas inspirer la confiance.  Inadapté pour répondre à des plaintes personnelles ou sensibles.  Difficile à mettre en place dans des lieux où il n’y a pas d'espaces communs ou si l’infrastructure est limitée. | Dépend de la fréquence à laquelle les informations sont actualisées et des FAQ publiées.  Faire traduire dans les langues locales.  S’il y a des graphiques, essayer de transmettre le message de manière délicate et le tester auparavant auprès de quelques membres de la communauté. |
| **Visites dans les ménages** | | |
| **Type :** Statique  **Base :** Sans technologie  **Direction de l’information :** Sens unique |  |  |
| **Avantages** | **Inconvénients** | **Considérations importantes** |
| Donne accès aux personnes à mobilité réduite.  Est une occasion de dialoguer pour répondre aux questions et clarifier les doutes.  Permet des conversations plus privées et confidentielles. | Coûts élevés en personnel et ressources.  Peut entraîner une perte de confiance des participants au programme si un agresseur est impliqué dans les visites. | Veiller à l'équilibre de genre et à la diversité dans le personnel afin d’encourager la confiance et d'éliminer les obstacles (par exemple, la langue).  Veiller à ce que le personnel sache comment traiter les feedbacks et les plaintes reçus. |
| **Théâtre de rue, comédie ou musique** | | |
| **Avantages** | **Inconvénients** | **Considérations importantes** |
| Manière attrayante de donner des informations.  Peut avoir une large portée.  Peut être adapté au public (par exemple, approche adaptée aux enfants). | Peut ne pas être approprié dans un environnement conservateur.  Les discussions peuvent être limitées si certaines personnes dominent le groupe. | Impliquer les membres de la communauté dans la création du contenu et tester les messages auprès d’eux.  Vérifier que le contenu est pertinent dans le contexte et approprié pour le public cible.  Faire traduire dans les langues locales. |
| **Réunions communautaires publiques** | | |
| Cf. les détails ci-dessus. |  |  |

\* Adapté de *Selecting feedback mechanisms* (CRS 2015, disponible sur EFOM) et *Guidance 4.1 : Overview of feedback channels – Strengths, weaknesses & tips* (CARE 2020).

1. . Pour les considérations relatives au COVID19 cf. Tipsheet: CARM & COVID-19 (Mercy Corps 2020). [↑](#footnote-ref-1)