

**NORMES IASC POUR
LES MÉCANISMES
DE RETOUR
D'INFORMATION
COLLECTIFS :**

**Principes et normes pour
la gestion collective des
retours communautaires**

IASC Task Force 2 on
Accountability to Affected People

November 2024

Endorsed by IASC Operational Policy
and Advocacy Group (OPAG)

Contexte

Les normes de l'IASC pour les mécanismes de retour d'information collectif comprennent les éléments énumérés ci-dessous, qui sont tous disponibles sur le [portail IASC](#) ainsi que des ressources et des exemples de soutien :

- Les normes de l'IASC pour les mécanismes de retour d'information collectifs : Une introduction
- Principes et normes pour la gestion collective des retours communautaires
- Les annexes :
 - 1. Le Modèle de Journal pour les retours de la communauté**
 - 2. L'exemple de cadre analytique**
 - 3. Le suivi des actions du modèle**

Ces normes sont fondées sur des années de consultations avec une gamme d'acteurs sur les défis communs rencontrés dans la gestion des retours de la communauté (collectés, traités, analysés et utilisés) pour informer la programmation de réponse. Une comparaison et un examen de celles-ci avec les ressources existantes - y compris les documents stratégiques, les documents d'orientation, les procédures opérationnelles standard (SOP), les données de retour d'information, les rapports, les outils et les modèles - nous ont permis de définir les concepts clés dans le retour d'information de la communauté et les processus soutenant un mécanisme de retour d'information collectif à différents niveaux. Le flux de travail du Groupe de travail 2 de l'IASC sur l'AAP dédié à ce domaine de travail (co-dirigé par le HCR, la FICR, l'UNICEF et le PAM) a développé et socialisé les normes, en travaillant avec plusieurs pays à travers cinq régions pour garantir leur pertinence tant pour les dirigeants que pour les praticiens travaillant dans le domaine des retours communautaires. Les normes sont bien alignées avec d'autres cadres et normes inter-agences tels que :

- La [Norme Humanitaire de Base sur la Qualité et la Responsabilité](#)
- Les [Engagements de l'IASC en matière de responsabilité envers les personnes touchées et de protection contre l'exploitation et les abus sexuels](#)
- La [Définition et les Principes de l'IASC pour une approche centrée sur la victime / le survivant](#)
- Les [Procédures de référence inter-agences de l'IASC sur l'exploitation et les abus sexuels \(IA SEA RP\)](#)
- Le [Cadre de responsabilité collective de l'IASC envers les personnes affectées \(AAP\) et les orientations opérationnelles associées](#)
- L'[Orientation opérationnelle de l'IASC sur la responsabilité des données dans l'action humanitaire et la Note d'orientation sur la responsabilité des données et l'AAP dans l'action humanitaire](#)
- Les Orientations de l'IASC sur le genre et l'inclusion¹

Le package continuera d'évoluer en fonction des retours et des découvertes de collègues sur le terrain. Il sera examiné tous les deux ans pour s'assurer qu'il reste pertinent et approprié.

1 Cela inclut, mais n'est pas limité à : la [Politique de l'IASC sur l'égalité des sexes et l'autonomisation des femmes et des filles dans l'action humanitaire](#), les Lignes directrices de l'IASC pour l'inclusion des personnes handicapées dans l'action humanitaire.

Description du contenu

Les normes de l'IASC pour les mécanismes de retour d'information collective soutiennent des approches collectives de la gestion des retours d'information communautaires en fournissant aux acteurs un moyen d'aligner les approches individuelles, conjointes et inter-agences pour documenter, partager, analyser et agir sur les données et les résultats des retours d'information afin de renforcer l'AAP dans une réponse. Les normes encouragent les acteurs à appliquer des principes de protection lors de l'établissement et de la mise en œuvre de mécanismes de retour d'information qui favorisent la participation significative des personnes touchées par la crise, garantissent la sécurité et l'accès à tous, quel que soit l'âge, le sexe et les caractéristiques diverses, tout en respectant les principes de ne pas nuire, de non-discrimination et de confidentialité des données.

LES PRINCIPES

Ce sont les déclarations générales qui guident les personnes responsables de l'intégration des normes de responsabilité dans les activités et les opérations. Chaque principe suit une étape du cycle de rétroaction et fait partie d'un écosystème complet d'adaptation de la réponse. L'engagement envers les principes directeurs opérationnels garantit qu'une intention commune est établie entre les différents acteurs du collectif. Il s'agit d'établir une terminologie et une approche communes autour des retours de la communauté et de leur gestion. Le glossaire des termes à la fin de ce document peut être adapté comme première étape pour établir les bases d'un travail collectif dans ce domaine.

LES NORMES

Voici les actions minimales selon les cinq principes et elles sont destinées à l'attention des praticiens qui mettent en place et gèrent des mécanismes de retour d'information, tant au niveau des agences que dans des contextes inter-agences. Les agences individuelles devraient vérifier que leurs propres normes répondent à celles énoncées dans le package. Entre les agences et au niveau collectif, les normes peuvent aider à établir une compréhension de base entre les différents acteurs de la réponse sur les différentes voies de retour d'information qui existent, quel est leur but dans l'atteinte des objectifs communs et comment cela est lié à la planification de la réponse. Elles soutiennent également une approche coordonnée pour communiquer autour du processus de retour d'information, gérer et référencer les retours d'information entre eux, et prendre des décisions basées sur les résultats des retours d'information. Les structures de niveau de réponse pour la coordination et la prise de décision déterminent comment ces éléments sont discutés et concrétisés pour répondre aux besoins spécifiques au contexte.

LES ANNEXES

1. Le Modèle de Journal pour les retours de la communauté : Ce modèle comprend les informations minimales et la classification standard qui doivent être utilisées pour documenter les retours de la communauté à travers divers canaux et peut être adapté pour convenir à différentes formes de collecte de données de retour. Le Modèle de Journal fournit :

- Des noms et descriptions des points de données minimaux nécessaires pour soutenir le partage sûr et efficace des retours de la communauté pour les recommandations et les réponses, et pour soutenir une analyse thématique commune des retours en plus du suivi de la performance d'un mécanisme de retour en ce qui concerne le respect des protocoles établis pour la clôture individuelle des boucles.
- Des catégories standard pour classer les retours de la communauté, accompagnées de recommandations pour une sous-catégorisation supplémentaire de ces principales catégories, afin de soutenir l'analyse et la discussion sur l'interopérabilité potentielle de différentes solutions numériques soutenant la gestion des retours, lorsque cela est souhaité et approprié.

2. L'exemple de cadre analytique : Voici un exemple de la manière dont différentes sources d'information peuvent être considérées ensemble avec les données de retour de la communauté disponibles pour soutenir l'utilisation constructive des informations formelles et informelles (ou structurées et non structurées) dans la construction d'une image complète des besoins pour la réponse. Cela peut alimenter la formulation de recommandations et d'actions pour ajuster les programmes, re-prioriser ou réaffecter des ressources selon les besoins.

3. Le suivi des actions du modèle : Ce modèle doit être utilisé pour enregistrer les actions et adaptations suggérées et les intégrer dans les processus clés de prise de décision et de révision dans la réponse. Cet outil peut servir à une variété d'objectifs à différents niveaux, y compris pour la révision et l'ajustement du mécanisme collectif lui-même. Il permet une ligne de vue claire entre les résultats obtenus grâce aux retours de la communauté, aux retours opérationnels de différents types d'acteurs de réponse et aux équipes en contact avec la communauté, ainsi que les décisions opérationnelles et programmatiques qui sont prises en réponse à ceux-ci.

Qu'est-ce qu'un mécanisme de rétroaction communautaire (CFM) et que fait-il pour la réponse humanitaire ?

Un CFM est tout système établi pour soutenir une communication bidirectionnelle inclusive entre les communautés et les acteurs de la réponse humanitaire, dans le but de garantir que les informations échangées avec les communautés alimentent la manière dont les différentes opérations de réponse sont conçues, mises en œuvre et améliorées*.

À QUOI RESSEMBLENT LES COMMENTAIRES DE LA COMMUNAUTÉ ?

Les commentaires de la communauté sont des informations générées par les membres de la communauté – individus et groupes, adultes et enfants. Les commentaires peuvent inclure des questions, des suggestions, des observations, des croyances, des préoccupations, des plaintes et des déclarations de remerciement. Ces informations peuvent être collectées, reçues ou rencontrées de manière proactive directement auprès des membres et des groupes de la communauté ou par l'intermédiaire des équipes de terrain et du personnel et des bénévoles en contact avec la communauté qui interagissent avec eux au quotidien.

QUI MET EN ŒUVRE UN CFM ?

Un mécanisme de rétroaction communautaire peut porter plusieurs noms. Il peut être mis en place localement par des communautés ou par des agences individuelles, dans le cadre d'une approche conjointe de deux ou plusieurs agences, et peut exister au niveau collectif pour soutenir les priorités des clusters, la coordination inter-clusters et les structures de prise de décision au niveau de la réponse. Ce qui est important, c'est qu'un CFM puisse remplir ses fonctions, et pour cela, il a besoin de trois éléments de base.

UN CFM DOIT COMPORTER TROIS ÉLÉMENTS :

Divers canaux pour une communication bilatérale inclusive	Protocoles et outils de gestion des commentaires	Une structure et un processus pour prendre des décisions
Un canal de rétroaction est toute modalité par laquelle les commentaires peuvent être partagés, capturés et reçus. Elles peuvent être en face à face ou à distance, formelles ou informelles, et conçues pour un commentaire individuel et/ou de groupe. Une combinaison qui répond aux préférences et aux besoins des différents groupes améliorera l'accessibilité du CFM.	Les protocoles et outils de gestion et de réponse aux commentaires déterminent la manière dont les commentaires de la communauté sont gérés par toutes les personnes impliquées, y compris la manière dont les informations de commentaires sont collectées, stockées, traitées, analysées et utilisées pour soutenir les objectifs visés par le CFM.	La manière dont les décisions et les ajustements sont pris dépend du contexte de l'urgence et du plan d'intervention en place. Les communautés et les acteurs impliqués dans la réponse devraient faire partie de la structure et alimenter un processus de prise de décision et d'ajustement.

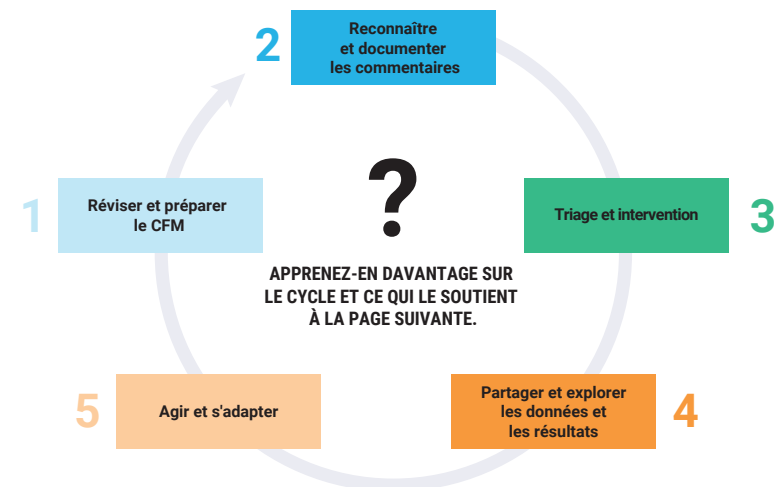
*Voir le glossaire pour des définitions plus détaillées

LE CYCLE DE RÉTROACTION DE LA COMMUNAUTÉ

Le cycle de rétroaction de la communauté est un moyen simple de visualiser la manière dont les commentaires sont recueillis, traités et utilisés pour éclairer les décisions, créant ainsi une « boucle de rétroaction ».

Son objectif est de s'adapter en permanence, de répondre aux besoins changeants de toutes les parties prenantes (c'est-à-dire les individus, les groupes et la communauté dans son ensemble, les acteurs impliqués dans la réponse, le personnel et les bénévoles) et de contribuer aux objectifs collectifs de renforcement de la programmation et des systèmes de rétroaction au niveau de la réponse.

Bien que le cycle soit généralement divisé en étapes distinctes et numérotées, de nombreux processus se chevauchent et se déroulent simultanément. Bien que certaines agences individuelles aient travaillé à la normalisation des approches dans leurs propres opérations nationales, des défis subsistent pour harmoniser ces approches au niveau collectif afin de soutenir les objectifs communs de la réponse globale.



Pourquoi une approche collective de la gestion des retours de la communauté est-elle importante ?

1. Les communautés considèrent tous les acteurs de la réponse comme une seule entité

Lorsque nous communiquons et recueillons les commentaires des communautés de manière cohérente, nous montrons que nous sommes unis dans notre mandat d'écouter et de répondre à leurs besoins. L'alignement de nos approches nous permettra d'améliorer notre compréhension de la population que nous atteignons, de garantir que les commentaires parviennent aux bonnes personnes en position d'agir et de réagir de manière appropriée, et de prendre en compte ensemble les tendances plus larges pour adapter nos programmes de manière holistique.

2. Nous sommes une communauté de réponse diversifiée.

Il existe une abondance d'informations riches mais décentralisées que nous pouvons exploiter sur les besoins, les perceptions et les expériences des communautés que nous servons. Si nous prenons en compte et optimisons toutes les différentes manières dont nous interagissons avec les communautés, en particulier les canaux dont nous savons qu'elles préfèrent et auxquels elles font confiance, nous pouvons interpréter et trianguler avec plus de confiance les commentaires ainsi que d'autres informations pour répondre aux besoins de prise de décision stratégique et opérationnelle.

3. Être capable de s'adapter ensemble est la meilleure stratégie face à la pénurie de ressources.

Un CFM conçu, suivi et contrôlé en fonction des objectifs du plan d'intervention sera en mesure de s'adapter rapidement aux changements, d'utiliser efficacement les ressources et les capacités disponibles et de respecter notre engagement commun en matière de responsabilité envers les personnes affectées.

1 Réviser et préparer le CFM

Si nous définissons et convenons collectivement de la manière dont la liaison de nos systèmes de rétroaction peut nous aider à atteindre les objectifs de la réponse, nous créons une base pour une adaptation commune qui s'appuie sur les efforts déjà en cours – et les ressources dont nous disposons déjà – pour renforcer nos systèmes et programmes individuels.

2 Reconnaître et documenter les commentaires

Si nous sommes cohérents et coordonnés dans la manière dont nous communiquons avec les communautés, nous instaurons la confiance et envoyons le message que nous sommes unis dans nos objectifs et nos intentions. **En utilisant ce modèle de journal de bord pour aligner la manière dont nous parlons et documentons les commentaires de la communauté**, nous améliorons notre capacité à analyser et à utiliser les commentaires provenant de tous les canaux pour servir les objectifs des agences et du collectif.

3 Triage et intervention

Si nous nous mettons d'accord sur les personnes les mieux placées pour répondre aux différents types de commentaires, ainsi que sur les règles générales permettant de garantir que les commentaires leur parviennent, nous garantissons que toute personne fournissant des commentaires par n'importe quel canal – en particulier celles ayant des besoins très spécifiques ou signalant des problèmes graves – reçoive une réponse aussi rapide, sûre et efficace que possible.

4 Partager et explorer les données et les résultats

Si nous rassemblons les données de retour d'information de la communauté et les conclusions de nos différentes sources dans un **cadre analytique**, nous pouvons les interpréter avec d'autres informations qui soutiennent la planification, la mise en œuvre et l'évaluation des programmes. Nous pouvons fonder nos recommandations et nos actions sur une image plus transparente et plus équilibrée des besoins.

5 Agir et s'adapter

Si nous pouvons garder une trace de ce que nous apprenons, de la manière dont nous nous adaptons et des défis persistants, nous pouvons être plus confiants dans nos décisions, partager cela avec les communautés et mieux défendre et influencer les modèles de financement des interventions humanitaires.

Soutenir la localisation

Si nous veillons à ce que les équipes en contact avec la communauté, le personnel chargé du feedback et les partenaires locaux qui mettent en œuvre et reçoivent le feedback soient régulièrement impliqués au niveau collectif pour partager leurs conclusions, leurs commentaires sur les décisions et renforcer les messages clés avec les communautés, nous pouvons construire des systèmes pratiques qui peuvent avoir un impact réel là où cela compte le plus.

Lier l'analyse des tendances et le plaidoyer pour une meilleure gestion des ressources

La structure et le fonctionnement d'un CFM dépendent des cadres réglementaires, des ressources disponibles et des technologies choisies pour soutenir son fonctionnement.

Parler de ces choses en tant que communauté d'acteurs de la réponse peut nous permettre de mieux tirer parti de nos différentes contributions, d'interagir avec les donateurs, d'établir des priorités et de défendre les choses dont nous avons besoin pour atteindre nos objectifs communs.

Normes de l'IASC pour les mécanismes de rétroaction collective

Les normes de l'IASC pour les mécanismes de rétroaction collective peuvent aider les ONG locales, les OING, les Nations Unies, la Croix-Rouge et les organisations de la société civile ainsi que d'autres acteurs impliqués dans les interventions d'urgence à mieux relier leurs différents systèmes d'écoute et de réponse aux communautés affectées. En alignant les approches de collecte, de partage, d'analyse et de réponse aux données de retour d'information de la communauté, ils peuvent faire un usage plus systématique des retours d'information de la communauté dans les cycles de programmation pour servir un ensemble d'objectifs communs pour une réponse.

Les normes visent principalement à guider les approches collectives en matière de rétroaction communautaire et d'initiatives inter-institutions au niveau de la réponse. Toutefois, il faudrait également les appliquer pour soutenir les mécanismes de rétroaction multicanaux d'une seule organisation et faciliter le partage des données de rétroaction avec d'autres organisations pour une mise en œuvre et une prise de décision conjointes.

<h3>1 Réviser et préparer le CFM</h3>	<p>Nous définissons et convenons des objectifs, des rôles fonctionnels et des responsabilités clés du CFM au niveau collectif. Nous établissons des indicateurs de performance communs pour soutenir la supervision, le suivi et l'adaptation des processus et des outils qui relient les différents systèmes de collecte, de partage et de mise en œuvre des retours de la communauté.</p>	<p>Six normes minimales couvrent de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relier les approches collectives de rétroaction aux objectifs communs et à la planification des réponses • Définir qui et ce qui est nécessaire pour soutenir le CFM • Indicateurs de mesure de la performance collective
<h3>2 Reconnaître et documenter les commentaires</h3>	<p>Nous veillons à ce que les communautés soient informées et puissent accéder aux canaux disponibles pour poser des questions et fournir des commentaires et comprennent leurs droits dans le processus de commentaires. Lorsque des commentaires sont fournis, nous les recueillons systématiquement et en toute sécurité via tous les canaux pour une gestion centralisée et les traitons conformément aux directives pertinentes en matière de responsabilité des données.</p>	<p>Quatre normes minimales couvrent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ce qui doit être communiqué aux communautés pour s'assurer qu'elles savent comment et où fournir leurs commentaires • Comment nous documentons les commentaires de manière standardisée et classons les commentaires pour action et analyse selon le modèle de journal de bord pour les commentaires de la communauté.
<h3>3 Triage et intervention</h3>	<p>Nous gérons les commentaires en fonction de leur sensibilité et de leur criticité. Le cas échéant, nous transmettons en toute sécurité les commentaires aux personnes en mesure de les gérer, de les transmettre et de les traiter de manière responsable, de manière appropriée et opportune, afin de soutenir l'action et la fermeture de la boucle individuelle.</p>	<p>Six normes minimales couvrent de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Équiper les canaux pour signaler les commentaires sensibles ou critiques et les traiter conformément aux protocoles pertinents • Comment nous suivons et répondons aux commentaires individuels
<h3>4 Partager et explorer les données et les résultats</h3>	<p>Nous collectons, explorons thématiquement et tirons des conclusions des données de rétroaction d'une manière qui répond de manière responsable et efficace aux besoins d'information des différentes parties prenantes pour alimenter la formulation de recommandations et d'actions pour les décideurs à différents niveaux organisationnels.</p>	<p>Cinq normes minimales couvrent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comment préparer et représenter les données de rétroaction pour répondre aux utilisations prévues de manière responsable et transparente • La discussion et la contextualisation des résultats à l'aide d'un cadre analytique.
<h3>5 Agir et s'adapter</h3>	<p>Nous discutons et suivons les recommandations et les mesures prises en réponse aux conclusions des commentaires de la communauté, et nous nous assurons que nos programmes et stratégies pour répondre aux besoins des communautés sont revus et adaptés en conséquence.</p>	<p>Quatre normes minimales couvrent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Différents moyens de maintenir et de réviser les protocoles établis pour soutenir la prise de décision et l'adaptation • Suivi des mesures prises pour répondre aux commentaires au fil du temps, en veillant à ce qu'elles soient communiquées aux communautés.

Principe directeur opérationnel n° 1

Nous définissons et convenons des objectifs, des rôles fonctionnels et des responsabilités clés pour le [mécanisme de retour d'information de la communauté \(CFM\)](#) au niveau collectif. Nous établissons des indicateurs de performance communs pour soutenir la supervision, le suivi et l'adaptation des processus et des outils qui relient les différents systèmes de collecte, de partage et d'action [des retours de la communauté](#) ensemble.

Les termes définis dans le glossaire sont soulignés en bleu et liés ci-dessous.

Nous établissons des intentions collectives et posons des fondations.

Notes

1.1 Définir comment une stratégie collective pour l'engagement significatif des communautés affectées est favorisé par la réunion de différents systèmes prévus et existants pour les retours d'information (y compris l'agence, la coopération conjointe et/ou inter-agences lorsqu'elles existent), en veillant à ce qu'il y ait des liens clairs avec les résultats du plan de réponse et les activités de soutien.

Définir comment différents systèmes de retour d'information peuvent contribuer à une stratégie collective fournit une base solide pour un mécanisme collectif qui soutient des objectifs communs pour la réponse.

1.2 Définir des objectifs mesurables spécifiques et des indicateurs de performance associés pour le CFM et les inclure dans les cadres du suivi et des plans stratégiques. Les indicateurs devraient permettre de surveiller les fonctions principales du CFM :

- Performance de différents [canaux de retour](#) et outils pour faciliter un échange d'informations inclusif et bilatéral avec les communautés.
- Performance des processus de documentation, de référence et de réponse aux retours pour [clôre la boucle](#) avec des individus et des communautés.
- Performance de la fourniture d'informations aux processus de prise de décision destinés à soutenir la coordination et l'ajustement basé sur des preuves des programmes.

Dans tout organisme exerçant cette surveillance, différents acteurs (y compris les personnes concernées, les secteurs techniques et les partenaires de mise en œuvre, ainsi que les acteurs locaux de la communauté de réponse lorsque cela est possible) sont engagés et représentés pour garantir que les données de retour alimentent les processus de prise de décision et que les décisions sont communiquées aux communautés.

Principe directeur opérationnel n° 1

Nous définissons et convenons des objectifs, des rôles fonctionnels et des responsabilités clés pour le mécanisme de retour d'information de la communauté (CFM) au niveau collectif. Nous établissons des indicateurs de performance communs pour soutenir la supervision, le suivi et l'adaptation des processus et des outils qui relient les différents systèmes de collecte, de partage et d'action des retours de la communauté ensemble.

Les termes définis dans le glossaire sont soulignés en bleu et liés ci-dessous.

1.3 Définir des protocoles spécifiques qui établissent :

- Les objectifs pour lesquels les retours de la communauté sont recueillis et traités, y compris pour communiquer avec les communautés, la gestion des retours et la responsabilité, ainsi que la surveillance des tendances, l'analyse et le plaidoyer.
- Les voies et procédures pour effectuer et coordonner la gestion des retours, qui décrivent les différentes actions standard à entreprendre par tous les différents systèmes de retour en fonction du type de retour rencontré. Celles-ci seront multiples et devraient être définies par l'autorité appropriée, par exemple, les voies et procédures pour les retours concernant l'aide alimentaire devraient être définies par les acteurs coordonnant ces activités au niveau de la réponse.
- Les moyens et la fréquence de rapport sur les résultats des retours de la communauté et les actions entreprises en réponse. Cela inclut la manière dont les différents systèmes de rétroaction se relient pour rendre compte régulièrement des informations qui arrivent, de ce qui peut manquer et de ce qui peut être fait pour améliorer les processus existants.
- Les moyens et la fréquence de surveillance de l'adhésion aux protocoles et de mesure périodique des performances décrites ci-dessus.

Ces protocoles devraient être soutenus par des accords de partage de données, des protocoles de partage d'informations ou des instruments équivalents (tels qu'un protocole d'accord) pour le partage de données et d'informations de retour entre différentes unités et organisations afin de garantir qu'ils respectent les normes internationales, les lois nationales (le cas échéant) et les politiques internes en matière de protection des données et de confidentialité.

Nous examinons et préparons notre mécanisme de retour d'information.

Principe directeur opérationnel n° 1

Nous définissons et convenons des objectifs, des rôles fonctionnels et des responsabilités clés pour le [mécanisme de retour d'information de la communauté \(CFM\)](#) au niveau collectif. Nous établissons des indicateurs de performance communs pour soutenir la supervision, le suivi et l'adaptation des processus et des outils qui relient les différents systèmes de collecte, de partage et d'action [des retours de la communauté](#) ensemble.

Les termes définis dans le glossaire sont soulignés en bleu et liés ci-dessous.

1.4 Assurez-vous que les rôles fonctionnels de base minimum sont établis et dotés de ressources. Considérez quels rôles devraient être responsables de :

- Recueillir les retours de la communauté et effectuer des activités de [fermeture de boucle](#) si nécessaire, telles que le personnel en contact avec la communauté, les bénévoles et les moniteurs, les opérateurs de ligne d'assistance, les agents de bureau de retour d'information, les modérateurs de groupes de discussion et d'autres facilitateurs pertinents.
- Gestion des retours, y compris pour la réception, la vérification, l'action et le reporting sur l'état des [références](#) et la clôture de la boucle.
- Collecte et préparation des données de retour de la communauté pour un traitement ultérieur.
- Traitement et analyse des données pour répondre aux utilisations prévues.
- Partage, suivi et rapport sur les résultats et les décisions prises en réponse à ceux-ci.
- Superviser les opérations CFM, effectuer un [contrôle de qualité](#), et s'assurer que des ajustements réguliers et ponctuels sont apportés aux documents procéduraux, outils et systèmes soutenant les fonctions et rôles principaux.
- Coordonner n'importe laquelle des activités ci-dessus avec les différentes parties prenantes interagissant avec le CFM. Cela inclut de travailler avec les parties prenantes nécessaires pour définir les paramètres des protocoles standard, établir et examiner les procédures de gestion des retours, fournir des contributions de [cartographie des services](#) et [systèmes de référence](#), et spécifier les besoins en information et les résultats pour la prise de décision et l'ajustement.

Ces rôles peuvent avoir du personnel dédié, ou les responsabilités correspondantes peuvent être réparties entre différents membres du personnel, en fonction de l'organisation et du modèle de ressources.

Indépendamment de la manière dont ils sont attribués, les rôles décrits ici couvrant ces responsabilités sont le minimum requis pour soutenir le fonctionnement du CFM (à tout niveau).

Principe directeur opérationnel n° 1

Nous définissons et convenons des objectifs, des rôles fonctionnels et des responsabilités clés pour le mécanisme de retour d'information de la communauté (CFM) au niveau collectif. Nous établissons des indicateurs de performance communs pour soutenir la supervision, le suivi et l'adaptation des processus et des outils qui relient les différents systèmes de collecte, de partage et d'action des retours de la communauté ensemble.

Les termes définis dans le glossaire sont soulignés en bleu et liés ci-dessous.

1.5 Assurez-vous que les exigences de capacité de base pour le personnel en contact avec la communauté (y compris ceux ayant des responsabilités énumérées dans 1.4) sont satisfaites par :

- L'assurance que le personnel en contact avec la communauté et ceux susceptibles de recevoir des retours de la communauté comprennent le contexte communautaire, et que la composition de l'équipe représente adéquatement la communauté cible en termes de genre, d'ethnicité, d'âge et de compétences linguistiques.
- La fourniture d'une formation d'intégration ou d'une orientation pour garantir la familiarité avec :
 - (a) des spécificités du programme, telles que qui est impliqué dans la prestation d'assistance et comment les activités de réponse sont menées
 - (b) les principes et les moyens de mettre en œuvre la responsabilité envers les populations affectées, et le rôle des MCF dans l'atteinte de cet objectif
 - (c) les différentes modalités d'interaction et de collecte de retours, ainsi que les techniques requises pour cela (comme l'écoute active, la gestion des retours sensibles, des fournisseurs de retours insatisfaits ou en détresse)
 - (d) le processus de gestion des retours, y compris les procédures de collecte de données, référence et fermeture de boucle.
- La fourniture des formations thématiques supplémentaires, des mises à jour et des rappels pertinents pour le processus de retour d'information et/ou les outils de soutien (y compris pour messagerie standard, les références ou la gestion de cas de retour d'information spécifique) selon les besoins, ces besoins étant discutés lors des réunions régulières.

Une formation supplémentaire devrait être recherchée sur les sujets suivants pour des connaissances spécialisées au-delà de la gestion des retours et des procédures de réponse :

- *Principes de protection, y compris pour la protection de l'enfance et la sauvegarde, la violence basée sur le genre, la prévention de l'exploitation et des abus sexuels, et d'autres domaines thématiques clés.*
- *Premiers secours psychologiques.*
- *Formation linguistique.*
- *Sensibilisation et stratégies pour la prévention du stress et des traumatismes liés au travail (comme les traumatismes indirects).*

Principe directeur opérationnel n° 1

Nous définissons et convenons des objectifs, des rôles fonctionnels et des responsabilités clés pour le [mécanisme de retour d'information de la communauté \(CFM\)](#) au niveau collectif. Nous établissons des indicateurs de performance communs pour soutenir la supervision, le suivi et l'adaptation des processus et des outils qui relient les différents systèmes de collecte, de partage et d'action [des retours de la communauté](#) ensemble.

Les termes définis dans le glossaire sont soulignés en bleu et liés ci-dessous.

1.6 Assurez-vous que les protocoles établis dans 1.3 sont traduits en responsabilités au sein des procédures opérationnelles standard (POS) adaptées à chacun des rôles fonctionnels clés. Cela permet de surveiller et d'adapter le mécanisme de rétroaction et garantit que :

- [Les canaux de retour d'information](#) sont fonctionnels et équipés pour une communication bidirectionnelle, et il y a une révision périodique des processus et des outils pour la collecte de données, [le stockage](#), [le transfert](#), et la gestion globale, y compris pour la visibilité et l'accès contrôlés par l'utilisateur aux données de retour d'information.
- Les protocoles de gestion des retours et de clôture des boucles sont respectés et renforcés par des procédures opérationnelles standard (SOP) pour répondre aux retours, traiter et référencer les [tickets de retour](#) d'une nature spécifique (y compris ceux très sensibles), et que les délais et responsabilités standard pour la clôture individuelle des boucles sont respectés.
- Un rapport approprié et opportun des données et des résultats de rétroaction satisfait les exigences des décideurs, et la performance du mécanisme est mesurée de manière adéquate à différents niveaux.

Exemple (PSEA) : Les collecteurs de feedback sont tenus, en tant que travailleurs humanitaires, de signaler toute allégation connue ou suspectée d'exploitation et d'abus sexuels (EAS) conformément à l'approche centrée sur la victime/survivant et de connaître leur politique organisationnelle. Pour des conseils détaillés sur la manière de traiter les plaintes liées à l'EAS, reportez-vous à [les procédures de référence inter-agences sur l'EAS](#).

Principe directeur opérationnel n° 2

Nous veillons à ce que les communautés soient conscientes et puissent accéder à des canaux disponibles pour poser des questions, fournir des retours et comprendre leurs droits dans le processus de retour. Lorsque des retours sont fournis, nous les recueillons systématiquement et en toute sécurité par tous les canaux pour une gestion centralisée et les traitons conformément aux directives pertinentes pour la responsabilité des données.

Les termes définis dans le glossaire sont soulignés et liés ci-dessous.

Nous confirmons que les communautés savent comment fournir des retours.

Notes

Principe directeur opérationnel n° 2

Nous veillons à ce que les communautés soient conscientes et puissent accéder à des canaux disponibles pour poser des questions, fournir des retours et comprendre leurs droits dans le processus de retour. Lorsque des retours sont fournis, nous les recueillons systématiquement et en toute sécurité par tous les canaux pour une gestion centralisée et les traitons conformément aux directives pertinentes pour la responsabilité des données.

Les termes définis dans le glossaire sont soulignés et liés ci-dessous.

2.1 Assurez-vous que les communautés soient informées de leurs droits et de leurs droits à fournir et à recevoir une réponse aux retours, y compris :

- Les canaux de communication disponibles pour ce faire, ainsi que le processus de retour général pour les différents types de problèmes que les groupes et les individus peuvent souhaiter soulever.
- À quoi s'attendre en termes de réponse (et des délais pour cela) lorsqu'ils fournissent des retours, et que cette réponse peut être difficile dans certaines circonstances ou non réalisable (par exemple, si les personnes fournissant des retours souhaitent rester anonymes ou ne peuvent pas être contactées).
- Le processus de suivi des retours d'information précédemment fournis, de mise à jour ou de retrait des retours d'information, et d'expression d'insatisfaction à l'égard du processus de retour d'information, le cas échéant.

Des moyens alternatifs de recevoir des mises à jour sur les actions entreprises pour traiter des problèmes plus larges soulevés par la communauté, par le biais de canaux dédiés (par exemple, radio, messagerie ou réunions et publications communautaires), devraient être clairement communiqués et rendus accessibles à différents groupes communautaires.

Sensibilisation et campagnes de communication doivent couvrir de façon adéquate les connaissances de la communauté dans ces domaines, avec un suivi régulier pour identifier d'autres besoins.

Peu importe le canal ou le moyen de fournir des retours, les communautés doivent être informées que leurs retours seront enregistrés si cela est fait.

2.2 Assurez-vous que les fournisseurs de feedback ont été informés de leurs droits en tant que sujets de données et qu'ils les comprennent avant d'enregistrer le consentement et de finaliser tout ticket de feedback :

- Pourquoi leurs informations peuvent devoir être enregistrées ou partagées pour traiter leurs retours, avec qui elles peuvent être partagées, et combien de temps elles peuvent être conservées.
- Quels sont les risques potentiels de le faire (et de ne pas le faire) pour le processus de retour d'information et pour obtenir une réponse.
- Quelles sont leurs options à cet égard, y compris leur droit de se retirer du processus de retour d'information si désiré.

Dans le cas où le consentement ne peut pas du tout être obtenu, les acteurs doivent peser le principe de "ne pas nuire" contre le mandat de protection de leur organisation pour décider si un commentaire de retour sera documenté et traité.

Nous recueillons systématiquement et en toute sécurité les retours de la communauté.

2.3 Assurez-vous que les différents canaux de communication, systèmes et technologies utilisés pour recueillir, enregistrer et stocker les données de retour sont conçus pour :

- Réfléchir et s'adapter aux besoins et préférences de communication exprimés par les communautés.
- Traiter de manière appropriée et sécurisée toutes les formes de rétroaction potentielle, y compris sensible et/ou critique.
- Gérer efficacement les demandes des fournisseurs de feedback qui souhaitent savoir quelles données de feedback ont été enregistrées et pourquoi, mettre à jour leurs données de feedback ou discuter des options pour faire supprimer leurs données des bases de données de feedback (et potentiellement d'autres dépôts de données si cela est approprié et faisable).

Principe directeur opérationnel n° 2

Nous veillons à ce que les communautés soient conscientes et puissent accéder à des canaux disponibles pour poser des questions, fournir des retours et comprendre leurs droits dans le processus de retour. Lorsque des retours sont fournis, nous les recueillons systématiquement et en toute sécurité par tous les canaux pour une gestion centralisée et les traitons conformément aux directives pertinentes pour la responsabilité des données.

Les termes définis dans le glossaire sont soulignés et liés ci-dessous.

2.4 Assurez-vous que les données de retour d'information recueillies à travers différents canaux et systèmes de retour d'information peuvent être rassemblées et analysées en exigeant que toutes les organisations collectant des retours d'information documentent systématiquement les informations selon le modèle de journal de bord sur :

- D'où proviennent les données de retour (le canal de communication et le domaine administratif).
- Quelles informations sont recueillies au moment où les retours sont reçus (détails et nature des retours, au niveau qui est pertinent et approprié).
- Quelles actions sont prises pour répondre aux commentaires, immédiatement après réception et plus tard en tant que suivi pour la clôture des tickets ouverts et référencés (le cas échéant).

Des descriptions détaillées des champs de données requis, recommandés et optionnels, ainsi que les considérations pour leur documentation, peuvent être trouvées dans le Modèle de journal de bord standard. Le journal de bord comprend une taxonomie de retour standard qui peut être utilisée comme un cadre de codage.

Principe directeur opérationnel n° 3

Nous gérons les retours en fonction de leur sensibilité et criticité. Lorsque cela est approprié, nous référençons les retours d'information à ceux qui sont en mesure de les gérer de manière responsable, les faire remonter et les traiter de manière appropriée et en temps opportun pour soutenir l'action et la fermeture de boucle individuelle.

Les termes définis dans le glossaire sont soulignés et liés ci-dessous.

Nous priorisons la sécurité et la protection des fournisseurs de feedback.

Notes

3.1 Assurez-vous que tous les canaux de retour d'information sont équipés pour signaler les retours d'information comme sensibles, urgents ou nécessitant une action immédiate et déclencher l'action appropriée par l'autorité compétente conformément aux protocoles établis pour la gestion des retours d'information.

Appliquer la protection de la vie privée dès la conception des approches qui soutiennent la minimisation des données tout au long du cycle de gestion des données, et garantir que les données sensibles seront stockées, transférées ou échangées de manière à minimiser le risque d'exposition.

3.2 Assurez-vous que seules les personnes disposant de l'autorisation d'accès requise peuvent consulter les données enregistrées et les informations signalées comme sensibles ou potentiellement nuisibles, conformément à la Directive opérationnelle de l'IASC sur la responsabilité des données dans l'action humanitaire, ainsi qu'aux normes contenues dans les instruments de partage d'informations pertinents et les SOP établis.

Nous garantissons une action rapide et une clôture individuelle des boucles.

Principe directeur opérationnel n° 3

Nous gérons les retours en fonction de leur sensibilité et criticité. Lorsque cela est approprié, nous référençons les retours d'information à ceux qui sont en mesure de les gérer de manière responsable, les faire remonter et les traiter de manière appropriée et en temps opportun pour soutenir l'action et la fermeture de boucle individuelle.

Les termes définis dans le glossaire sont soulignés et liés ci-dessous.

3.3 Assurez-vous que les retours sont traités aussi rapidement que possible et conformément aux délais que nous partageons avec les communautés et les fournisseurs de retours individuels. Cela inclut les tickets de feedback qui ont été référencés par le système de référence établi. Si des retours sont reçus sans processus préétabli, définissez et mettez à jour les documents de protocole standard, les SOP établies, et assurez-vous que ces changements sont communiqués au personnel en contact avec la communauté, aux équipes de terrain et à d'autres personnes soutenant le mécanisme de retour d'information de la communauté.

Une réponse appropriée et rapide aux retours d'information ne nécessite pas toujours que les retours soient enregistrés. *Les exigences pour l'enregistrement devraient devenir claires en réfléchissant aux conditions d'action sur différents types de retours et ce que cela signifie pour différents types de canaux de retour.*

Modèle de journal de bord : Guide d'utilisation

Introduction

Ce document décrit le *Modèle de journal de bord*, un outil de mise en œuvre des *Principes directeurs opérationnels et des normes de données*. Ce guide pratique aidera les praticiens travaillant avec des mécanismes de rétroaction communautaire (MRC) dans son application contextuelle et son adaptation pour répondre aux besoins individuels, conjoints/inter-institutions et collectifs de documentation et de classification des retours d'information communautaires.

Le *Modèle de journal de bord* fournit un cadre pour documenter et utiliser les commentaires de la communauté et constitue un outil essentiel pour la gestion des commentaires. Doté d'une taxonomie qui peut être utilisée pour classer les commentaires en vue d'une action, il soutient principalement la mise en œuvre de la norme 2.4 des *Principes directeurs et normes opérationnels*.

Nous recueillons systématiquement et en toute sécurité les commentaires de la communauté en :

2.4 Veillant à ce que les données de retour d'information recueillies via différents canaux et systèmes de retour d'information puissent être rassemblées et analysées ensemble en exigeant de toutes les organisations qui recueillent des retours d'information qu'elles documentent systématiquement le même type d'informations sur :

- D'où proviennent les données de rétroaction (le canal de communication et la zone administrative),
- Quelles informations sont recueillies au moment de la réception du feedback (détails et nature du feedback, au niveau pertinent et approprié),
- Quelles mesures sont prises pour répondre aux commentaires, immédiatement après réception et ultérieurement en guise de suivi pour la clôture des tickets ouverts et renvoyés (le cas échéant).

Documenter les commentaires de la communauté de cette manière a des implications pour d'autres activités que les organisations peuvent entreprendre pour renforcer les mécanismes de rétroaction communautaire (MRC) à plusieurs niveaux et peut également renforcer ou faciliter la réalisation de plusieurs autres normes.

En plus de ce qui précède, l'utilisation du *Modèle de journal de bord* pour documenter les commentaires de la communauté permet également :

1. Une approche simple et commune pour comprendre et gérer la rétroaction en fonction de ses caractéristiques et une définition standard des catégories de rétroaction et d'autres champs de données, s'appuyant sur les bases établies dans le cadre du premier principe directeur opérationnel.
2. Un partage sûr et efficace des commentaires de la communauté pour l'orientation et la réponse aux tickets de commentaires individuels, avec la possibilité d'identifier et de « marquer » les commentaires comme sensibles et/ou critiques pour garantir que les mesures appropriées sont prises conformément au principe directeur opérationnel 3.
3. Une analyse structurée des informations de rétroaction provenant de diverses sources – qu'elles soient formelles ou informelles – ainsi que d'autres informations de réponse qui soutiennent la prise de décision au niveau de la réponse, comme indiqué dans le principe directeur opérationnel 4.
4. Le suivi des décisions et des actions en réponse aux commentaires de la communauté, et l'adaptation des programmes et des stratégies pour répondre aux besoins des communautés et travailler vers des objectifs communs pour la réponse, conformément au principe directeur opérationnel 5.

Considérations générales sur la gestion des commentaires

Les considérations suivantes s'appliquent aux personnes, telles que les responsables du feedback et les chefs d'équipe, ou aux unités responsables des tâches suivantes :

- Préparer le personnel en contact avec la communauté, les équipes de terrain et les équipes CFM à recueillir les commentaires de la communauté.
- Examiner les commentaires nécessitant une action, renvoyer les tickets de commentaires et assurer le suivi à des fins de suivi et de fermeture de la boucle.
- Effectuer le contrôle qualité et surveiller le respect des protocoles standard.
- Préparer les commentaires (résumés ou ensembles de données) pour le reporting, l'analyse et l'action.

Le *Modèle de journal de bord* exige que les utilisateurs comprennent et appliquent plusieurs termes importants.

Figure 1: Différences entre certains termes utilisés pour la gestion du feedback.

« Commentaires » contre « Ticket de commentaires »	« Réponse » contre « Fermeture/Résolution de boucle (ou ticket) »	« Protocole » contre « Procédure » de gestion des retours d'information
<p>Le feedback fait référence de manière générale aux informations et aux idées générées par les membres de la communauté dans n'importe quel contexte (qu'elles soient recueillies de manière proactive ou rencontrées de manière passive).</p> <p>Lorsqu'un commentaire est enregistré, nous créons un ticket de commentaire. Ces dossiers peuvent être ouverts à des actions supplémentaires ou fermés (soit parce qu'aucune action ne peut être entreprise, soit parce qu'elle a été entreprise, cette décision étant communiquée à la satisfaction de la personne fournissant un retour d'information pour être considérée comme résolue).</p>	<p>Une réponse au feedback est toujours donnée pour accuser réception de ce feedback et soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Répondez-y immédiatement de manière satisfaisante, ce qui peut être fait pour certaines questions ou problèmes, soit • Indiquez comment et quand la personne fournissant le feedback verra son problème résolu. <p>Les commentaires peuvent être résolus sans créer de ticket, mais nous devons chercher à résoudre tous les commentaires pour lesquels un ticket est créé.</p>	<p>Les normes relatives à la manière de répondre aux commentaires, les conditions de création d'un ticket de commentaires et les étapes à suivre pour garantir la résolution des tickets de commentaires ouverts sont tous des éléments d'un protocole de gestion des commentaires qui peut exister pour les mécanismes individuels, conjoints/inter-agences et collectifs de commentaires.</p> <p>Les procédures opérationnelles standard peuvent aider les personnes qui jouent un rôle dans la gestion des commentaires à traduire ces protocoles en actions distinctes dans le cadre de leurs responsabilités habituelles.</p>

Ces définitions sont pertinentes pour comprendre les liens entre la documentation des commentaires de la communauté telle qu'articulée dans la norme 2.4 et le cycle de rétroaction plus large et les normes correspondantes :

Norme 3.3 : Le personnel en contact avec la communauté et les équipes sur le terrain doit donner la priorité à **une réponse** immédiate (et, si possible, à une résolution) aux commentaires lorsque cela est approprié. S'il n'est pas réaliste d'enregistrer des commentaires individuels (par exemple, lorsque les activités principales ne sont pas axées sur les commentaires), il est important de partager des observations à des périodes précises sur les questions, préoccupations ou problèmes qui reviennent et/ou qui ont un impact sur les groupes discriminés/marginalisés.

Norme 3.4 : Si les responsabilités de collecte de commentaires font partie des responsabilités principales du personnel et des équipes, et si des commentaires individuels nécessitent une action supplémentaire, les commentaires doivent être enregistrés et un **ticket** créé dès que possible. Alternative-ment, le fournisseur doit être redirigé vers un canal approprié conformément au **protocole approprié pour la gestion des commentaires**.

Normes 1.6 et 3.6 : Pour garantir le respect des protocoles, les étapes et considérations nécessaires doivent être intégrées dans les **SOP** pertinentes pour soutenir les responsabilités du personnel, que leurs rôles soient principalement dans le cadre d'un canal de rétroaction formel ou non.

Description du *Modèle de journal de bord*

QU'EST-CE QUE LE MODÈLE DE JOURNAL DE BORD

Le *Modèle de journal de bord* est une feuille de calcul contenant des champs pour la documentation des commentaires de la communauté qui permet une adaptation au cas d'utilisation et en fonction de la configuration opérationnelle des différents canaux de retour d'information. Il ne s'agit pas d'un formulaire prêt à l'emploi pour enregistrer les commentaires de la communauté, mais plutôt d'un guide contenant les points de données pertinents, leurs caractéristiques et

leurs catégories d'application. La manière dont le modèle est appliqué et reflété dans les processus, et les outils utilisés pour la documentation et le suivi des commentaires varient en fonction du canal de commentaires, de la technologie choisie, etc. Certains de ces aspects seront explorés dans les sections qui suivent. La Figure 2 montre une capture d'écran du *Modèle de journal de bord* à titre de référence. Il contient trois onglets, numérotés et expliqués ci-dessous.

Figure 2: Capture d'écran montrant l'un des trois onglets du *Modèle de journal de bord*

Data Group	Feedback Metadata						Feedback Content			
Requirement	Minimum		Optional		Recommended		Minimum			
Field	Administrative area levels 1-3	Feedback channel	Administrative area levels 4-5	Country	Administrative area codes	Country code	Unique ID	Date of receipt	Submitted by	Consent to process
HXL Code Format	#adm1; #adm2; #adm categories	#meta +methodology categories	#adm4 categories	#country categories	#adm1+code; #adm2+code	#country+code+v_iso text	#meta +id eg: LOCATION_DATE	#date +received YYYY-MM-DD	#contact +recipient +name categories	#respondee+consent categories
Categories		Messaging app SMS Chatbot Mobile teams/Field staff/Monitors Call Centre/Hotline/Toll free line Interactive Voice Response Social media Feedback box Focus group discussion Community meeting Key informant interview Inter-active radio or TV show Helpdesk/Information center Community committee Structured interview Voice recorder Email Letter Other					F01_20220512_004			Yes No
Instructions	Use the OCHA categories for the relevant country, and add the Common Operational Dataset (COD) administrative	Choose categories from the suggested list, adapted as needed to suit the needs of field teams and offices.	The reach of the feedback mechanism will determine how many administrative levels are useful to capture. When there	This is only relevant if the feedback mechanism supports cross-border activities or programmes that	Codes for administrative areas are useful for identifying locations where alternative naming conventions	Country codes help to avoid issues linked to inconsistent spelling. The ISO 3166-1 three-letter alphabetic codes are	A unique ID will automatically be created if data is collected using software such as KoBo Collect.	This is the date the feedback was submitted (not the date it was entered into the database).	If a form is submitted by a feedback data collector, use codes rather than personal names. If feedback is collated and submitted by a team or	Consent is required to record and process any feedback. Where it is not possible to obtain verbally, give feedback providers the

LE PREMIER ONGLET : MODÈLE PRINCIPAL

Le premier onglet est le modèle principal et comprend tous les champs minimaux, facultatifs et recommandés pour satisfaire aux exigences nécessaires à la documentation des commentaires selon la norme 2.4.

- Les champs jaunes doivent être documentés pour répondre aux normes minimales.
- Les onglets gris sont facultatifs et ne doivent être documentés que s'il est approprié de le faire.
- Les champs bleu clair sont recommandés et peuvent être utilisés pour améliorer les normes de documentation dans les cas où un mécanisme possède une capacité supplémentaire.

Les catégories de documentation sont illustrées dans la Figure 3 avec les champs minimaux, facultatifs et recommandés. Les codes de couleur, les instructions sur les champs de données, les considérations de formatage et les balises HXL pour le téléchargement facultatif vers HDX se trouvent dans le document *Modèle de journal de bord*.

Figure 3: Document categories

Catégorie de documentation	Description	Champs minimaux	Champs facultatifs	Champs recommandés
Métadonnées de rétroaction	Informations sur la source du feedback qui nous indiquent où et par quel canal le feedback est reçu.	<ul style="list-style-type: none"> • Données de localisation de base : Zones administratives 1 et 2 • Canal de rétroaction 	<ul style="list-style-type: none"> • Données de localisation détaillées : Zones administratives 3 et 4 • Nom du pays 	<ul style="list-style-type: none"> • Codes de localisation • Codes de pays
Contenu des commentaires	Informations relatives aux caractéristiques du feedback (y compris le type de feedback et des informations sur le fournisseur du feedback, le cas échéant). Dans la mesure du possible, les informations échangées doivent être vérifiées auprès des fournisseurs de commentaires afin de confirmer que les détails sont exacts et qu'ils sont pleinement conscients du processus de commentaires.	<ul style="list-style-type: none"> • ID unique • Date de réception • Soumis par • Consentement au traitement • Tranche d'âge • Sexe • Langue d'interaction 	<ul style="list-style-type: none"> • Commentaire de rétroaction • Pertinence opérationnelle • Catégorie large de commentaire • Sensibilité • Criticité 	<ul style="list-style-type: none"> • Fourni de façon autonome ou avec assistance • Si avec assistance, pour quelles raisons • Facteur de diversité • Catégories spécifiques de contenu de rétroaction
Suivi, traçabilité et résolution des commentaires	Les informations sur les protocoles suivis et le processus d'orientation et de réponse doivent être régulièrement mis à jour et étiquetés à des fins d'aide au suivi, à l'analyse, au plaidoyer et à l'amélioration de la communication avec les communautés.	<ul style="list-style-type: none"> • Protocole suivi • Date de référence • État actuel du dossier • Date de clôture du dossier 	<ul style="list-style-type: none"> • Accusé-réception et réponse • Citation clé 	<ul style="list-style-type: none"> • Pertinence thématique

Les exigences minimales en matière de documentation décrites ci-dessus et dans la norme 2.4 doivent être appliquées quel que soit le type de canal par lequel le retour d'information est reçu. Pour les champs qui n'ont pas toujours une valeur déterminée, des options de catégorie ont été fournies et peuvent être utilisées pour l'indiquer.

En général, des catégories contextuellement appropriées doivent être choisies pour répondre aux besoins d'information pré-identifiés spécifiques aux programmes et activités soutenus ; cependant, une correspondance avec ce qui précède doit être établie pour répondre aux normes minimales à des fins collectives.

LE DEUXIÈME ONGLET : TAXONOMIE DES COMMENTAIRES

La taxonomie des commentaires fournit des catégories et des définitions communes pour classer les commentaires de la communauté, ainsi que des recommandations pour une sous-catégorisation supplémentaire de ces catégories principales. L'objectif est de soutenir la discussion sur la manière dont la classification et la documentation des commentaires peuvent renforcer les protocoles et permettre un partage sûr et efficace des commentaires pour la gestion des commentaires, en plus d'éclairer l'analyse et de servir un objectif utile pour la prise de décision à plusieurs niveaux.

- Les **définitions des grandes catégories de contenu** sont d'une importance primordiale car elles peuvent faciliter une conversation autour de la normalisation entre différents systèmes et mécanismes de rétroaction pour servir les objectifs de niveau de réponse.
- **L'adoption ou la mise en correspondance des catégories existantes avec les grandes catégories de contenu** de la taxonomie standard peut favoriser une approche standard non seulement pour classer les commentaires, mais également pour les mettre en œuvre. On peut l'utiliser comme cadre pour le développement de protocoles de gestion du feedback, et donc comme moyen d'évaluer les performances du mécanisme (en ce qui concerne l'accès/la couverture des problèmes de feedback, le respect du protocole et la fermeture de la boucle).
- **La prise en compte des sous-catégories recommandées** peut également favoriser l'analyse et la discussion sur l'interopérabilité potentielle de différentes solutions numériques prenant en charge la gestion du feedback, lorsque cela est souhaité et approprié. La mesure dans laquelle les différents canaux, systèmes et mécanismes de rétroaction adoptent le même niveau de catégorisation déterminera dans quelle mesure ils sont liés et peuvent servir les objectifs de la réponse.

Il est important de noter que tous les outils utilisés pour la gestion du feedback, y compris leurs protocoles, sont intégrés – cela signifie que la manière dont nous documentons le feedback doit éclairer ce qui en est fait, et vice versa. Les documents de référence ou les outils communs pour la collecte et la catégorisation des données de rétroaction, la messagerie standard, la cartographie des services et la gestion des commentaires doivent être alignés et tenus à jour conformément à **la norme 5.1**

LE TROISIÈME ONGLET : PERTINENCE OPÉRATIONNELLE

L'onglet Pertinence opérationnelle fournit une liste standard de catégories (avec définitions) qui peuvent être utilisées pour remplir le champ correspondant dans le modèle principal. Ce champ est important non seulement pour fournir une vue d'ensemble du type général d'intervention concerné par le retour d'information, mais il indique aussi généralement quel groupe de parties prenantes est le mieux placé pour traiter le retour d'information s'il nécessite une orientation. En fonction de la portée du CFM, les principaux secteurs techniques d'une réponse humanitaire peuvent être utilisés. Si la portée est plus limitée, utilisez des noms de projet ou d'activité.

Toutes les procédures opérationnelles standard élaborées pour la documentation, l'orientation et la communication des commentaires de la communauté doivent refléter les exigences indiquées dans les protocoles communs établis dans la norme 1.3 et telles que spécifiées dans la norme 1.4.

Considérations relatives à l'application du *Modèle de journal de bord*

DOCUMENTER LES COMMENTAIRES INDIVIDUELS ET DE GROUPE

La documentation systématique des retours d'information individuels et de groupe garantit qu'une gamme d'informations de retour d'information provenant de différentes modalités peuvent être analysées ensemble. Cela peut être fait soit sous forme numérique, soit sous forme papier (et transcrit numériquement plus tard). Des exemples de ces documents peuvent être trouvés avec le *Modèle de journal de bord* dans la bibliothèque de ressources de l'IASC.

1. Documenter les commentaires du groupe: La sélection de l'option « Groupe mixte de personnes » sous les champs *Tranche d'âge et Sexe* dans le *Modèle de journal de bord* est appropriée pour documenter les commentaires lors des discussions de groupe, de réunions communautaires et d'autres activités de mobilisation communautaire centrées sur le groupe. Dans la mesure du possible, les distributions générales doivent être notées, en particulier si les commentaires soulevés sont pertinents pour un facteur de diversité spécifique. Le personnel en contact avec la communauté et les équipes de terrain qui rencontrent des commentaires de la communauté au cours de leurs activités régulières peuvent également utiliser cette méthode pour enregistrer les principales questions/problèmes reçus. Ces types d'informations peuvent compléter les commentaires formels recueillis via d'autres canaux plus structurés.

2. Documenter les commentaires individuels : La documentation des commentaires individuels est courante pour les canaux de commentaires formels où les commentaires peuvent être collectés de manière plus structurée, tels que les services d'assistance, les hotlines, les e-mails, les applications de messagerie et les boîtes de commentaires. Il peut également être intégré à d'autres outils de collecte de données utilisés lors des visites à domicile et des entretiens avec des informateurs clés. Même dans des contextes de feedback informels ou de groupe, des tickets de feedback individuels sont créés car ils nécessitent une réponse spécifique. Les conditions et exigences à cet égard doivent être clairement décrites dans les procédures opérationnelles standard (SOP) pertinentes pour les rôles en contact avec la communauté. Si l'enregistrement du ticket de commentaires s'avère inapproprié, peu pratique ou ne relève pas des responsabilités principales de la personne qui reçoit les commentaires, les fournisseurs de commentaires doivent être redirigés, si nécessaire, vers un canal approprié pour que leurs commentaires individuels soient traités.

DOCUMENTER LES COMMENTAIRES DE MANIÈRE INFORMELLE ET PARTAGER LES OBSERVATIONS ET LES RÉSUMÉS DES COMMENTAIRES

Même dans les cas où la documentation formelle du feedback n'est pas possible, il est nécessaire de préparer le personnel en contact avec la communauté et les équipes de terrain avec des connaissances de base sur les questions fréquemment posées, ainsi que les protocoles et réponses pour différents types de feedback, conformément aux normes 1.5, 1.6 et 3.1. Ils doivent savoir quoi faire et quels éléments prendre en compte si les commentaires rencontrés nécessitent une action rapide ou spécialisée. Les normes de documentation sont toujours utilisables et les exemples de formulaires fournis avec le journal de bord peuvent être imprimés et utilisés à cette fin.

Lorsque des canaux non directifs existent (tels que des lignes d'assistance téléphonique, des services d'assistance ou d'autres moyens dédiés) et que les équipes de terrain ne sont pas chargées d'enregistrer, de transcrire ou de partager formellement les commentaires sous quelque forme que ce soit (numérique ou autre), elles doivent être encouragées à partager leurs observations et suggestions concernant les tendances en matière de commentaires de la communauté d'une manière cohérente avec leurs méthodes de travail (par exemple, verbalement lors des réunions d'équipe). Cela garantit que ces connaissances peuvent toujours alimenter les exercices d'analyse et de triangulation conformément aux normes 3.4 et 3.5.

La participation des partenaires de réponse qui mettent en œuvre les activités de réponse aux discussions collectives autour du feedback communautaire est essentielle pour garantir la pertinence et l'utilisation des outils communs de gestion du feedback. Cela garantit non seulement que le processus de rétroaction et les informations disponibles pour les communautés sont compris par tous et communiqués de manière cohérente, mais cela garantit également que les connaissances obtenues à partir d'interactions directes avec les membres de la communauté restent une source centrale d'information, quel que soit le niveau de capacité numérique des structures communautaires ou des acteurs locaux dans une réponse donnée.

Principe directeur opérationnel n° 3

Nous gérons les retours en fonction de leur [sensibilité et criticité](#). Lorsque cela est approprié, nous [référençons](#) les retours d'information et les [faire remonter](#) et les traiter de manière appropriée et en temps opportun pour soutenir l'accord de partage de données (DSA). Les termes définis dans le glossaire sont soulignés et liés ci-dessous.

3.4 Assurez-vous qu'un identifiant unique soit systématiquement attribué pour le suivi des tickets de feedback enregistrés

Enregistrez les détails des retours pour faciliter le [référencement](#) et la clôture de boucle conformément à :

- Les protocoles préétablis pour la gestion des retours.
- Les principes de [la sécurité de l'information](#) et [la protection des données personnelles](#), honorant l'approche visant à minimiser les [informations identifiables](#) et à respecter la vie privée des fournisseurs de feedback.
- Les préférences du fournisseur de feedback où cette information est fournie.

3.5 Assurez-vous que les retours d'information et les outils utilisés pour les gérer sont gérés de manière centralisée afin que :

- La [cartographie des services](#) et les [chemins de référence](#) soient facilement maintenus et puissent être diffusés à travers les différents systèmes pour obtenir des retours lorsqu'ils sont mis à jour.
- Les données de retour puissent être suivies, ce qui signifie que les différents endroits où elles peuvent être [stockées](#) ou être [transférées](#) sont connus.

Là où la gestion centralisée n'est pas possible, recueillez régulièrement les retours, accompagnés de l'état individuel à une échelle spécifique, pour répondre aux besoins de suivi des tickets de retour ouverts en plus des rapports réguliers et de la supervision des performances. De même, les outils de gestion des retours devraient être systématiquement mis à jour et partagés selon les besoins pour garantir la cohérence entre les canaux et les systèmes.

3.6 Assurez-vous que le contrôle de qualité des activités est mis en œuvre pour surveiller comment les procédures ont été suivies pour la documentation, [la catégorisation](#), la priorisation et [le suivi/la clôture des retours](#). Cela favorise l'identification des besoins de sensibilisation et de formation pour les différentes parties prenantes impliquées dans la gestion des retours.

Principe directeur opérationnel n° 4

Nous rassemblons, explorons thématiquement et tirons des conclusions des données de retour d'information d'une manière efficace aux besoins d'information des différentes parties prenantes pour alimenter la formulation de recommandations aux niveaux organisationnels.

Les termes définis dans le glossaire sont soulignés et liés ci-dessous.

CADRE DE CODAGE ET

MANUEL DE CODES: préparons les données de retour de manière responsable.

4.1 Assurez-vous que les ensembles de données individuels sont [codés avant d'agréger et de partager](#) avec les parties prenantes identifiées pour une analyse plus approfondie. Faites cela conformément aux paramètres déterminés dans les protocoles et les SOP pour le reporting, qui couvrent les exigences, le processus et la régularité du partage de ces données.

4.2 Assurez-vous que les données de retour sont [anonymisées](#) avant de partager des ensembles de données de retour agrégés, et excluez les informations identifiantes ou redondantes (par exemple, en utilisant [le contrôle de divulgation statistique](#) où les variables identifiantes sont supprimées ou modifiées).

Principe directeur opérationnel n° 4

Nous rassemblons, explorons thématiquement et tirons des conclusions des données de retour d'information d'une manière efficace et efficiente aux besoins d'information des différentes parties prenantes pour alimenter la formulation de recommandations aux niveaux organisationnels.

Les termes définis dans le glossaire sont soulignés et liés ci-dessous.

4.3 Assurez-vous que les données désagrégées soient expliquées pour garantir que les données sur le genre, l'âge, le handicap et d'autres informations sur la diversité soient contextualisées dans les données disponibles pour le mécanisme de retour d'information plutôt que généralisées à des groupes de la population.

Nous explorons et tirons des conclusions des retours de la communauté ensemble.

4.4 Assurez-vous que les tendances et les résultats des retours sont triangulés et interprétés en utilisant d'autres informations disponibles sur la réponse (telles que l'évaluation des besoins/données de suivi, les incidents de sécurité, les résultats des enquêtes, etc.) et rendez-les disponibles pour une utilisation dans des processus d'analyse plus larges qui alimentent la prise de décision des niveaux programmatiques et stratégiques.

4.5 Assurez-vous que les tendances et les résultats des retours d'information sont partagés et discutés aux niveaux sectoriel et inter-agences. Cela inclut toute analyse, actions entreprises en réponse, stratégies d'engagement communautaire et/ou tout processus qui soutienne l'action collective et la prise de décision coordonnée.

**CODAGE DES DONNÉES DU
RETOUR D'INFORMATION**

Principe directeur opérationnel n° 5

Nous discutons et suivons les recommandations et les actions prises en réponse aux conclusions de [retours de la communauté](#) et nous veillons à ce que nos programmes et stratégies pour répondre aux besoins des communautés soient examinés.
Les termes définis dans le glossaire sont soulignés et liés ci-dessous.

Nous maintenons et examinons les [protocoles](#) établis pour soutenir la prise de décision et l'adaptation

- 5.1 Assurez l'intégration continue par le leadership et les structures de coordination inter-agences** (y compris sectoriel et intersectoriel) dans les discussions et processus de programmation réguliers, y compris pour :
- Définir quelles informations sont nécessaires, et quand, pour inclure systématiquement les retours des communautés dans le processus de planification réguliers, et adapter leurs programmes.
 - [Triangler](#) et [interpréter](#) des retours de la communauté en les combinant avec d'autres données programmatiques.
 - Formuler et documenter systématiquement les actions et adaptations recommandées au fil du temps.
 - Diffuser des informations avec d'autres parties prenantes pertinentes pour renforcer la sensibilisation au niveau collectif.
 - Contribuer activement et examiner régulièrement les processus et les outils de gestion des retours communs utilisés pour soutenir les objectifs et les fonctions du [mécanisme de retour](#) dans son ensemble.

CONTRÔLE DE LA DIVULGATION

STATISTIQUE (CDS)

- 5.2 Assurez une surveillance régulière et un examen périodique** des différentes sources d'information utilisées pour mesurer la performance du mécanisme au niveau collectif en identifiant :
- Comment les [canaux de retour](#) pour une communication bidirectionnelle répondent ou ne répondent pas aux besoins des différents groupes de la communauté.
 - Les faiblesses dans la coordination de [gestion des retours](#) et comment les conditions et protocoles peuvent être renforcés dans le temps (par exemple, par le biais de plaidoyers, d'allocations de ressources supplémentaires ou de formations).
 - Les lacunes d'information et comment celles-ci peuvent être comblées par la collecte de données supplémentaires ou des exercices de recherche prévus ou en cours pour d'autres objectifs complémentaires.

Nous nous adaptons et apprenons en tant que communauté de réponse, avec les communautés qu'elle soutient

- 5.3 Faites un rapport à la communauté sur les résultats, les décisions et la justification des actions, recherche [Validation](#)**, et renforcez cela avec le personnel en contact avec la communauté. Pour y parvenir :
- Discutez des tendances clés dans les retours de la communauté et comment et pourquoi elles ont été abordées.
 - Communiquez les mises à jour d'informations concernant les programmes ou le processus de retour d'information et reflétez les changements dans les SOP établis et les outils de soutien.
 - Assurez-vous que cela est compris et que toutes les questions et préoccupations restantes sont traitées ou peuvent l'être à l'avenir par le biais des canaux établis pour les retours.

- 5.4 Publiez des rapports sur les conclusions collectives, les recommandations et les actions entreprises en réponse aux retours de la communauté sur les plateformes publiques** qui sont couramment utilisées pour partager des informations et des ressources humanitaires afin de soutenir la transparence, de faciliter la coordination inter-agences et de renforcer la responsabilité dans la communauté de réponse.

Annexe : GLOSSAIRE

	<p>Accord qui établit les termes et conditions régissant le partage de données personnelles ou de données non personnelles sensibles. Il est principalement utilisé pour le partage de données entre deux parties et est généralement établi au niveau national. Conformément aux cadres de protection des données, la signature d'un DSA est requise pour le partage de données personnelles.²</p>
AGRÉGATION DE DONNÉES	<p>La compilation d'informations provenant de différentes sources ou bases de données dans le but de préparer ces ensembles de données combinés pour le traitement des données.</p>
EXPLOITATION ET ABUS SEXUELS (EAS)	
ANONYMISATION DES DONNÉES	<p>Processus par lequel les données personnelles sont modifiées de manière irréversible, soit en supprimant soit en modifiant les variables identifiantes, de telle sorte que la personne ayant fourni les données ne puisse plus être identifiée directement ou indirectement.³</p>
CADRE ANALYTIQUE	<p>Les cadres analytiques sont des modèles qui visent à guider et à faciliter la compréhension et la perception.⁴ Les communautés et leurs retours divers sont complexes, multi-facettes et multidimensionnels, et les comprendre nécessite une approche structurée et cohérente. Le cadre analytique proposé dans ce package peut être adapté à tout contexte, offrant une manière logique d'analyser, de trianguler et de discuter des données de retour avec les parties prenantes concernées.</p>
FERMETURE DE LA BOUCLE DE RÉTROACTION	
FERMETURE OU RÉOLUTION DE RETOUR (TICKET)	<p>Un cadre de codage est un schéma directeur pour organiser les commentaires de retour ouverts. Il fournit un aperçu des catégories, des codes et des critères utilisés pour classer les retours de la communauté. Il est soutenu par un livre de code qui décrit les catégories et les codes, et donne des exemples de commentaires de retour. Le cadre de codage et le livre</p>

2 IASC (2021) : *Guidance on Data Responsibility in Humanitarian Action*, p. 29.

3 Le Centre pour les Données Humanitaires : Glossaire. <https://centre.humdata.org/glossary/>

4 Voir : Châtaignier, Patrice (2017) : *Analytical Framework Review Report*.

de code garantissent que toutes les personnes impliquées dans le processus de codage et d'analyse ont la même compréhension du processus de codage. La taxonomie des retours dans le Modèle de Journal peut être utilisée comme un cadre de codage.

CANAL DE RETOUR

Une modalité par laquelle les idées de la communauté peuvent être partagées, capturées et reçues. Chaque canal aura son propre ensemble de caractéristiques qui déterminent à quel point il est accessible à des individus et des groupes spécifiques dans une communauté ; une combinaison de canaux améliorera l'accessibilité du mécanisme de retour d'information.

CARTOGRAPHIE DES SERVICES

Un processus où les informations sur les services et les acteurs qui les fournissent sont cartographiées afin de garantir que ces informations soient communiquées de manière cohérente aux communautés. Une carte de service ou un référentiel doit être géré de manière centralisée car il nécessite des mises à jour fréquentes et une diffusion par les différents canaux et voies utilisés pour communiquer avec les communautés, y compris le personnel en contact avec la communauté et les équipes CFM. En tant qu'outil essentiel pour la gestion des retours, il devrait être entièrement aligné avec la couverture des activités opérationnelles et les catégories utilisées pour classer les retours dans le Modèle de Journal.

CATÉGORISATION DES DONNÉES

Le processus de regroupement des données en catégories selon des critères spécifiques, ce qui signifie généralement que ces données ont quelque chose en commun, comme une valeur similaire (dans le cas des données quantitatives) ou une caractéristique similaire (dans le cas des données qualitatives). Les catégories peuvent être chevauchantes ou non chevauchantes, et une donnée peut être classée de plusieurs manières différentes, selon la perspective de l'analyste.⁵

Le codage est une technique utilisée pour attacher des données qualitatives à des sujets ou des classes afin de réduire les données à une forme dans laquelle elles peuvent être suivies et analysées plus

5 CICR (2017) : *Acquiring and analyzing data in support of evidence-based decisions*, p. 208.

LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DÈS LA CONCEPTION

facilement. Le codage aide à capturer les points clés qui peuvent servir de base à une analyse plus approfondie et à identifier des thèmes dans les données de retour de la communauté sans perdre de sens. Les codes peuvent être analysés quantitativement ou qualitativement, et/ou peuvent aider à identifier des relations et des motifs dans les données.⁶

COLLECTE DE DONNÉES

La collecte de données est le processus de documentation des retours de la communauté de manière systématique. Les solutions pour la collecte de données peuvent être à faible technologie (c'est-à-dire documentation papier et pas d'internet) ou à haute technologie (c'est-à-dire impliquant des logiciels et des dispositifs qui nécessitent un stockage sans fil ou basés sur le cloud).

MÉCANISME DE RETOUR D'INFORMATION DE LA COMMUNAUTÉ (CFM)

Technique utilisée en statistique pour évaluer et réduire le risque qu'une personne ou une organisation soit réidentifiée à partir des résultats d'une analyse de données d'enquête ou administratives, ou lors de la publication de micro-données.⁷

CONTRÔLE DE QUALITÉ

Un processus ayant pour objectif de prévenir et d'identifier les erreurs, tant humaines que technologiques, afin de ne pas entraver l'efficacité du CFM. De plus, le processus maintient les outils et processus de retour d'information pertinents, et préserve la confiance des parties prenantes de CFM à travers les activités.

DONNÉES DE DÉSAGRÉGATION

Rapports statistiques qui sont séparés selon des critères. Pour le secteur humanitaire, il s'agit le plus souvent de sexe et d'âge.⁸

DONNÉES PERSONNELLES

(Également appelées informations personnelles, informations personnellement identifiables). Toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable (« personne concernée »). Une personne physique identifiable est une personne qui peut être identifiée, directement ou indirectement, en particulier par référence à un identifiant tel qu'un

6 CICR (2017) : *Acquiring and analyzing data in support of evidence-based decisions*, p. 201.

7 *Secretary-General's Bulletin: Special Measures for protection from sexual exploitation and sexual abuse (ST/SGB/2003/13)*, Section 1.

8 Sphère (2018) : *Glossaire de la sphère*

nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs facteurs spécifiques à l'identité physique, physiologique, génétique, mentale, économique, culturelle ou sociale de cette personne physique.⁹

ENREGISTREMENT DES RETOURS

L'ensemble du portefeuille pour ce retour d'information, y compris les interactions, les détails des retours d'information et les actions de réponse liées à une instance spécifique de retour d'information.

ESCALADE

Le processus de porter des retours à l'attention des parties prenantes ayant plus d'autorité ou de pouvoir décisionnel, afin de traiter de manière appropriée les informations qui sont critiques et/ou sensibles.

Des formes particulières de violence basée sur le genre¹⁰ commises par des travailleurs humanitaires

- Exploitation sexuelle : Tout abus réel ou tenté d'une position de vulnérabilité, de rapport de pouvoir ou de confiance, à des fins sexuelles, y compris, mais sans s'y limiter, le profit monétaire, social ou politique tiré de l'exploitation sexuelle d'autrui.
- Abus sexuel : L'intrusion physique réelle ou menaçante d'une nature sexuelle, que ce soit par la force ou dans des conditions inégales ou coercitives. Toute activité sexuelle avec un enfant est considérée comme un abus sexuel.

Le processus de communication aux fournisseurs de feedback et aux communautés de ce qui a été fait en réponse à leurs retours. Il est essentiel d'expliquer et de discuter comment les retours ont été pris en compte, ce qui était faisable (ou non), et la logique derrière ces décisions.

L'action qui se déroule lorsque aucune intervention supplémentaire n'est requise pour résoudre un retour individuel. Un ticket peut être fermé en raison de a) son exclusion du champ d'application d'un CFM, b) sa résolution à l'aide d'outils de gestion des retours (répertoire des messages clés/points de discussion, redirection vers les services partenaires dans le

9 Règlement général sur la protection des données (RGPD)

10 Flick, Uwe (2009) : *An introduction to Qualitative Research*.

MODÈLE DE JOURNAL (AVEC TAXONOMIE)

répertoire standard, ou par l'application du système de référencement) ou c) le retrait de l'individu ou le fait qu'il ne souhaite plus procéder.

GESTION DES RETOURS

Fait référence à la manière dont nous collectons, stockons, traitons, adressons, analysons et utilisons les retours de manière sécurisée, rapide et efficace. Elle comprend la définition des objectifs, des processus et des solutions pour les utilisations prévues des retours de la communauté, qui informent le ciblage des actions collectives pour :

1. La résolution des retours individuels et l'amélioration du processus de retour pour les communautés. Des processus de développement et d'ajustement des canaux de communication, des outils¹¹ pour la gestion des retours, et toutes les technologies associées à ceux-ci sont inclus ici.
2. L'amélioration de la qualité et de l'efficacité des opérations et la gestion des risques potentiels pour différents groupes de la communauté. Des processus pour tirer des enseignements et des conclusions de l'agrégation, de l'analyse et de la triangulation des retours de la communauté afin d'informer la prise de décision pour la préparation, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation des activités et des programmes en font partie.

PROCÉDURES OPÉRATIONNELLES STANDARD (POS)

INTERPRÉTATION DES RETOURS

Le processus d'examen des thèmes et des récits dans les données de retour et de compréhension de ce que tout cela signifie. Il est parfois appelé une analyse de deuxième niveau.¹² Le processus d'interprétation des données de retour de la communauté nécessite l'implication de divers acteurs ayant une connaissance du contexte et des réalités opérationnelles, y compris des représentants divers de la communauté, et ne doit pas être mené uniquement par l'équipe de retour.

11 Des outils de gestion des retours incluent des formulaires standardisés et des logiciels pour la documentation des retours, des dépôts pour la messagerie standard, des annuaires d'activités/de services, des voies de référencement et des plateformes de reporting, ainsi que les procédures opérationnelles standard (SOP) qui soutiennent leur maintenance et leur utilisation.

12 Voir : Cellule d'analyse des sciences sociales de l'UNICEF (2020) : *CASS Methodology Guide* et INTRAC (2017) : *Qualitative analysis*.

Équivalent à la pratique de la protection des données par la conception (technologique). Cela signifie que la vie privée est prise en compte dès les premières étapes de conception et tout au long du processus de développement complet pour tout système destiné à traiter des données personnelles. Derrière cela se trouve l'idée que la protection des données dans les procédures de traitement des données est mieux respectée lorsqu'elle est déjà intégrée dans la technologie lors de sa création.¹³

PROTOCOLE DE PARTAGE D'INFORMATIONS (ISO)

La protection des informations et des systèmes d'information contre l'accès, l'utilisation, la divulgation, la perturbation, la modification ou la destruction non autorisés afin de garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des informations.¹⁴

RÉFÉRENCE DE RETOUR D'INFORMATION

Systèmes pour gérer les retours partagés par les communautés, tels que des questions, des suggestions, des observations, des croyances, des préoccupations, des plaintes et des déclarations d'appréciation – y compris les retours qui sont sensibles et/ou critiques et nécessitent une réponse spécialisée ou urgente¹⁵. En plus de soutenir la résolution rapide et appropriée des retours individuels, un CFM facilite l'utilisation des idées et des résultats des retours de la communauté pour éclairer les décisions stratégiques et opérationnelles qui sous-tendent la responsabilité envers les personnes affectées (AAP) dans une opération. Cela inclut l'évitement et l'atténuation des risques pour différents groupes de la communauté et garantit que la programmation répond en toute sécurité et efficacement à leurs besoins. *(Suite de la Définition du CFM)*

RETOUR D'EXPÉRIENCE DE LA COMMUNAUTÉ

Tous les CFM sont composés de :

- Des canaux appropriés, sûrs et accessibles pour la communication des retours qui ont été adaptés au contexte, respectant les différents besoins et préférences des divers groupes de la communauté, Des processus et outils, qu'ils soient analogiques ou

13 Pour la liste complète et les définitions des termes SEA et connexes, reportez-vous à la page 14 de la [IASC \(2023\) : Inter-Agency SEA Referral Procedures](#).

14 ISO/IEC Information Technology Task Force (ITTF) ISO/IEC 27000:2018

15 Veuillez consulter la définition pour *Retour d'information* de la communauté juste au-dessus pour plus d'informations.

numériques, pour recueillir, référencer et répondre de manière sécurisée et efficace aux retours de la communauté,

- Des processus et outils pour analyser et utiliser des résultats et des informations provenant des retours de la communauté afin d'informer les ajustements et d'apporter des améliorations,
- Les structures de coordination et les ressources nécessaires pour maintenir les fonctions du CFM, superviser la performance et garantir que les actions ciblées ou collectives nécessaires sont prises pour atteindre les objectifs du CFM.

SENSIBILITÉ ET CRITICITÉ DES RETOURS

MESSAGERIE STANDARD

Informations et réponses convenues qui favorisent une communication cohérente sur des questions qui ne nécessitent pas de réponses contextuelles. Toute ressource ou référentiel pour la messagerie standard doit être géré de manière centralisée car il nécessite des mises à jour fréquentes et une diffusion par les différents canaux et voies utilisés pour communiquer avec les communautés, y compris le personnel en contact avec la communauté et les équipes CFM. En tant qu'outil essentiel pour la gestion des retours, il doit être entièrement aligné avec les catégories utilisées pour classer les retours dans le *Modèle de Journal*. Pour chaque catégorie de retour spécifique utilisée dans la documentation des retours, un message standard devrait exister ; s'il n'y en a pas, alors il y a un manque d'information, et un ticket devrait être créé pour y remédier. Un message standard peut être accompagné d'instructions sur la manière dont la personne traitant les retours doit signaler le cas pour une escalade ou un référencement en fonction de **sensibilité ou criticité**.

SYSTÈME À MÉTRIQUES RÉFÉRENCIEMENT

L'objectif de garantir que seule la quantité minimale de données est traitée pour atteindre l'objectif et les finalités pour lesquelles les données ont été collectées.¹⁶

16 31 ICRC, Handbook on Data Protection in Humanitarian Action (2020), <https://www.icrc.org/en/data-protection-humanitarian-actionhandbook>.)

Un outil pour garantir que des points de données minimum existent pour tout retour d'information qui est documenté à travers divers canaux, systèmes et mécanismes de retour d'information, et qui soutient une approche standardisée pour catégoriser ce retour d'information, afin de servir les objectifs suivants :

- Comprendre la nature complète des informations de retour, y compris d'où provient le retour, de quoi il s'agit et comment il est mis en œuvre.
- Poser les bases d'une analyse commune des points de données minimaux partagés.
- Préparer différents systèmes et mécanismes de retour d'information soutenus par différentes solutions technologiques et numériques pour des conversations autour de l'interopérabilité.

Ensemble avec les outils de cartographie des services et de messagerie standard, le Modèle de Journal est un outil essentiel pour la gestion des retours et doit évoluer et être adapté en fonction des besoins du contexte de réponse.

Un ensemble d'instructions détaillées qui aident les différents rôles soutenant le fonctionnement du mécanisme de retour à exécuter les protocoles établis et donc leurs responsabilités fonctionnelles. L'objectif d'établir des SOP est d'assurer l'efficacité, des résultats de qualité et une uniformité de performance, tout en réduisant les malentendus et le non-respect de la documentation de conformité aux exigences minimales.

PROTOCOLE

Un système de règles qui expliquent la conduite correcte et les procédures à suivre dans des situations formellement définies. En général, un protocole dicte ce qui doit être fait, et les procédures opérationnelles standard (SOP) décrivent et documentent comment cela est réalisé à travers des responsabilités liées aux rôles fonctionnels. Pour un CFM mis en œuvre à tout niveau (individuel, conjoint/inter-agences ou collectif), des protocoles et leurs SOP correspondants doivent exister pour la gestion des retours, le reporting, la prise de décision et l'adaptation.

PROTOCOLE D'ACCORD (PDA)

Un document légal qui établit les termes, conditions et règles opérationnelles convenus pour un accord non final entre les agences. Cela peut parfois être une exigence de donateur où une demande de fonds inclut une collaboration non financière explicite avec des organisations partenaires. Le protocole d'accord démontre que les organisations ont consulté et coordonné les responsabilités de leurs activités de subvention.

La base d'une approche collective pour un échange responsable d'informations et de données. Bien que généralement établis au niveau du système, les FAI peuvent également être établis au niveau du cluster/secteur et de l'organisation si nécessaire.¹⁷

Le transfert d'informations liées à un ticket de retour à un point focal disposant des ressources et de l'expertise nécessaires pour le résoudre. Une référence pourrait inclure des informations sur le fournisseur de rétroaction, l'interaction(s), le contenu de la rétroaction et les actions de réponse. Il est important de noter que le terme « référence » a une signification différente selon la façon dont il est utilisé. Voir : Définitions du système de parrainage et du parcours de parrainage ci-dessous.

RESPONSABILITÉ DES DONNÉES

La gestion sûre, éthique et efficace des données personnelles et non personnelles pour la réponse opérationnelle.

Les retours de la communauté sont des informations générées par les membres de la communauté – adultes et enfants – et peuvent inclure tout type d'information, telles que des questions, des suggestions, des observations, des croyances, des préoccupations, des plaintes¹⁸ et des remerciements. Les retours de la communauté peuvent donc être des informations positives, neutres ou négatives. Ils peuvent être reçus par tout type de canal de retour, qu'il soit formel ou informel, structuré ou non structuré,

17 IASC (2021) : *Information Sharing Protocol*.

18 En pratique, l'utilisation du mot plainte dans le contexte d'un mécanisme de retour d'information peut parfois décourager les enfants et/ou les adultes de faire part de leurs retours, car cela implique la nécessité de preuves ou un certain niveau de certitude. Nous recommandons de consulter différents groupes de la communauté pour déterminer la terminologie appropriée afin de garantir que toutes les préoccupations en matière de protection sont prises en compte.