



PLAN
INTERNATIONAL

MECANISMES DE RETOUR D'INFORMATION ADAPTES AUX ENFANTS

GUIDE ET BOITE A OUTILS

Juillet 2018

Ce document est également disponible en ligne sur : www.plan-international.org

Première parution 2018 – Texte et photos © Plan International 2018

Tous droits réservés. Aucune partie de la présente publication ne peut être reproduite ou transmise sous aucune forme ou par quelque moyen que ce soit : électronique, mécanique, photocopie ou autre, sans l'autorisation préalable de Plan International.

Citation recommandée : Plan International (2018) *Mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants : Guide et outils* Royaume-Uni : Plan International.

AVANT-PROPOS

L'un des engagements fondamentaux de Plan International dans le cadre de son action humanitaire est la redevabilité. Préserver la dignité humaine et contribuer à assurer la survie et le relèvement des communautés touchées par les crises est au cœur de notre action. Nous sommes à l'écoute des enfants, des jeunes et de leurs communautés et nous appliquons les normes les plus strictes pour assurer leur sécurité en permanence. Les principes qui guident notre mission sont ceux de la Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité (CHS).

Les mécanismes de retour d'information sont un élément essentiel de la redevabilité car ils sont une source de renseignements utiles pour les enfants, les jeunes et les communautés et leur donnent aussi la possibilité de nous fournir un feedback. Ceci nous permet non seulement d'apporter une réponse humanitaire plus efficace, mais contribue en outre à renforcer l'autonomisation des communautés, des enfants et des jeunes. Les mécanismes de retour d'information jouent également un rôle capital pour la sauvegarde des enfants et des jeunes dans la prévention de l'exploitation et des abus sexuels. Cette démarche implique l'adoption de mesures préventives et le traitement des plaintes concernant tout manquement à la politique de sauvegarde de notre organisation et à notre code de conduite pour notre personnel, nos partenaires et nos associés.

En tant qu'organisation mondiale œuvrant en faveur des droits des enfants et de l'égalité pour les filles, Plan International s'engage à mettre en place des mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants. Par conséquent, nous devons adapter nos moyens d'information et de communication de feedback aux filles et garçons de tous âges et de toutes orientations sexuelles, dans une démarche inclusive à l'égard des personnes ayant des besoins spécifiques, et mettre en place des mesures assurant leur sécurité à tous les niveaux du circuit de retour d'information. Nous tenons aussi à encourager la montée en puissance des enfants et des jeunes dans le processus de conception et dans la mise en œuvre de mécanismes de retour d'information.

Nous sommes heureux de présenter le présent guide - boîte à outils sur les mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants dans les contextes humanitaires à nos équipes de terrain. Le développement de cet outil a été possible grâce la contribution généreuse de nos collègues intervenant en Ethiopie, dans la région lac Tchad, au Népal, au Nigéria, au Paraguay, aux Philippines, en Sierra Leone, en Tanzanie et au Zimbabwe, qui ont bien voulu partager leurs expériences, ainsi que celle des équipes mondiales qui travaillent sur la gestion des risques de catastrophe, la sauvegarde des enfants et des jeunes, la qualité des programmes et sur l'influence et la redevabilité.

Jorgen Haldorsen

Directeur de la gestion des risques de catastrophe

Mariama Deschamps

Directrice de la sauvegarde des enfants et des jeunes



REMERCIEMENTS

Le présent document, conçu à la fois comme guide et boîte à outils, a été réalisé sous la direction de Plan International Suède au nom de la Fédération Plan International. Pour sa conception, Simone van Dijk (consultant indépendant) et Lotte Claessens ont bénéficié de l'appui substantiel du groupe de référence de Plan International : Alexandra Shaphren, Tholakele Ndhlovu, Emma Kelleher, Josaphat Tchetan-Awo, Angelo Hernan (Enan) Melencio, Mediatrice Umfuyisoni, Jummai Lawan Musa, Peter Sjoberg, Tala Budziszewski, Anne Marie McCarthy, Elsebeth Elo et Mariama Deschamps.

Les membres du personnel de Plan International ci-dessous ont également apporté une précieuse contribution à l'élaboration du présent guide en participant à des entretiens approfondis et en partageant leurs bonnes pratiques : Ezgard Fungo, Cecilia Charles, Frank Charles, Tendai Makaruse, Josaphat Tchetan-Awo, Timothy Sam, Vikas Sharma, Mankumari Thada, Moges Jemaneh, Hiwotie Simachew, Juanmanuel Gamarra et Fiorella Mackliff.

Nous tenons à remercier aussi les experts externes suivants pour le temps qu'ils nous ont consacré et pour leur apport : Daniël Stevens (World Vision International), Sarah Mace (CDAC Network) et Mandy Yamanis (Save the Children).

Relecture : Kelsey Albertino et John Achwal

Conception graphique : VRHL Content en Creatie



SOMMAIRE

Avant-propos	03
Remerciements	05
Définitions clés	08
Introduction	10
Première partie : Pourquoi instaurer des mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants ?	11
1.1 Qu'est-ce qu'un mécanisme de retour d'information ?	11
1.2 Pourquoi un mécanisme de retour d'information « adapté aux enfants » ?	13
1.3 Rôle d'un mécanisme de retour d'information dans la prévention de l'exploitation et des abus sexuels (PSEA) et la sauvegarde des enfants et des jeunes	16
Deuxième partie : Procédure de mise en place d'un mécanisme de retour d'information adapté aux enfants	20
Phase 1. Conception d'un mécanisme de retour d'information adapté aux enfants	22
Étape 1.1 Former une équipe de travail chargée des retours d'information	22
Étape 1.2 Analyser le contexte	23
Étape 1.3 Définir le champ d'application du mécanisme de retour d'information	26
Étape 1.4 Sélectionner des canaux de communication adaptés aux enfants	28
Étape 1.5 Concevoir la boucle de retour d'information	38
Étape 1.6 Planifier les ressources	40
Étape 1.7 Élaborer le plan de mise en œuvre du mécanisme de retour d'information	42
Étape 1.8 Renforcer les capacités des équipes	43
Étape 1.9 Informer les enfants, les jeunes et leurs communautés	45
Phase 2. Mise en œuvre de la boucle de retour d'information	48
Étape 2.1 Écouter les enfants, les jeunes et leurs communautés	50
Étape 2.2 Catégoriser les retours d'information	53
Étape 2.3 Répondre aux retours d'information	55
Étape 2.4 Fermer la boucle du retour d'information	58
Phase 3. Tirer profit des retours d'information	60
Étape 3.1 Suivi du mécanisme de retour d'information	60
Étape 3.2 Mettre à profit les retours d'information dans l'apprentissage organisationnel	61
Bibliographie	63

OUTILS

(Voir pièces jointes)

1. Plan de mise en œuvre
2. Fiche d'évaluation du mécanisme de retour d'information
3. Catégories des retours d'information
4. Canaux de communication de feedback
5. Activités de recueil de feedback adaptées aux enfants
6. Activités de feedback communautaires
7. Discussions en groupes focaux
8. Boîtes à suggestions
9. Questionnaire d'enquête pour feedback
10. Formulaire de retour d'information
11. Formulaire de retour d'information adapté aux enfants
12. La technologie et les mécanismes de retour d'information
13. Mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants : Guide de discussion
14. Consultations communautaires
15. Évaluation des risques en matière de sauvegarde
16. La boucle de retour d'information
17. Sensibilisation des communautés aux questions de sauvegarde et de EAS
18. Réception des plaintes portant sur la sauvegarde et l'exploitation et l'abus sexuels
19. Base de données de feedback
20. Guide d'utilisation de la base de données de feedback

DÉFINITIONS CLÉS

ENFANT : toute personne âgée de moins de 18 ans.

CODE DE CONDUITE : ensemble de règles de comportement que tous les membres du personnel d'une organisation sont tenus de respecter.

PLAINTÉ : type de feedback qui exprime une réaction ou information négative.

PLAIGNANT : toute personne qui dépose une plainte auprès de l'organisation.

SENSIBILITÉ AUX CONFLITS : capacité d'une organisation à comprendre le contexte dans lequel elle intervient, à comprendre l'interaction entre son intervention et ce contexte et à agir en conséquence afin de minimiser les impacts négatifs et de renforcer l'effet positif de son intervention sur le conflit. ⁱⁱ

NORME HUMANITAIRE FONDAMENTALE (CHS) : La norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité.

NE CAUSER AUCUN PRÉJUDICE : principe humanitaire fondamental visant à éviter l'exposition des enfants et des adultes à des préjudices supplémentaires résultant d'une (in)action ou de l'aide fournie.

RETOUR D'INFORMATION (OU FEEDBACK) : information ou réaction, positive ou négative, concernant un produit, un service ou une action. Le retour d'information peut également inclure une suggestion de changement ou d'amélioration.

CANAL DE COMMUNICATION DE FEEDBACK : voie de transmission spécifique pouvant être utilisée par les filles, les garçons, les jeunes et les communautés pour joindre l'organisation et communiquer une plainte ou un commentaire. Exemple : une ligne téléphonique gratuite, un groupe de discussion ou une enquête post-distribution.

MÉCANISME DE RETOUR D'INFORMATION : système polyvalent conçu pour recueillir et rapporter le point de vue des filles, des garçons, des jeunes, des communautés et des partenaires concernant le travail d'une organisation, dans le but de l'améliorer.

VIOLENCE BASÉE SUR LE GENRE (VBG) : expression générique qui recouvre tout acte préjudiciable perpétré contre la volonté d'une personne, basé sur les différences entre les hommes et les femmes attribuées socialement (c'est-à-dire de genre). La violence basée sur le genre inclut les actes qui infligent des préjudices ou des souffrances d'ordre physique, sexuel ou mental, les menaces de perpétrer de tels actes, les contraintes et autres privations de liberté.

PARTENAIRES D'EXÉCUTION : les entités ou les organisations qui fournissent des services et une aide humanitaire en coopération avec ou au nom de Plan International. Le personnel d'un partenaire d'exécution de Plan International et toutes les personnes qui travaillent pour lui sont désignés ci-après par les termes « équipes » et « travailleurs humanitaires ».

PRÉVENTION DE L'EXPLOITATION ET DES ABUS SEXUELS (PEAS) : désigne les efforts, y compris les politiques, les procédures et les actions mises en œuvre par les organisations pour prévenir et limiter les risques d'exploitation et d'abus sexuels (EAS). Ces risques se réfèrent à une forme particulière de violences basées sur le genre qui ont été rapportées dans le cadre d'interventions humanitaires, et plus particulièrement les actes mettant en cause des travailleurs humanitaires. Les EAS font partie des plus graves violations de l'obligation de redevabilité du personnel humanitaire et constituent un motif sérieux de préoccupation en matière de protection. De tels actes entament la confiance des communautés touchées et du pays hôte à l'égard de tous les intervenants de l'aide humanitaire. ⁱⁱⁱ

• **Exploitation sexuelle** : le fait d'abuser ou de tenter d'abuser d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force

inégal ou d'une relation de confiance à des fins sexuelles, notamment mais pas exclusivement en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique.

- **Abus sexuels** : toute atteinte sexuelle imposée par la violence, sous la contrainte ou à la faveur d'un rapport de force inégal, la menace d'une telle atteinte constituant aussi un abus sexuel.

SAUVEGARDE DES ENFANTS ET DES JEUNES : les responsabilités, les mesures préventives, réactives et de référencement prises par Plan International pour protéger les enfants et les jeunes, afin de s'assurer qu'aucun enfant ou jeune ne subisse aucune forme de préjudice du fait de son association avec l'organisation. La Politique mondiale de Plan International pour la sauvegarde des enfants et des jeunes définit des règles de comportement qui s'appliquent à tous les membres du personnel, visiteurs et associés, pendant les heures de service et en dehors.

SURVIVANT : terme utilisé pour désigner une personne qui a été soumise à l'exploitation sexuelle ou subi des abus sexuels. Il est souvent utilisé indifféremment à la place de « victime » ; dans ce guide, la préférence est donnée au terme « survivant ». Néanmoins, quel que soit le terme choisi, aucun des deux ne suggère un manque de force, de résilience ou de capacité à survivre et à s'épanouir.

JEUNES : selon la définition des Nations Unies, ce terme englobe les individus (jeunes filles, jeunes hommes et jeunes ayant une autre identité de genre) âgés de 15 à 24 ans. Plan International considère que les jeunes ont des besoins particuliers en matière de sauvegarde qu'il convient de prendre en compte outre ceux des enfants plus jeunes et des adultes plus âgés. Dans le présent guide, le terme « jeunes » désigne les personnes âgées de 18 à 24 ans.



INTRODUCTION

Plan International considère que la redevabilité est un principe absolument essentiel de la mission humanitaire pour assurer la survie et le relèvement des enfants, des jeunes et des communautés affectés par les crises et préserver leur dignité. Les mécanismes de retour d'information sont une composante indispensable de la démarche de redevabilité de Plan International ; ils s'inscrivent dans la droite ligne de la Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité (CHS) et s'appuient sur les principes de la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant (CDE), notamment leur droit à la participation.

Plan International vise à mettre en place des mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants, c'est-à-dire des canaux de communication appropriés à leur âge, réceptifs au genre, inclusifs, sécurisés et confidentiels de sorte que les enfants et les jeunes puissent recevoir des informations, fournir un feedback et exercer une réelle influence sur les programmes humanitaires.

FINALITÉ DU PRÉSENT GUIDE

Le présent guide a été conçu pour aider Plan International et ses partenaires à développer ou à renforcer des mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants dans le contexte des interventions humanitaires. Il propose des outils pour accompagner les équipes de travailleurs humanitaires pas à pas dans la conception et la mise en œuvre de ces mécanismes en collaboration avec les enfants, les jeunes et les communautés. Ce guide se divise en deux parties :

Première partie : La première partie de ce guide présente les concepts de redevabilité et de mécanisme de retour d'information dans le secteur humanitaire et au sein de Plan International.

Deuxième partie : La seconde partie indique la marche à suivre pour concevoir et mettre en œuvre un mécanisme de retour d'information adapté aux enfants.

Ce guide est accompagné d'un manuel de formation sur les mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants.

A QUI S'ADRESSE CE GUIDE ?

Ce guide est destiné aux équipes humanitaires de Plan International et de ses partenaires chargés de la mise en place de mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants en tant qu'éléments essentiels des programmes d'aide humanitaire.

COMMENT UTILISER CE GUIDE ?

Les équipes humanitaires n'ont qu'à suivre les étapes décrites dans le guide en utilisant les outils fournis pour concevoir et mettre en œuvre des mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants et pour tirer profit du feedback reçu par le biais de ces mécanismes (apprentissage). Les étapes clés définissent des prérequis minimum pour les mécanismes de retour d'information ; en revanche, tous les outils peuvent être adaptés en fonction de la situation du pays concerné ou du contexte humanitaire.

Dans la deuxième partie de ce guide, les actions, informations et outils importants sont signalés par les symboles suivants :



Action clé : signale les actions essentielles de chaque étape.



Outil : signale l'existence d'un nouvel outil pouvant être utilisé pour exécuter l'action ou l'étape.



Sauvegarde : signale une information spécifique ou une action liée à la sauvegarde des enfants et des jeunes et à la prévention de l'exploitation et des abus sexuels (PEAS).

PREMIÈRE PARTIE : POURQUOI INSTAURER DES MÉCANISMES DE RETOUR D'INFORMATION ADAPTÉS AUX ENFANTS ?

1.1 QU'EST-CE QU'UN MÉCANISME DE RETOUR D'INFORMATION ?

Plan International définit un **mécanisme de retour d'information** comme un moyen de « *recueillir et rapporter le point de vue des enfants, des jeunes, des membres des communautés et des autres partenaires au sujet du travail de Plan International afin de l'améliorer.* » Les mécanismes de retour d'information sont également désignés par l'expression « mécanismes de retour d'information et de plaintes » puisqu'ils visent à recueillir différents types de feedback, y compris les plaintes.

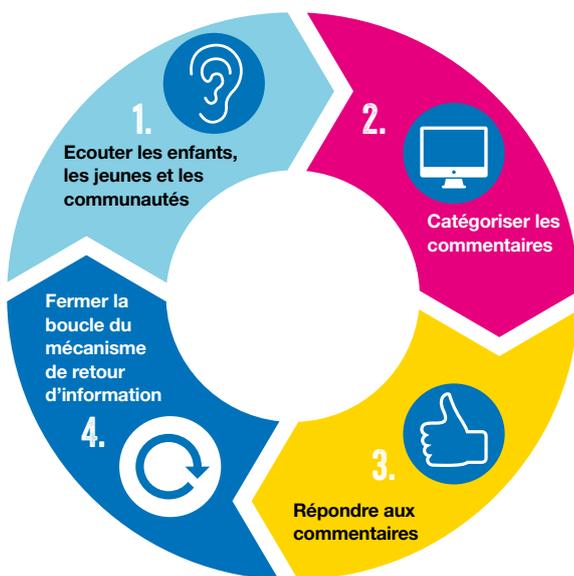
LE RETOUR D'INFORMATION (ou feedback) est un terme générique utilisé pour désigner tout point de vue ou réaction au sujet d'un produit, d'un service ou d'une prestation. Ce point de vue peut être aussi bien positif que négatif. Le feedback peut inclure une suggestion de changement ou d'amélioration.

UNE PLAINTÉ est un type de feedback qui exprime une réaction ou un point de vue négatifs.

Les mécanismes de retour d'information sont une composante clé du travail au sens large de Plan International sur la **redevabilité**, et manifestent son engagement à exercer son pouvoir de manière responsable en prenant en considération les personnes visées par l'aide humanitaire, en leur rendant des comptes et en étant tenu de les rendre. ⁱⁱⁱ Plan International définit la redevabilité ^{iv} comme suit : « *écouter attentivement les points de vue des personnes, leur fournir des informations sur notre organisation et nos activités dans des formats accessibles facilement compréhensibles par toutes les parties prenantes, répondre à leurs commentaires [et les informer en retour] au sujet des décisions et des actions prises, y compris la façon dont nous adaptons notre travail en fonction du feedback et des plaintes reçus* ».

La boucle de retour d'information adapté aux enfants conçu par Plan International comprend quatre étapes :

1. **Ecouter les enfants, les jeunes et les communautés :** recueillir et accuser réception de leurs commentaires communiqués par le biais des canaux de communication de feedback sélectionnés et de la participation des enfants, des jeunes et des communautés.
2. **Catégoriser les commentaires :** enregistrer et catégoriser les commentaires ou les plaintes et les valider ensuite au besoin.
3. **Répondre aux commentaires :** prendre les mesures appropriées pour donner suite aux commentaires et aux plaintes.
4. **Fermer la boucle du mécanisme de retour d'information :** informer les fournisseurs de feedback sur la mesure qui a été prise pour donner suite à leur commentaire et leur demander s'ils sont satisfaits de cette mesure.



Un mécanisme de retour d'information efficace s'appuie sur les principes suivants :

Feedback sur la prestation : un mécanisme de retour d'information doit permettre de recueillir les opinions des individus concernant l'action de Plan International : ce que nous faisons, comment nous le faisons et comment nous nous comportons (nos valeurs).

Approche systématique : un mécanisme de retour d'information doit être conçu comme un processus continu plutôt que comme une série d'interactions ponctuelles avec les enfants, les jeunes ou les communautés.

Dialogue bidirectionnel : le processus de recueil et de transmission d'informations doit être une communication dans les deux sens, inclusive et participative, et non pas uniquement axée sur l'extraction d'informations.

Apprentissage et amélioration : un mécanisme de retour d'information doit contribuer à l'apprentissage organisationnel et à l'amélioration continue de la qualité et de la pertinence de l'action de Plan International.



Les mécanismes de retour d'information comparés aux systèmes de suivi et d'évaluation (S&E)

Bien que les mécanismes de retour d'information s'inscrivent souvent dans un processus de suivi et d'évaluation, ils n'ont pas la même finalité.

But du suivi et évaluation (S&E) : *mesurer la qualité et l'avancement du programme par rapport aux objectifs, activités et indicateurs définis.*

But des mécanismes de retour d'information et des activités liées à la redevabilité : *mesurer les performances du programme par rapport aux priorités des communautés et des actions entreprises pour adapter le programme en fonction du feedback fourni par les communautés.*

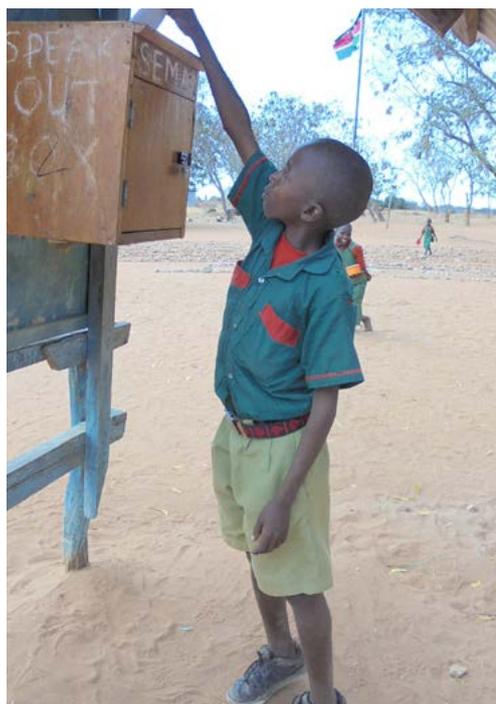
Néanmoins, les systèmes de suivi et évaluation et les mécanismes de retour d'information sont étroitement liés et se complètent. Par exemple : les informations recueillies auprès des communautés lors des visites de suivi de projet peuvent être mises à profit pour améliorer ou adapter le projet au fur et à mesure. D'un autre côté, le feedback donné par les enfants concernant les activités aide les équipes de S&E et autres du projet à comprendre pourquoi un programme atteint ou non le nombre d'enfants ciblés ou pourquoi il a eu ou non l'effet escompté. Des suggestions d'améliorations peuvent également contribuer à recadrer les activités faisant partie du projet au cours de son exécution. La boîte à outils MEAL^v développée par Plan International indique comment procéder pour relier les mécanismes de retour d'information à des activités de suivi et évaluation adaptées aux enfants.

1.2 POURQUOI DES MÉCANISMES DE RETOUR D'INFORMATION « ADAPTÉS AUX ENFANTS » ?

Un mécanisme de retour d'information adapté aux enfants est un moyen de communication qui tient compte de l'âge et du genre, qui est inclusif, confidentiel et sûr pour permettre aux enfants et aux jeunes de recevoir des informations, de fournir un feedback et d'exercer concrètement une influence sur les programmes humanitaires.

L'expérience montre que lorsque les mécanismes de retour d'information ne sont pas expressément conçus pour les enfants et les jeunes et en collaboration avec eux, ils ne sont généralement pas utilisés car^{vi} :

- Les enfants et les jeunes ne sont pas correctement informés de l'existence des canaux de communication de feedback ou de la façon dont ils peuvent y avoir accès.
- Les canaux de communication ne sont pas disponibles dans les zones où les enfants et les jeunes vivent ou reçoivent des services.
- Les canaux de communication ne sont pas accessibles aux enfants et jeunes qui ont un niveau d'instruction trop faible ou qui vivent avec un handicap.
- Les enfants et les jeunes pensent que leur feedback ne sera pas traité de manière confidentielle ou que les personnes qui recevront leurs plaintes ne les croiront pas ou ne les aideront pas.



Les mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants sont conçus pour intégrer les composantes suivantes :



Compatibilité avec l'âge : Le mécanisme de retour d'information est adapté aux capacités de développement (physique, psychologique, social et émotionnel) des enfants et des jeunes et favorise leur participation effective selon leur niveau de développement. Les informations fournies et les différents canaux de communication de feedback sont adaptés et accessibles aux enfants et aux jeunes de tous les groupes d'âge.

EXEMPLE : Des enfants et des jeunes créent des prospectus destinés aux autres enfants de leur communauté en utilisant un langage simple et des illustrations pour faire passer des messages clés concernant les mécanismes de retour d'information.



Sensibilité au genre : Le mécanisme de retour d'information promeut l'égalité entre les filles et les garçons et les hommes et les femmes. Lorsque des inégalités de genre sont constatées, des mesures sont mises en place pour assurer l'accès et la participation de chacun.

EXEMPLE : Dans un contexte où les filles et les femmes ont un accès limité aux espaces publics et au dialogue dans les communautés, des séances de feedback et des consultations spécifiques sont organisées avec des groupes de filles et des groupes de femmes pour connaître leurs opinions et leurs priorités personnelles. Ces séances sont dirigées par des femmes.



Inclusion : Le mécanisme de retour d'information promeut le respect de la diversité et l'acceptation des enfants et des jeunes d'âges, de capacités et d'identités de genre différents, ainsi que ceux qui appartiennent à des groupes marginalisés ou exclus.

EXEMPLE : Les consultations communautaires incluent les personnes vivant avec un handicap et celles qui

appartiennent à des groupes marginalisés ou minoritaires et leur offrant un espace où elles peuvent exprimer leurs opinions sans crainte. Les membres de la communauté atteints de déficience visuelle indiquent qu'ils ont besoin de matériel d'information adapté, en braille ou en audiodescription.



Sécurité et confidentialité : Le mécanisme de retour d'information permet aux enfants et aux jeunes d'exprimer leur point de vue et leurs préoccupations en toute sécurité et en toute confidentialité sans risque de préjudice ou de représailles. Il faudra faire des efforts pour qu'ils parviennent à avoir confiance dans le mécanisme en leur expliquant clairement comment il fonctionne, comment la confidentialité est assurée et de quelle manière les plaignants seront informés des mesures prises par l'organisation.

EXEMPLE : Les enfants et les jeunes sont consultés sur les canaux de communication appropriés pour signaler leurs préoccupations relatives à des comportements répréhensibles de la part du personnel. Il est important pour eux que le recueil de leur feedback s'effectue dans un lieu où ils se sentent à l'aise et en sécurité ; suggestion : nommer l'une des femmes faisant partie de l'équipe de l'ONG comme point focal Sauvegarde pour signaler toute préoccupation en la matière.



Sensibilité aux conflits : Le mécanisme de retour d'information ne doit pas être la source de conflit ni d'aggravation de conflit, ou créer des dynamiques de pouvoir non consensuelles au sein de la population affectée ou entre les acteurs humanitaires et la communauté.

EXEMPLE : Lors des sessions inter-agences de recueil de feedback dans une intervention auprès de réfugiés, la communauté d'accueil est régulièrement consultée pour évaluer comment la présence des acteurs humanitaires est perçue par la population locale.



Participation des enfants : Le mécanisme de retour d'information favorise la participation véritable et efficace des filles, des garçons et des jeunes au niveau de sa conception et de sa mise en œuvre. La participation peut représenter une activité d'autonomisation en soi, mais la consultation des enfants et des jeunes contribue également à s'assurer que les mécanismes de retour d'information correspondent mieux à leurs besoins et à leurs capacités. La participation doit toujours être volontaire, respectueuse, appropriée, inclusive, sans risque, transparente et informative pour les filles, les garçons et les jeunes.

EXEMPLES : Au Népal, après le tremblement de terre de 2015, des journalistes en herbe ont été formés par Plan International pour faire des reportages sur les problèmes des enfants. Ils les ont interrogés sur leurs besoins d'information et leur degré de satisfaction par rapport à la réponse humanitaire, puis ont communiqué les résultats de leur enquête à l'organisation. Dans le cadre d'une autre intervention, des filles et des garçons ont été chargés de recueillir un feedback concernant les activités dans l'Espace ami des enfants, y compris les suggestions de changement ou d'amélioration. Ils ont ensuite transmis toutes les informations récoltées à Plan International. Des séances ont été organisées entre Plan International et des enfants, dirigées par des filles et des garçons (11-17 ans), où ces adolescents et adolescentes ont eu la possibilité de poser des questions aux organisations et aux décideurs politiques locaux au sujet de l'intervention et de donner leur opinion sur les activités en cours.



Les mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants sont un outil important pour la redevabilité car ils contribuent à :

Promouvoir la dignité et l'autonomisation des filles, des garçons, des jeunes et des communautés : Les mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants permettent aux enfants, aux jeunes et à la communauté dans son ensemble d'exprimer leurs besoins et leurs priorités, pour influencer sur la conception des programmes humanitaires, et de donner leur avis sur la façon dont l'action humanitaire peut contribuer le mieux à préserver leur dignité.

Sauvegarder les enfants et les jeunes et prévenir l'exploitation et les abus sexuels (PEAS) : Lorsqu'ils sont bien conçus, les mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants peuvent fortement accroître la sensibilisation des enfants, des jeunes et de l'ensemble de la communauté affectés à l'égard de leurs droits et du comportement attendu des travailleurs humanitaires ; ils améliorent aussi leur capacité à identifier les risques de sécurité potentiels et leur apprennent à savoir où et comment signaler, en toute sécurité, les manquements à l'obligation de sauvegarde et les cas et allégations de violences, abus et exploitation sexuels et autres.

Prévenir la fraude et la corruption : Des mécanismes de retour d'information bien conçus contribuent à déceler et combattre la fraude et la corruption ; et ils peuvent également avoir un effet dissuasif sur l'abus de pouvoir.

Renforcer la transparence : Un dialogue interactif entre Plan International/le partenaire et les populations affectées peut faciliter la communication relative aux problèmes existants, renforcer l'efficacité des solutions et instaurer une confiance mutuelle.

Améliorer la qualité et la rentabilité des programmes : Le recueil systématique de feedback permet de faire la part entre les actions et les suggestions d'amélioration qui ont été fructueuses ou non et contribue de ce fait à la mise en place d'une action humanitaire plus efficace, et plus inclusive, qui tient vraiment compte des points de vue des enfants et des communautés affectés. Cet apprentissage continu permet d'améliorer en permanence les programmes au cours de leur exécution sans attendre le terme de l'intervention humanitaire, ce qui est également plus rentable financièrement.

1.3 RÔLE DES MÉCANISMES DE RETOUR D'INFORMATION DANS LA PRÉVENTION DE L'EXPLOITATION ET DE L'ABUS SEXUELS (PEAS) ET DANS LA SAUVEGARDE DES ENFANTS ET DES JEUNES

Les mécanismes de retour d'information jouent un rôle clé dans le renforcement des mécanismes de prévention et de signalement en matière d'exploitation et d'abus sexuels et dans la sauvegarde des enfants et des jeunes. Les mécanismes de retour d'information permettent d'aider les survivants connus et potentiels ; ils facilitent le signalement et le référencement d'actes contraires à la sauvegarde des enfants ou de cas et allégations de EAS, et ont une fonction préventive grâce à la formation et la sensibilisation des personnels et des membres de la communauté. Lors de la conception d'un tel mécanisme, il est essentiel que toutes les équipes et tous les bénéficiaires soient informés ou formés sur la PEAS, sur notre Politique mondiale de sauvegarde des enfants et des jeunes et sur notre Code de conduite.

Prévention de l'exploitation et de l'abus sexuels (PEAS)

La PEAS fait référence aux efforts déployés, notamment les politiques, procédures et mesures mises en place par les organisations, pour prévenir et limiter les risques d'exploitation et d'abus sexuels (EAS). Cette dénomination recouvre des formes spécifiques de violence basée sur le genre signalées dans un contexte humanitaire, et plus particulièrement les allégations mettant en cause des travailleurs humanitaires. Les EAS se divisent en deux catégories^{vii} :

- **L'exploitation sexuelle :** le fait d'abuser ou de tenter d'abuser d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou d'une relation de confiance à des fins sexuelles, notamment mais pas exclusivement en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique.
- **L'abus sexuel :** toute atteinte sexuelle, imposée par la violence, sous la contrainte ou à la faveur d'un rapport de force inégal, la menace d'une telle atteinte constituant aussi un abus sexuel.

La question des EAS a alerté l'opinion publique en 2002 suite à des allégations d'exploitation et d'abus sexuels généralisés perpétrés par des travailleurs humanitaires et des Casques bleus sur des femmes et des enfants réfugiés ou déplacés en Afrique de l'Ouest, résultant d'un « **échec catastrophique de la protection** »^{viii}.

Les actes de EAS commis par les travailleurs humanitaires sont un grave sujet de préoccupation en matière de protection et constituent l'une des plus graves violations du principe de redevabilité dans l'action humanitaire. Ils détruisent la confiance des communautés touchées et du pays hôte à l'égard de tous ceux qui fournissent une aide humanitaire^{ix}.

Dans les contextes de crise humanitaire, il existe de nombreux facteurs qui augmentent les risques d'exploitation et d'abus sexuels sur les populations vulnérables : l'aggravation de la pauvreté et la détresse financière des personnes affectées, l'afflux accru de produits de valeur tels que les denrées alimentaires et autres articles, l'inapplication des lois et l'insécurité, le recrutement massif et des procédures de recrutement accélérées.

Parallèlement, le signalement de cas de EAS continue d'être en-dessous de la réalité parce que les membres des communautés vulnérables ont souvent peur de déposer une plainte craignant de se voir refuser l'accès à l'aide ou à une assistance par la suite.

Depuis 2014, un Groupe de travail spécialement dédiée à la AAP et PEAS sous l'égide du Comité Permanent Inter-organisations (CPI) a développé des [règles](#) concernant la conduite sexuelle des travailleurs humanitaires.

L'engagement de Plan International en matière de **Prévention de l'exploitation et de l'abus sexuels** est inscrit dans son **Code de conduite** mondial (une version pour le personnel interne de Plan International et une pour ses partenaires externes). Plan International a adopté une politique de tolérance zéro à l'égard de toute forme et tout acte d'exploitation ou d'abus sexuel des enfants, des jeunes et des adultes bénéficiaires de l'aide. Le Code de conduite fixe des règles relatives au comportement attendu de son personnel et de ses associés à l'égard des enfants, des jeunes et des adultes touchés, qui doivent être respectés pendant et après les heures de service. Le point focal en matière de PEAS est en général le DRH.

Sauvegarde des enfants et des jeunes (0-24 ans)

La sauvegarde fait référence aux responsabilités et mesures préventives, réactives et de référencement spécifiques prises par Plan International en tant qu'organisation luttant pour les droits de l'enfant, pour s'assurer qu'aucun enfant (0-17 ans) ou jeune (18-24 ans) ne subit aucune forme de préjudice, y compris les actes de violence et de maltraitance, du fait de ses liens avec l'organisation.

En instaurant une **Politique mondiale de sauvegarde des enfants et des jeunes**, Plan International s'engage à maintenir un environnement propre à prévenir les violences faites aux enfants et aux jeunes, avec une tolérance zéro concernant l'exploitation et les abus sexuels perpétrés par le personnel dans le cadre des interventions humanitaires. Cette politique mondiale de sauvegarde s'applique à tous les membres du personnel, associés et visiteurs. Le terme « associés » recouvre l'ensemble des individus, payés ou non, qui se sont engagés à travailler directement avec l'organisation, ou avec son appui, y compris les représentants de ses partenaires et des gouvernements locaux, les bénévoles, les stagiaires, les sponsors, les donateurs, les sous-traitants, les chercheurs, les membres des conseils d'administration et autres. Cette politique est applicable pendant les heures de service et en dehors. La coordination de la sauvegarde est confiée à un « point focal ». Chaque bureau local de Plan International doit désigner au moins un « point focal » chargé de veiller à la sauvegarde des enfants et des jeunes.

La différence entre la Politique de sauvegarde et les programmes de protection

Il est important que l'ensemble des équipes humanitaires comprennent la différence entre les politiques organisationnelles de sauvegarde, dont fait partie le Code de conduite qui s'applique à tous les membres du personnel, et les programmes de protection mis en place pour lutter contre la violence dans les communautés :

- L'exploitation et l'abus sexuels (EAS) est une forme de violence basée sur le genre. Toutefois, la protection contre les actes EAS, se distingue des programmes relatifs à la violence basée sur le genre (VBG) en ce sens que ces derniers sont destinés à combattre la violence basée sur le genre *au sein* des communautés. Les programmes VBG mis en place dans l'action humanitaire incluent des services de prévention et de lutte contre la violence dans les communautés. Plan International pourrait donc, par exemple, déployer un programme de sensibilisation aux risques de VBG dans les écoles, ou travailler avec les enfants, les tuteurs et les dirigeants communautaires pour prévenir et combattre la violence basée sur le genre dans le cadre familial et communautaire. Le travail sur le thème VBG dans les contextes humanitaires est coordonné par le sous-cluster VBG du Cluster Protection.
- Les préoccupations liées à la sauvegarde des enfants ont rapport avec la violation du droit de l'enfant à la protection ; néanmoins, la sauvegarde des enfants et des jeunes se distingue des programmes de protection des enfants, qui ont pour objectif de lutter contre la violence dont sont victimes les enfants *au sein* des communautés. Les programmes de protection des enfants dans l'action humanitaire incluent un soutien et des services pour prévenir et combattre la violence, la maltraitance, la négligence et l'exploitation des enfants. Par exemple, Plan International peut mettre en place des espaces sécurisés ou des services de gestion de cas. Le travail de protection de l'enfant dans le cadre de l'aide humanitaire est coordonné par sous-cluster Protection de l'enfance du Cluster Protection.



Dans le présent guide, tous les points nécessitant une action ou une attention spécifiques en matière de sauvegarde des enfants et des jeunes et de protection contre les violences et abus sexuels sont signalés par ce symbole (Sauvegarde).



Récapitulatif : la politique de sauvegarde comparée aux programmes de lutte contre la violence au sein des communautés

PROBLÈME DE PROTECTION IMPLIQUANT UN TRAVAILLEUR HUMANITAIRE		COMMENT PLAN INTERNATIONAL TRAITE LE PROBLÈME	
PERSONNE AFFECTÉE	PROBLÈME SPÉCIFIQUE LIÉ À LA PROTECTION	POLITIQUE ORGANISATIONNELLE	S'APPLIQUE À ¹
Filles et garçons (0-17 ans) et jeunes (18-24 ans)	Toute forme de violence et de maltraitance, y compris l'exploitation et l'abus sexuels (EAS) perpétrée contre les filles et garçons (0-17 ans) et les jeunes (18-24 ans) bénéficiant de l'aide de Plan International	Politique mondiale pour la sauvegarde des enfants et des jeunes	Équipe, visiteurs et associés de Plan International
		Code de conduite (personnel)	Les équipes de Plan International
		Code de conduite (autres personnes)	Les personnels ne faisant pas partie des employés de Plan International
Femmes et hommes âgés de 25 ans et plus	Exploitation et abus sexuels (EAS) perpétrés contre des femmes et des hommes âgés de 25 ans et plus bénéficiant de l'aide de Plan International	Code de conduite (personnel)	Les équipes de Plan International
		Code de conduite (autres personnes)	Les personnels ne faisant pas partie des employés de Plan International
Femmes et hommes âgés de 25 ans et plus	Toute autre forme de violence, abus, discrimination ou harcèlement perpétrés contre des femmes et des hommes âgés de 25 ans et plus bénéficiant de l'aide de Plan International	Code de conduite (personnel)	Les équipes de Plan International
		Code de conduite (autres personnes)	Les personnels ne faisant pas partie des employés de Plan International

VIOLENCE AU SEIN DE LA COMMUNAUTÉ		COMMENT PLAN INTERNATIONAL TRAITE LE PROBLÈME
PERSONNE AFFECTÉE	PROBLÈME LIÉ À PROTECTION	INTERVENTION MISE EN PLACE
Filles et garçons (0-17 ans)	Toute forme de violence, de maltraitance, de négligence et d'exploitation perpétrée contre des filles et garçons (0-17 ans) par un autre membre de la communauté	Intervention via le programme de protection de l'enfance dans les situations d'urgence
Femmes et hommes (18 ans et plus)	Violences, abus, négligence et exploitation basés sur le genre perpétrés contre des femmes et des hommes âgés de 18 ans et plus par un autre membre de la communauté	Intervention via le programme de lutte contre la violence basée sur le genre dans les situations d'urgence

¹ « Équipe de Plan International Inc. » désigne l'ensemble du personnel de Plan International, Inc., Plan Limited et toutes les filiales (y compris le siège international, les bureaux de liaison et régionaux ainsi que les bureaux de pays). « Les personnels ne faisant pas partie des employés de Plan International » incluent les consultants externes, les travailleurs temporaires issus d'autres entreprises ou organisations (y compris les chauffeurs de véhicules, les équipes de nettoyage et le personnel de sécurité), les fournisseurs, les sponsors, les représentants de donateurs et les visiteurs. « Équipe de Plan International » désigne les employés de Plan International. « Associés de Plan International » désigne les entrepreneurs et les consultants engagés par Plan International Inc, les bénévoles (y compris les bénévoles communautaires, et les membres du Conseil d'administration et de l'Assemblée, le cas échéant) et les stagiaires qui travaillent avec Plan International Inc, les personnes dépendantes accompagnant le personnel international en déplacement professionnel, et toute autre personne représentant Plan International.

DEUXIÈME PARTIE : ÉTAPES À SUIVRE POUR METTRE EN PLACE UN MÉCANISME DE RETOUR D'INFORMATION ADAPTÉ AUX ENFANTS

La deuxième partie du présent guide propose un accompagnement pas-à-pas et des outils pratiques pour mettre en place un mécanisme de retour d'information adapté aux enfants. Ce processus se déroule en trois phases :

- Phase 1 : Conception d'un mécanisme de retour d'information adapté aux enfants
- Phase 2 : Mise en place d'une boucle de retour d'information
- Phase 3 : Apprentissage : leçons tirées des retours



Guide et outils pour la mise en place d'un mécanisme de retour d'information adapté aux enfants – Détail des étapes

Phase 1. Conception d'un mécanisme de retour d'information adapté aux enfants	
Étape 1.1 Former une équipe de travail chargée des retours d'information	Outil 1 – Plan de mise en œuvre
Étape 1.2 Analyser le contexte	Outil 2 – Fiche d'évaluation du mécanisme de retour d'information
Étape 1.3 Définir le champ d'application du mécanisme de retour d'information	Outil 3 – Catégories de feedback
Étape 1.4 Sélectionner des canaux de communication adaptés aux enfants	Outil 4 – Canaux de communication de feedback Outil 5 – Activités de feedback adaptées aux enfants Outil 6 – Activités de feedback communautaires Outil 7 – Discussions en groupes focaux Outil 8 – Boîtes à suggestions Outil 9 – Questionnaire d'enquête pour feedback Outil 10 – Formulaire de retour d'information Outil 11 – Formulaire de retour d'information adapté aux enfants Outil 12 – La technologie et les mécanismes de retour d'information Outil 13 – Mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants : Guide de discussion Outil 14 – Consultations communautaires Outil 15 – Évaluation des risques en matière de sauvegarde
Étape 1.5 Concevoir la boucle de retour d'information	Outil 16 – La boucle de retour d'information
Étape 1.6 Planifier les ressources	
Étape 1.7 Développer un plan de mise en œuvre du mécanisme de retour d'information	
Étape 1.8 Renforcer la capacité des équipes	
Étape 1.9 Informer les enfants, les jeunes et leurs communautés	Outil 17- Sensibilisation des communautés aux questions de sauvegarde et de SEA
Phase 2. Mise en œuvre de la boucle de retour d'information	
Étape 2.1 Écouter les enfants, les jeunes et leurs communautés	Outil 18 – Réception des plaintes portant sur la sauvegarde et l'exploitation et l'abus sexuels
Étape 2.2 Catégoriser les retours d'information	Outil 19 – Base de données de feedback Outil 20 – Conseils pour la base de données de feedback
Étape 2.3 Répondre aux retours d'information	
Étape 2.4 Fermer la boucle du retour d'information	
Phase 3. Tirer les leçons des retours d'information	
Étape 3.1 Suivi du mécanisme de retour d'information	
Étape 3.2 Mettre à profit le feedback pour un apprentissage organisationnel	

PHASE 1. CONCEPTION D'UN MÉCANISME DE RETOUR D'INFORMATION ADAPTÉ AUX ENFANTS

Le but de la phase de conception est d'analyser le contexte opérationnel, de sélectionner des canaux de communication de feedback adaptés aux enfants et d'identifier les ressources nécessaires pour mettre en place le mécanisme. La participation des enfants, des jeunes et de la communauté dans son ensemble est essentielle au cours de cette phase : plus ils seront impliqués dans la conception du mécanisme de retour d'information, plus il y a de chance que le mécanisme soit utile, adapté aux enfants et accessible à tous les membres de la communauté.

Les diverses étapes de la phase de conception aideront les équipes à développer un plan de mise en œuvre du mécanisme de retour d'information. Ce plan doit inclure une définition claire du champ d'application et de l'objectif du mécanisme, les canaux de communication choisis, la description du circuit de retour d'information et des fonctions des équipes impliquées ainsi que les ressources requises. Le plan de mise en œuvre est un outil important pour la communication interne sur le mécanisme de retour d'information et pour mobiliser les ressources nécessaires.



Outil 1 – Plan de mise en œuvre cet outil fournit un modèle pour développer un plan de mise en œuvre du mécanisme de retour d'information.

Étape 1.1 Former une équipe de travail chargée des retours d'information



Action clé : mettre en place une équipe de travail chargée des retours d'information

Un mécanisme de retour d'information s'applique à toute l'intervention humanitaire et s'appuie sur diverses équipes :

- Suivi, Evaluation, Redevabilité et Apprentissage (MEAL)
- Programmes
- Communications
- Ressources humaines (RH)
- Opérations, y compris logistique et TI
- Direction

Il est conseillé de constituer une équipe de travail dédiée aux retours d'information avec des représentants des équipes ci-dessus pour coordonner la conception du mécanisme de retour d'information adapté aux enfants. L'implantation d'un nouveau système nécessite généralement le soutien de la (haute) direction, il est donc recommandé d'intégrer des représentants de la direction dans l'équipe. Si vous travaillez avec un ou plusieurs partenaires d'exécution, il serait bon de les impliquer dès le début afin de favoriser l'appropriation du mécanisme et d'instaurer un sentiment de responsabilité partagée.



Veillez à impliquer la personne chargée de la politique mondiale de sauvegarde des enfants et des jeunes (qui est le point focal Sauvegarde dans le pays concerné) et la personne qui coordonne le traitement des plaintes relatives au non-respect du Code de conduite et aux problèmes de violence et abus sexuels (généralement les HR).



Action clé : Nommer un coordinateur du retour d'information

Il est conseillé de nommer une personne agissant comme point focal pour coordonner l'équipe de travail chargée des retours d'information et surveiller le processus de conception globale du mécanisme de retour d'information adapté aux enfants. Selon la taille de l'équipe d'intervention humanitaire, cette personne pourra être un manager des Retours d'information dédié, ou un spécialiste sénior MEAL/du Programme.

Toutes les étapes décrites dans le présent guide doivent être menées par le Coordinateur du retour d'information et l'équipe de travail chargée des retours d'information.

Lors de la préparation d'un nouveau mécanisme de retour d'information, il est important d'analyser tout d'abord le contexte

Étape 1.2 Analyser le contexte

opérationnel. Inventoriez les capacités telles que les mécanismes de retour d'information déjà en place, les ressources humaines disponibles ainsi que les moyens techniques et financiers. Évaluez également les contraintes et les risques opérationnels comme le niveau d'accès de la population affectée, les problèmes de sécurité ou autres risques associés à notre engagement auprès des communautés. Dans la mesure du possible, il convient de s'appuyer sur les capacités existantes et d'éviter de mettre en place des systèmes qui font double emploi.



Action clé : Analyser le contexte opérationnel

Examinez et analysez les questions suivantes :

- Existe-t-il déjà un système de retour d'information et/ou de plaintes géré par Plan International, ses partenaires et/ou un groupe interorganisations ?
- Quelles sont les capacités et ressources dont dispose Plan International/ son partenaire ? Pensez aux ressources humaines, aux équipes techniques, aux ressources financières, technologiques et en matériel.
- Plan International ou son partenaire ont-ils accès à la population affectée ?
- Plan International ou son partenaire sont-ils en mesure d'assurer la protection des données collectées ?
- Existe-t-il d'autres risques (de sécurité) potentiels, des contraintes ou obstacles pouvant entraver la mise en place d'un mécanisme de retour d'information ?



Schéma décisionnel

CAPACITÉS, RISQUES ET CONTRAINTES	QUESTION	RÉPONSE	
Mécanisme de retour d'information existant	Plan International/son partenaire ont-ils déjà un mécanisme de retour d'information adapté aux enfants en place et opérationnel ?	<p>Oui : Bien ! Utilisez l'Outil 2 – Fiche d'évaluation du mécanisme de retour d'information pour vérifier si toutes les étapes ont bien été exécutées. Si le mécanisme présente certains points faibles nécessitant d'être renforcés, suivez les étapes qui s'y rapportent dans ce guide.</p> <p>Non : Il n'y a pas de mécanisme de retour d'information ou le mécanisme existant ne fonctionne pas correctement. Utilisez ce guide pour concevoir et/ou perfectionner et mettre en place un mécanisme de retour d'information adapté aux enfants.</p>	
	Existe-t-il déjà un mécanisme interorganisations de retour d'information dont Plan International/son partenaire devraient faire partie ?	<p>Oui : Bien ! Assurez-vous que le mécanisme de retour d'information de Plan International est aligné sur le système interorganisations. Utilisez ce guide et les outils fournis pour vous assurer que le mécanisme de retour d'information de Plan International est sécurisé et inclusif pour les filles et les garçons de tous âges et aptitudes.</p> <p>Non : Mettez en place un mécanisme de retour d'information adapté aux enfants et efficace pour Plan International (et ses partenaires d'exécution). Le cas échéant, explorez les possibilités d'instaurer ou de soutenir un mécanisme interorganisations de retour d'information.</p>	
	Ressources Humaines	Plan International/ son partenaire ont-ils assigné des points focaux de feedback avec un rôle et des responsabilités clairement définis pour la conception et la mise en œuvre des mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants ?	<p>Oui : Bien ! Cela vous permettra de mettre en place un mécanisme de retour d'information efficace. Reportez-vous à la section 4 de l'Outil 2 – Fiche d'évaluation du mécanisme de retour d'information pour contrôler si toutes les étapes se rapportant au rôle, aux responsabilités et au renforcement des capacités des équipes ont bien été exécutées.</p> <p>Non : Impliquez des collaborateurs clés de diverses équipes dans la phase de conception du mécanisme de retour d'information. Assignez des rôles et des responsabilités clairement définis aux membres de l'équipe de travail sur le retour d'information dans les différentes phases du processus.</p>
		Accès aux populations affectées	Plan International/ son partenaire sont-ils en mesure d'atteindre la population affectée ?

CAPACITÉS, RISQUES ET CONTRAINTES

QUESTION

RÉPONSE

Protection des données

Plan International/son partenaire ont-ils mis en place des politiques et des ressources pour protéger correctement les données des bénéficiaires ?



Oui : Bien ! Assurez-vous que les directives mondiales et nationales relatives à la protection des données s'appliquent à toutes les procédures de collecte, de stockage et d'utilisation des données (mobiles/en ligne).



Non : Lors de la conception du mécanisme de retour d'information, consultez le département TI du bureau du pays ou du bureau régional pour assurer que des protocoles de protection de données sont bien mis en place et respectés.

Durée de l'intervention

La présence de Plan International/son partenaire dans la région est-elle prévue sur le long terme ?



Oui : Bien ! Assurez-vous que le mécanisme de retour d'information mis en œuvre dans le cadre de l'aide d'urgence est relié aux systèmes et programmes en cours. Passez à l'étape 1.3 et impliquez les équipes concernées dans la conception du mécanisme.



Non : même si l'intervention humanitaire ne dure pas longtemps, il faut toujours mettre en place un mécanisme de retour d'information adapté aux enfants. Passez à l'étape 1.3 pour mettre en œuvre un tel mécanisme qui soit réalisable, pour la durée de l'intervention.



Outil 2 – Fiche d'évaluation du mécanisme de retour d'information : elle vous servira à évaluer la performance d'un mécanisme de retour d'information adapté aux enfants déjà en place.



ÉTAPE 1.3 DÉFINIR LE CHAMP D'APPLICATION DU MÉCANISME DE RETOUR D'INFORMATION

Un mécanisme de retour d'information adapté aux enfants doit être doté d'un **objectif** et d'un **champ d'application** clairs qui définissent quel type de feedback sera collecté et pris en charge. Les mécanismes de retour d'information varient en fonction des contextes de mise en œuvre, néanmoins il est généralement conseillé de doter les mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants d'un champ d'application assez large et **inclusif** pour pouvoir prendre en compte des problèmes, des commentaires et des plaintes de diverse nature.

Objectif : collecter le feedback et les plaintes des enfants, des jeunes et des communautés, y donner suite et améliorer en permanence les activités faisant partie du programme sur la base du feedback reçu.

Champ d'application du mécanisme de retour d'information :

1. Feedback concernant l'aide humanitaire fournie par Plan International/son partenaire.
2. Préoccupations portant sur la sauvegarde des enfants et des jeunes et/ou l'exploitation et l'abus sexuels (EAS) des bénéficiaires.
3. Autres signalements d'une faute commise par un membre du personnel, y compris les cas de fraude ou de ruyption.



Un mécanisme de retour d'information inclusif permet à Plan International de recueillir un feedback très diversifié y compris au sujet de questions sensibles telles que les manquements à l'obligation de sauvegarde et les allégations d'exploitation et d'abus sexuels.

S'agissant de la sauvegarde, un mécanisme de retour d'information inclusif présente des avantages, mais aussi des risques ou des limites:

Avantages:

- Diminution du risque de stigmatisation et de représailles contre les survivants de EAS/fournisseurs de feedback.
- Simplicité car toutes les plaintes liées au programme d'intervention sont centralisées. La population affectée sait où se rendre pour porter plainte et n'est pas désorientée par une multiplicité d'options.
- Le regroupement des allégations liées à la sauvegarde et des cas d'EAS avec d'autres problèmes soulevés dans le cadre du programme peut faciliter l'intégration de la question de la sauvegarde et de la PEAS dans la réponse humanitaire et promouvoir ces deux composantes essentielles de la qualité et de la redevabilité dans les programmes d'intervention humanitaire.

Risques / Limites :

- La grande diversité des messages qui convergent par le biais d'un seul et unique mécanisme de retour d'information risque d'amoinrir son efficacité : une abondance de retours fournis par la communauté peut retarder l'identification et la validation des manquements à la sauvegarde et des allégations d'EAS.
- Il existe un risque accru que les préoccupations prioritaires, en particulier les manquements à la sauvegarde et les allégations d'EAS, soient « éclipsées » par d'autres plaintes et passent inaperçues.
- Le signalement de questions sensibles, tels que les manquements à la sauvegarde et les allégations d'EAS, nécessitera peut-être des voies de signalement séparées, distinctes des canaux de communication de feedback habituels.
- Le signalement anonyme pourrait compliquer la mise en place d'une réponse adéquate aux manquements à la sauvegarde et aux allégations d'EAS.

A chaque étape du présent guide, les différents types de retours d'information seront examinés attentivement et des indications spécifiques seront données pour le traitement des commentaires et des plaintes concernant des questions sensibles.



Action clé : Catégoriser les retours d'information

Il s'agit de définir, en fonction du champ d'application du mécanisme de retour d'information, les catégories d'informations qui seront collectées et prises en charge par biais du système. Le présent guide propose neuf catégories. D'autres catégories peuvent être ajoutées dans le contexte local, basées sur les exigences spécifiques d'un/des donateur(s), par exemple.

Catégories de feedback

1. Expression de gratitude
2. Suggestion d'amélioration
3. Demande d'information
4. Demande d'assistance
5. Légère insatisfaction à l'égard des services / de l'aide fournis
6. Insatisfaction majeure à l'égard des services / de l'aide fournis
7. **Problème urgent** : signalement d'un manquement à la politique de sauvegarde des enfants et des jeunes
8. **Problème urgent** : signalement d'un manquement au Code de conduite, y compris des cas d'exploitation et l'abus sexuels (EAS)
9. **Problème urgent** : problème de sécurité

Remarque concernant les catégories 7 et 8 : les *allégations* de manquement et les suspicions relèvent également de ces deux catégories.

Tous les messages qui n'ont pas de rapport avec les catégories ci-dessus doivent être pris en charge hors du mécanisme de retour d'information. Par exemple : les commentaires portant sur l'assistance fournie par une autre organisation doivent être soumis à l'organisation concernée. La prise en charge des signalements d'incidents au sein de la communauté, tels que les cas de violence perpétrée entre les membres de la communauté, ne doit pas en principe avoir lieu par le biais d'un mécanisme de retour d'information, mais plutôt à travers la réponse humanitaire (par exemple par le programme de protection de l'enfance).



Outil 3 – Catégories des retours d'information : donne une description détaillée de chaque type de feedback.



Action clé : Identifier les politiques organisationnelles en lien avec le mécanisme de retour d'information

Il est important qu'un mécanisme de retour d'information soit dûment relié aux politiques organisationnelles existantes pour prévenir et traiter les fautes commises par le personnel, et que les mécanismes de signalement déjà en place soient pris en compte pour éviter l'instauration de protocoles de signalement redondants.

L'équipe de travail doit recenser et identifier toutes les politiques existantes de Plan International/son partenaire qui couvrent des questions pouvant relever du mécanisme de retour d'information, y compris les dispositifs de signalement et les points focaux concernés. Soit, au minimum :

- Politique mondiale pour la sauvegarde des enfants et des jeunes
- Code de conduite (personnel de Plan International)
- Code de conduite (autres personnes)
- Politique mondiale de lutte contre le fraude, la subornation et la corruption



Impliquez les points focaux Sauvegarde et les points focaux dédiés au non-respect du Code de conduite, y compris les allégations d'EAS.

ÉTAPE 1.4 SÉLECTIONNER DES CANAUX DE COMMUNICATION ADAPTÉS AUX ENFANTS

La sélection de canaux de communication de feedback adaptés aux enfants doit toujours s'effectuer en concertation avec les enfants et les jeunes. Il est important de comprendre ce qui fonctionne pour les enfants et les jeunes d'âges et d'aptitudes différents, outre les préférences des adultes. Même s'il existe des différences selon les contextes, des évaluations ont révélé que les enfants et les jeunes préfèrent en général communiquer leur feedback dans les conditions suivantes ^{xi} :

- **Directement lors de réunions** : les enfants et les jeunes donnent leur feedback lorsqu'ils sont en groupe, comme dans les réunions de classe à l'école. Ils participent éventuellement à des réunions élargies au niveau de la communauté, dirigent des séances de questions-réponses avec les organisations humanitaires ou organisent des réunions avec des décideurs.
- **Entre pairs** : les enfants plus âgés et les jeunes préfèrent souvent recueillir mutuellement leurs avis et les communiquer ensuite collectivement ou par l'intermédiaire d'un délégué.
- **Via le point focal de feedback/Sauvegarde d'une ONG** : en particulier les préoccupations liées à la sauvegarde et autres questions sensibles sont la plupart du temps communiquées à une personne de confiance comme un membre du personnel d'une ONG, qui agit comme point focal de la Sauvegarde.
- **Par écrit** : individuellement ou en groupe, les enfants et les jeunes consignent leurs commentaires ou leurs suggestions par écrit, sous forme de note, de lettre ou de proposition. En général, les « boîtes à suggestions » ne sont efficaces que si les personnes ont un niveau d'instruction assez élevé et ont l'habitude de communiquer leur point de vue directement par écrit.
- **Via une ligne d'assistance téléphonique, par sms, e-mail et Internet** : les permanences téléphoniques, les sms, les e-mails et les plateformes en ligne sont de plus en plus utilisés, surtout par les adolescents plus âgés et les jeunes qui sont plus connectés, pour recevoir des informations, signaler des incidents et fournir un feedback ou déposer des plaintes.





Action clé : Identifier des canaux de communication potentiels

Le présent guide présente divers canaux de communication pouvant être intégrés dans un mécanisme de retour d'information adapté aux enfants. Examinez l'ensemble des canaux présentés et établissez une liste de ceux qui pourraient être mis en place dans le contexte local. Ils pourront être présentés aux enfants, aux jeunes et aux adultes et être discutés avec eux lors des séances de consultation communautaires. Envisagez également les opportunités pour les enfants et les jeunes de piloter des activités de collecte de feedback.



Canaux de communication de feedback

Canal de communication	Description
Communication bidirectionnelle	
Activités de recueil de feedback adaptées aux enfants	Les activités de feedback adaptées aux enfants sont spécialement conçues pour les enfants et les jeunes ; elles s'intègrent facilement dans des projets en cours. Ces activités incluent : visage souriant/triste, hiérarchisation en diamant, classement participatif des préférences, méthode Étoile de Mer, la narration et activités créatives. Outil 5 – Activités de feedback adaptées aux enfants
Activités communautaires propices au recueil de feedback	Activités de feedback spécialement conçues pour recueillir les commentaires des jeunes (18-24 ans) et autres adultes de la communauté. Elles peuvent être intégrées dans les activités des projets en cours ou organisées indépendamment sous forme de séances de retour d'information. Ces activités incluent : l'évaluation post-action et la méthode Étoile de Mer. Outil 6 – Activités de feedback communautaires
Discussions avec groupes focaux	Discussions en petits groupes avec des enfants, des jeunes ou des adultes pour recueillir leurs commentaires et leurs suggestions d'amélioration. Outil 7 – Discussions avec des groupes focaux
Point focal Retour d'information/Sauvegarde/PEAS au niveau de l'ONG	Point(s) de contact dédié(s) au niveau de l'ONG pour la communication de commentaires généraux ou sur des questions spécifiques, y compris le signalement de non-respect de la Politique mondiale relative à la sauvegarde des enfants et des jeunes et les allégations d'EAS.
Visite à domicile ou enquête « porte-à-porte »	Visites à domicile ou collecte d'informations « porte-à-porte » réalisées par l'organisation pour recueillir l'opinion des enfants, des jeunes et/ou des adultes dans la communauté.
Réunions communautaires	Mobilisation de la communauté et réunions avec les membres de la communauté pour les informer sur l'assistance humanitaire fournie par l'organisation et pour recueillir leur feedback.
Retours d'information issus des comités communautaires (ex. : comité de protection de l'enfant, groupe de jeunes etc.)	Groupes spécifiques de membres de la communauté qui se réunissent régulièrement pour collecter et transmettre un feedback de la part du groupe qu'ils représentent au sein de la communauté.
Collecte d'informations au cours du suivi du programme	Le suivi du programme offre une bonne occasion pour recueillir les commentaires des enfants et des adultes concernant l'aide humanitaire fournie.
Postes d'assistance	Des postes d'assistance peuvent être mis en place dans des endroits publics tels que les sites de distribution, les espaces sécurisés, les bureaux d'administration locaux ou les gares routières. Ces postes peuvent remplir différentes fonctions dans le mécanisme de retour d'information : enregistrer les commentaires et les plaintes ; répondre aux plaintes, préoccupations et suggestions et les signaler régulièrement aux équipes chargées des retours d'information ; fournir des informations ou une assistance directe afin de « fermer la boucle » du retour d'information.
Numéro de téléphone mis en place par l'organisation	Numéro de téléphone mis à disposition au niveau de l'organisation pour fournir un feedback direct à l'organisation humanitaire.
Service d'assistance téléphonique gratuit	Numéro de téléphone spécialement mis en place par un tiers (indépendant, externe) pour communiquer des commentaires ou déposer des plaintes.
Radio	Programmes radiophoniques destinés à fournir des informations, à répondre aux questions posées en direct par les auditeurs et à indiquer quel suivi a été donné au feedback et quelles améliorations ont été mises en place.
Communication unidirectionnelle	
Boîte à suggestions	Boîte fermée dans laquelle on peut déposer des commentaires ou des propositions de changement. Outil 8 – Boîtes à suggestions
Enquêtes / entretiens	Ensemble de questions posées individuellement à un enfant, jeune ou adulte sur la base d'un questionnaire (semi-)structuré. Vous trouverez un échantillon de questions dans : Outil 9 – Questions pour formulaire d'enquête

Formulaire de feedback	Formulaires à la disposition des équipes, des enfants, des jeunes et des membres de la communauté pour communiquer leurs commentaires par écrit. Outil 10 – Formulaire de retour d’information Outil 11 – Formulaire de retour d’information adapté aux enfants
E-mail	Adresse e-mail dédiée à la réception des commentaires de la communauté et à y répondre.
SMS	Communication des commentaires par sms vers un numéro de téléphone centralisé et réception d’une réponse via le même numéro.
Recueil de commentaires en ligne	Plateforme en ligne ou site Internet pour communiquer et collecter des commentaires.



Outil 4 – Canaux de communication : donne une description de chaque canal de communication de feedback ainsi que des indications sur la manière dont ils peuvent être mis en œuvre, y compris en tenant compte de diverses dimensions : genre, âge, handicap.

Certains canaux favorisent un dialogue bidirectionnel, d’autres en revanche sont des voies de communication unidirectionnelle plus orientées sur l’extraction de données. Il est conseillé de choisir plusieurs types de canaux de communication pour s’assurer que divers groupes d’enfants, de jeunes et d’adultes ont accès au mécanisme de retour d’information. Certains canaux peuvent éventuellement être utilisés uniquement pour des groupes spécifiques : par exemple, les visites à domicile peuvent être réservées aux enfants vivant avec un handicap ou placés en famille d’accueil. Le nombre de canaux de communication choisis dépend de l’ampleur et des spécificités de l’intervention humanitaire, ainsi que des ressources et capacités disponibles pour collecter, gérer et traiter les informations. De manière générale, et pour éviter que les flux de données ne deviennent ingérables, il est recommandé de ne pas sélectionner plus de 10 canaux de communication différents.



Principes d'utilisation de solutions techniques

La technologie peut soutenir différentes étapes du circuit de retour d'information et être un outil extrêmement utile pour atteindre un grand nombre de personnes en favorisant le dialogue bidirectionnel, en permettant d'atteindre des communautés isolées, en collectant des informations en temps réel et en simplifiant l'analyse de larges ensembles de données. Parallèlement, la technologie peut comporter des risques et ne pas être efficace partout. Au moment de la sélection des canaux de communication, il convient de prendre en compte les principes de base ci-dessous :

- Vérifiez toujours d'abord comment les enfants, les jeunes et les adultes partagent des informations et identifiez les technologies auxquelles ils sont habitués et ils font confiance. Cette démarche vous aidera à déterminer quand et où avoir recours à la technologie, et quel type de technologie est la mieux appropriée et pour qui.
- Tenez compte de la sensibilité aux conflits : évaluez qui sera concerné ou non par la ou les solution(s) technique(s) envisagée(s). Évitez d'aggraver les inégalités liées au genre, à l'âge, au niveau d'instruction, à l'accès à la téléphonie mobile et à une connexion Internet.
- Faites plusieurs tests. Les solutions techniques qui fonctionnent bien dans certaines zones seront inopérantes dans d'autres. Faites en sorte que le système offre suffisamment de flexibilité pour permettre une réponse itérative et adaptative aux retours d'information des utilisateurs.
- Utilisez toujours plusieurs canaux de communication pour avoir un back-up en cas de défaillance technique.
- Si vous utilisez des applications, des sites Internet ou des logiciels externes, veillez à mettre en place des procédures de protection de la vie privée et de sécurité pour que les données personnelles ne soient pas accessibles. Si vous utilisez des applications ou des sites Internet, choisissez ceux qui sont dotés d'un chiffrement de bout en bout, qui collectent et conservent un minimum de données et dont la fiabilité en matière de protection des données est connue.
- Instaurez des systèmes de gestion de l'information performants et prévoyez des ressources humaines suffisantes pour gérer et stocker les données en toute sécurité. Recevoir des retours d'information par le biais de solutions technologiques peut conduire à un afflux de grandes quantités de données issues de sources différentes. Les systèmes de gestion d'informations trop faibles peuvent accroître le risque de faillir à l'obligation de respecter la vie privée des utilisateurs ou de frustrer les communautés si leurs questions et leurs plaintes restent trop longtemps sans réponse.
- Investissez du temps et des ressources pour « fermer la boucle » du circuit de retour d'information, avec vérification et validation, analyse et prise en charge du feedback.



Outil 12 – La technologie et les mécanismes de retour d'information : fournit une liste de solutions technologiques couramment utilisées dans les contextes humanitaires telles que les sms, les applications de messagerie et les outils de feedback en ligne.





Action clé : Discuter des dimensions spécifiques des mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants

Après avoir effectué une première sélection de canaux de communication, il convient de les examiner à la lumière des dimensions clés : âge, genre, inclusion, sécurité, confidentialité et sensibilité aux conflits. L'outil 13 présente des questions clés pouvant servir de base à une discussion en équipe. Réfléchissez à la manière dont les enfants et les jeunes pourraient prendre part à des activités de feedback et les diriger. Cette étape est très utile pour préparer les facilitateurs des consultations communautaires à animer des débats ciblés avec des enfants et des jeunes.



Examinez séparément les canaux de communication potentiels dédiés aux violations de la politique de sauvegarde et allégations d'EAS. Consultez les points focaux Sauvegarde, les RH et autres équipes concernées sur la pertinence des canaux de communication sélectionnés, et évaluez les voies et procédures de signalement existantes. Faites une liste séparée des voies de signalement potentielles pour les catégories de feedback 7 et 8 et les autres questions sensibles.



Outil 13 – Mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants : Guide de discussion fournit une liste de questions clé et des recommandations pour mettre en place des canaux de communication adaptés aux enfants.



Mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants : base de discussion

Questions servant de base de discussion

ÂGE

- À quels groupes d'âge s'adresse l'intervention humanitaire ?
- Quel est le niveau d'instruction des enfants et des jeunes ?
- Quels sont les lieux et les canaux de communication les mieux appropriés pour les jeunes enfants (6-9 ans), les filles et garçons adolescents (10-17 ans) et les jeunes (18-25 ans) ?
- Comment peuvent-ils être impliqués activement dans le recueil du feedback et des signalements ?
- Les jeunes adolescentes mariées, fiancées ou enceintes peuvent-elles participer avec les filles de leur âge ou sont-elles considérées comme des femmes adultes ?

GENRE

- Les filles, les femmes et les personnes ayant une autre identité de genre ou une autre orientation sexuelle ont-elles le même accès à l'aide humanitaire, aux services et/ou espaces publics ?
- Existe-t-il des groupes spécifiques, en termes de genre, confrontés à des risques particuliers lorsqu'ils fournissent un feedback ?
- Les filles et les femmes ont-elles le même niveau d'instruction que les garçons et les hommes ?
- Les normes de genre prescrivent de travailler séparément avec les femmes et les hommes ?
- Quand (jour/heure) et où les consultations et les activités de feedback doivent-elles avoir lieu pour tenir compte des occupations quotidiennes des groupes cibles, telles que l'école, le travail et les tâches ménagères ?

DIVERSITÉ ET INCLUSION

- Existe-t-il des barrières culturelles empêchant les filles, les garçons, les femmes ou les hommes de communiquer un feedback (en public ou en privé) ?
- Quels groupes exclus ou à risque devraient être consultés au cours de la phase de conception ? Doivent-ils être consultés séparément ?
- Quels sont les obstacles existants en termes de niveaux d'instruction, de langue, d'isolement géographique, d'accès à la technologie ?
- Les lieux où il est possible de communiquer un feedback

sont-ils physiquement accessibles à tous les membres de la communauté ?

- Le recueil de feedback nécessite-t-il des aménagements ou des équipements spécifiques pour les enfants, les jeunes, les adultes vivant avec un handicap, les personnes âgées et les femmes enceintes ?

SÉCURITÉ

- Quels sont les principaux risques encourus par les enfants, les jeunes et les adultes en matière de sécurité lorsqu'ils fournissent un feedback ?
- Le canal de communication de feedback est-il accessible en toute sécurité à différents types de groupes ?
- Est-il possible de mettre en place un canal de communication permettant un contact direct, spécialement dédié au recueil de préoccupations liées aux EAS ou autres questions sensibles des enfants, des femmes et des groupes à risque ?
- À quels types de risques liés à la sécurité peuvent être exposés les enfants, les jeunes et les autres membres de la communauté lorsqu'ils signalent un manquement à la politique de sauvegarde ou une allégation d'EAS ?

CONFIDENTIALITÉ

- Existe-t-il des points focaux Sauvegarde dans la communauté, qui bénéficient de la confiance des enfants et des jeunes ?
- Les équipes et les associés ont-ils tous été formés aux procédures de signalement liées à la Politique mondiale de sauvegarde des enfants et des jeunes, et connaissent-ils le(s) point(s) focal (focaux) de Plan International ?
- Quels sont les principaux risques encourus par les filles, les garçons, les femmes et les hommes qui fournissent un feedback confidentiel ?
- Existe-t-il dans la communauté, des groupes confrontés à des obstacles spécifiques lorsqu'ils veulent fournir un feedback confidentiel ?

SENSIBILITÉ AUX CONFLITS

- Quelles dynamiques de pouvoir et quels problèmes d'exclusion entrent en jeu dans la communauté ?

- Comment la communauté perçoit-elle le rôle de Plan International/son partenaire dans la fourniture d'une aide humanitaire ? Et dans la promotion de la cohésion sociale ?
- L'utilisation ou la fourniture d'accès à la technologie changent-elles ou renforcent-elles les dynamiques de pouvoir existantes entre les membres de la communauté ?
- Les ressources que vous fournissez profitent-elles davantage à un groupe particulier ? (rappelez-vous que les formations et les compétences développées grâce à la participation aux mécanismes de retour d'information sont aussi des ressources).

Exemple de fiche de renseignement

MÉCANISMES DE RETOUR D'INFORMATION ADAPTÉS AUX ENFANTS : DIMENSIONS CLÉS						
CANAUX DE COMMUNICATION	ÂGE	GENRE	DIVERSITÉ ET INCLUSION	SÉCURITÉ	CONFIDENTIALITÉ	SENSIBILITÉ AUX CONFLITS
1. Ex : réunions avec des enfants et des adolescents dans les espaces sécurisés	8-17 Les jeunes n'ont pas accès	Les 8-12 ans ont des clubs mixtes alors que les 13-17 ans ont besoin de facilitateurs masculins/féminins	Assurez-vous que les enfants non scolarisés et exclus ont aussi accès aux réunions	Choisissez des facilitateurs expérimentés qui savent comment créer un espace sécurisé favorisant le retour d'information	Veillez à aménager un local privé pour les discussions de feedback ; demandez aux enfants à qui ils préfèrent communiquer leur feedback	Assurez-vous que les enfants ne participant pas dans les réunions ont accès à d'autres mécanismes de retour d'information
2.						
Etc.						

MÉCANISMES DE RETOUR D'INFORMATION ADAPTÉS AUX ENFANTS : DIMENSIONS CLÉS						
CANAUX DE COMMUNICATION DÉDIÉS AUX MANQUEMENTS À LA SAUVEGARDE ET ALLÉGATIONS D'EAS	ÂGE	GENRE	DIVERSITÉ ET INCLUSION	SÉCURITÉ	CONFIDENTIALITÉ	SENSIBILITÉ AUX CONFLITS
1. Ex. : Point focal Sauvegarde de l'ONG	6-17	Désignez des femmes et des hommes comme points focaux pour que les enfants puissent choisir à qui ils veulent parler	Assurez-vous que les points focaux Sauvegarde de l'ONG sont accessibles aux enfants vivant avec un handicap et aux enfants exclus	Assurez-vous que les points focaux sont formés par Plan International. Assurez-vous que les enfants peuvent les contacter sans risque de stigmatisation ou de représailles	Prévoyez des espaces privés où les points focaux de l'ONG peuvent parler aux enfants et recueillir leurs commentaires ou leurs préoccupations	Assurez-vous que la personne adulte agissant comme point focal de l'ONG bénéficie de la confiance et du respect des enfants en les impliquant dans sa sélection
Etc.						



Action clé : Consulter les enfants, les jeunes et leurs communautés

Organisez des consultations avec les enfants, les jeunes et l'ensemble de la communauté pour sélectionner des canaux de communication adéquats et pour voir ensemble comment les adapter aux enfants. Composez des groupes de consultation représentatifs de la ou des communauté(s) couverte(s) par le mécanisme de retour d'information. Assurez-vous que les groupes incluent les personnes qui ont des besoins spécifiques, celles qui appartiennent à des groupes marginalisés dans la communauté et à d'autres groupes exclus. Il est conseillé de consulter séparément les groupes ci-dessous pour identifier les besoins, considérations et préférences spécifiques liés à l'âge et au genre :

- Filles et garçons (6-10 ans)
- Filles et garçons adolescents (11-17 ans): il est recommandé de consulter séparément les adolescents plus jeunes (11-13 ans) et plus âgés (14-17 ans)
- Jeunes femmes et jeunes hommes (18-24 ans)
- Femmes et hommes adultes (25 ans et plus)

Dans la mesure du possible, intégrez les consultations dans des programmes et activités en cours au sein des structures existantes comme les comités de femmes, les groupes de jeunes ou les clients de la gestion de cas, par exemple. Des consultations séparées peuvent éventuellement être organisées lorsque des groupes (vulnérables) spécifiques ne sont pas en mesure de participer facilement aux consultations communautaires ou lorsque l'aide humanitaire cible un groupe très précis. Cette option est particulièrement pertinente, par exemple, quand on travaille avec des enfants pris en charge dans des structures médicales ou des établissements de soin, des enfants en famille d'accueil, des enfants qui travaillent ou des personnes qui appartiennent à des groupes marginalisés ou discriminés.





Outil 14 – Consultations communautaires : un guide pratique pour vous aider à conduire des réunions de consultation avec les enfants, les jeunes et les adultes. Décrivez tous les canaux de communication sélectionnés et les utilisateurs visés et notez les arguments à prendre en compte pour adapter ces canaux aux enfants.

EXEMPLES DE SUGGESTIONS PROPOSÉES PAR LA COMMUNAUTÉ AU COURS DES CONSULTATIONS ^{xiii} :

- « Les postes d'assistance sont utiles pour la distribution de produits alimentaires, mais pour les informations de retour sur les programmes d'hygiène, les visites à domicile sont plus efficaces parce qu'il faut observer le comportement des ménages » – travailleur humanitaire local au Soudan.
- « Pour nous, la meilleure option serait d'utiliser des téléphones mobiles avec un numéro d'appel gratuit. Pourquoi ? Parce que c'est direct... L'autre option serait qu'une équipe vienne constater par elle-même sur le site (...) » – dirigeant communautaire, Pakistan.
- « Pour des raisons de sécurité (...), nous avons des contacts par le biais de notre point focal au village et du partenaire d'exécution. Ils transmettent nos messages à l'organisation. » – membre d'une communauté, Pakistan.



Pendant les consultations communautaires, il est conseillé d'organiser des réunions de discussion séparées pour la sélection des canaux de communication dédiés aux **commentaires généraux** (catégories de feedback 1-6) et celle des voies de signalement de **préoccupations urgentes, y compris en matière de sauvegarde, d'EAS et de sécurité** (catégories 7-9). Ceci est recommandé pour assurer que les spécificités du signalement en toute sécurité et en toute confidentialité des manquements à la politique de sauvegarde et des allégations d'EAS sont bien comprises et prises en considération.



Lors des consultations avec les enfants et les jeunes, il convient de réaliser systématiquement une évaluation du risque de manquement à la sauvegarde pour identifier les risques potentiels associés à la participation des enfants et des jeunes à ces consultations. Limiter tout risque dans ce domaine avant de commencer les consultations communautaires.

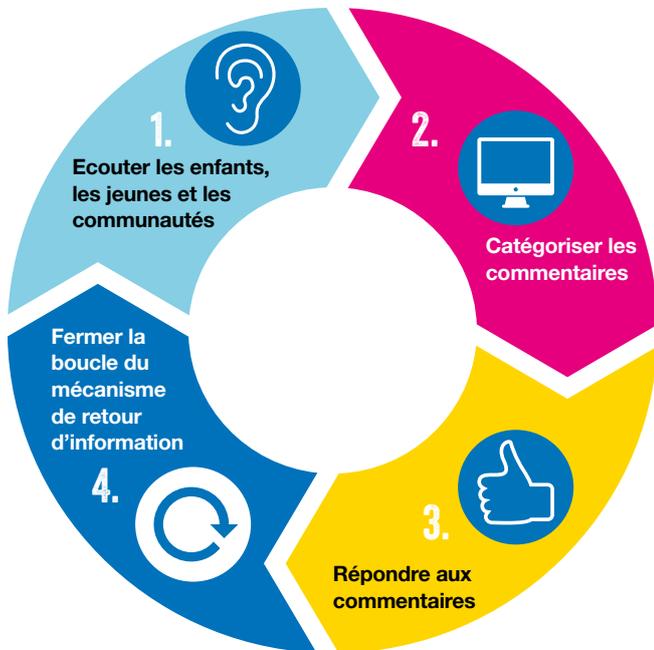


Outil 15 – Évaluation du risque lié à la sauvegarde : conçu pour vous aider à réaliser cette évaluation.

ÉTAPE 1.5 CONCEPTION DE LA BOUCLE DE RETOUR D'INFORMATION

La boucle de retour d'information désigne le processus qui consiste à : 1) écouter les enfants, les jeunes et les communautés ; 2) catégoriser le feedback; 3) répondre au feedback; 4) fermer la boucle.

La boucle de retour d'information



Action clé : concevoir la boucle de retour d'information

Il s'agit de définir quelles actions sont réalisées, et par qui, à chaque étape du mécanisme de retour d'information, sur la base des questions suivantes :

1) Écouter les enfants, les jeunes et les communautés

- Qui est chargé de recueillir le feedback à travers chaque canal de communication sélectionné ?
- Existe-t-il d'autres personnes susceptibles de recueillir un feedback ? (tous les membres du personnel qui sont au contact des communautés affectées sont susceptibles de recevoir un feedback)
- Comment, où et qui accusera réception du feedback identifié (ex. : en faisant savoir au fournisseur du feedback que son message a été reçu et en indiquant quelle suite y sera donnée) ?
- Comment et par qui le feedback sera-t-il documenté ?



2) Catégoriser le feedback

- Qui est chargé d'enregistrer et de regrouper toutes les informations reçues dans la base de données de feedback centrale ?

3) Répondre au feedback

- Qui sera impliqué dans la vérification du feedback et à sa validation le cas échéant ?
- Qui est chargé de répondre au feedback dans chaque catégorie ?
- Quelles actions doivent être prises au minimum pour répondre au feedback et dans quels délais ?
- Comment le personnel concerné informera-t-il le coordinateur/équipe dédiés au feedback des mesures qui ont été prises ?

- Quel devrait être le délai de réponse pour chaque type de feedback ?
- Comment les référencement vers d'autres organisations doivent-ils être effectués et par qui ? Comment seront-ils documentés ?

4) Fermer la boucle

- Qui est chargé d'informer les enfants, les jeunes et les adultes de la communauté sur ce qui a été fait pour prendre en charge leurs préoccupations ?
- Qui est chargé de leur demander dans quelle mesure ils sont satisfaits des changements apportés ?
- Qui est responsable des rapports internes relatifs aux retours d'information en général : tendances, priorité et progrès accomplis ?



Les manquements à la politique de sauvegarde et les allégations d'EAS doivent être traités immédiatement et de manière adéquate par le ou les point(s) focal (focaux) assigné(s) au niveau de l'intervention humanitaire et en appliquant les politiques et protocoles du bureau de Plan International dans le pays concerné. Consultez les points focaux Sauvegarde pour l'intervention et les autres équipes concernées, y compris la direction et les RH, au sujet de la boucle des retours d'information spécifiquement liés aux manquements à la sauvegarde et aux allégations d'EAS. Utilisez les questions ci-dessous comme base de discussion supplémentaire :

- Quelles sont les procédures internes de signalement des préoccupations liées au non-respect de la Politique mondiale relative à la sauvegarde des enfants et des jeunes ?
- Quelles sont les procédures internes de signalement des préoccupations en matière d'EAS ? Existe-t-il des procédures externes ou interorganisationnelles pour le signalement des préoccupations en matière d'EAS ?
- Quelles sont les procédures internes de signalement des préoccupations relatives à d'autres aspects de la sécurité ?
- De quels moyens et options de référencement disposent les survivants d'exploitation et d'abus sexuels (EAS) ou d'autres formes de violences, de maltraitance ou d'exploitation ? Envisagez quels services d'urgence devront éventuellement être activés pour une assistance de protection, juridique, psychosociale, médicale et autres (de référencement).



Outil 16 – La boucle du retour d'information :

un outil pratique pour planifier et renseigner les tâches de chaque intervenant à chaque étape du circuit de retour d'information. Adaptez cet outil au contexte local et intégrez la boucle de retour d'information finalisée dans le plan de mise en œuvre du mécanisme de retour d'information.



ÉTAPE 1.6 PLANIFIER LES RESSOURCES

Pour fonctionner de manière optimale, un mécanisme de retour d'information adapté aux enfants doit être soutenu par des équipes, des matériels, une technologie et des ressources financières adéquates. Le coût d'un mécanisme de retour d'information adapté aux enfants doit être réparti entre tous les projets humanitaires. Il convient de prendre en compte les aspects suivants :

Ressources humaines

- **Effectifs** : Constituer une équipe et un organigramme pour supporter le mécanisme de retour d'information adapté aux enfants en prévoyant les postes suivants :
 - Coordinateur du retour d'information : coordonne la configuration et l'implantation globale du mécanisme de retour d'information.
 - Gestionnaire de la base de données : responsable de la saisie des données dans la base de données de feedback, assure la mise à jour des dossiers, produit régulièrement des analyses et des rapports sur les données.
 - Responsables du retour d'information : responsables de la collecte et de la communication des retours d'information et de fermer la boucle de retour d'information.
- **Composition des équipes** : Assurer la parité de genre dans les équipes dédiées au retour d'information pour faciliter le travail avec les filles, les garçons, les femmes et les hommes. En fonction de la situation, les équipes devront éventuellement refléter la composition de la communauté locale dans laquelle elles travailleront afin de ne pas aggraver le risque de conflit. Le personnel doit être respecté et inspirer la confiance de la communauté, en particulier des enfants et des jeunes.
- **Partenaires** : Aider les partenaires locaux à planifier leurs ressources pour le mécanisme de retour d'information.

Matériel

S'il n'y a pas de personnel dédié aux retours d'information, les fonctions ci-dessus pourront être confiées aux équipes MEAL, aux équipes du projet et/ou aux équipes qui travaillent sur le terrain avec la communauté.

- **Temps et soutien managérial** : Affecter les ressources humaines adéquates pour le mécanisme de retour d'information. S'il n'y a pas de personnel dédié aux retours d'information et ces tâches sont effectuées par d'autres membres du personnel, il est essentiel que toutes les équipes concernées disposent de suffisamment de temps et de soutien (managérial) pour remplir leur tâche efficacement.
- **Briefing et formation des équipes** : Prévoir du temps et des fonds pour le briefing de l'ensemble du personnel et la formation des équipes sélectionnées ainsi que pour les formations spécialisées que doivent suivre tous les points focaux dédiés à la Politique mondiale de sauvegarde des enfants et des jeunes et les allégations d'EAS.
- **Matériel** : Prévoir le matériel nécessaire pour mettre en œuvre le mécanisme de retour d'information, tel que les boîtes à suggestions, les équipements pour le poste d'assistance, les formulaires de retour d'information, des classeurs et armoires verrouillables, un budget pour les frais de conception et d'impression des documents infographiques et autre matériel de communication, du matériel destiné aux personnes vivant avec un handicap (qui utilisent du matériel visuel, braille, audio etc.) et la location de locaux pour les activités de feedback.
- **Locaux** : Recenser les espaces (communautaires) où les enfants et les adultes peuvent communiquer leurs points de vue et signaler des incidents ou avoir un entretien avec un membre de l'équipe en toute confidentialité.
- **Soutien logistique** : Recenser les besoins en matière d'achats et de transports, y compris la location de véhicules, le carburant, les bicyclettes, les vélomoteurs ou les frais de transport du personnel. Pour limiter les délais de mise en œuvre, il est conseillé d'acheter du matériel et d'utiliser de la technologie disponibles

localement et d'éviter les ressources qu'il est difficile de se procurer ou qui nécessitent beaucoup de temps de transport.

Moyens technologiques

- **Équipement technique** : Penser au matériel tel que ordinateurs portables, tablettes et téléphones ainsi qu'au software, y compris anti-virus, logiciel pour messagerie audio et vidéo, coûts de fonctionnement d'une plateforme de retour d'information en ligne ou ligne d'assistance téléphonique, soutien technique et maintenance.
- **Gestion de l'information et sécurité des données** : Mettre en place un système sécurisé et confidentiel de gestion des données pour la collecte, le stockage et le partage des informations de retour et autres. Utiliser une protection avec un mot de passe pour la base de données et tous les fichiers ; utiliser des codes pour chaque cas de signalement individuel (plutôt que les noms de famille) et conserver toujours les dossiers sur papier dans une armoire fermée à clé.

Ressources financières

Il est conseillé de prévoir un budget global comportant le détail de tous les frais liés au mécanisme de retour d'information. Le coût total d'un tel mécanisme dépend du contexte et de l'ampleur du programme de réponse humanitaire, mais en général il est recommandé de prévoir une enveloppe à hauteur 0,5 % à 2 % du budget total de l'intervention. Intégrer une part de ces coûts dans le budget de chaque projet individuel.

Prendre en compte les postes budgétaires ci-dessous :

- **Effectifs** : frais de personnel ; par exemple : temps de travail du coordinateur du retour d'information, des responsables du retour d'information et/ou des équipes MEAL.
- **Formation du personnel** : par exemple : coûts des briefings de toutes les équipes, des formations et ateliers approfondis périodiques, y compris avec les partenaires et autres parties prenantes (locaux, matériel, rafraîchissements, frais de transport).
- **Frais liés à la phase de conception** : par exemple : réunions et ateliers avec le personnel, les partenaires et/

ou les groupes interorganisations et séances de consultation avec les enfants, les jeunes et les communautés.

- **Coûts liés à la fourniture d'information aux communautés** : par exemple : matériel, y compris les moyens technologiques et de communication, les ateliers avec les enfants pour développer des messages radio et vidéo, et autres frais relatifs au processus de sensibilisation et d'information en continu.
- **Coûts de mise en œuvre** : par exemple : matériel, moyens technologiques et logistiques nécessaires pour mettre en œuvre le système de retour d'information. Inclure aussi les coûts associés aux modifications et adaptations des programmes induites par les retours d'information.
- **Frais liés à la fermeture de la boucle de retour d'information** : consultation communautaire, réunions publiques, transport, annonces à la radio ou vidéo, frais de transport associés à la fourniture d'un feedback aux individus.
- **Coûts liés au suivi et à l'évaluation du mécanisme de retour d'information** : par exemple : réunions avec les équipes, ateliers de réflexion, consultations communautaires, mise en place ou adaptation des canaux de communication et matériel de communication.



Fonds d'urgence : prévoir un budget pour la prise en charge des cas d'urgence qui nécessitent des mesures de protection immédiates, y compris les préoccupations de survivants à des actes d'exploitation et d'abus sexuels.

ÉTAPE 1.7 DÉVELOPPER LE PLAN DE MISE EN ŒUVRE DU MÉCANISME DE RETOUR D'INFORMATION

Sur la base des informations réunies aux étapes 1.1 à 1.6, vous pouvez développer le plan de mise en œuvre du mécanisme de retour d'information adapté aux enfants. Ce plan peut être utilisé pour fournir des orientations et informations internes qui guideront le personnel concerné et pour mobiliser les ressources requises. Pour mener à bien cette étape, il est conseillé d'établir des liens clairs entre le mécanisme de retour d'information et les activités de suivi et d'évaluation (S&E) existantes. Recenser les possibilités d'associer le S&E et les activités de recueil de feedback peut contribuer à optimiser la collecte de données et à prévenir les doublons.



Outil 1 – Plan de mise en œuvre, cet outil propose un modèle de plan de mise en œuvre.

Le plan de mise en œuvre du mécanisme de retour d'information doit comprendre :

- Le but global et le champ d'application du mécanisme de retour d'information.
- Tous les canaux de communication sélectionnés.
- Toutes les étapes de la boucle de retour d'information, y compris les fonctions des équipes impliquées.
- Les ressources requises.
- Éventuellement, un budget global avec ventilation des postes budgétaires prévus pour le mécanisme de retour d'information afin de permettre un recouvrement effectif des coûts.
- Une liste des outils et des formulaires nécessaires pour le fonctionnement du mécanisme.



ÉTAPE 1.8 RENFORCER LES CAPACITÉS DES ÉQUIPES

Avoir des équipes compétentes est essentiel pour assurer l'efficacité du mécanisme de retour d'information. Il convient d'organiser périodiquement des sessions de formation pour l'ensemble du personnel. Les compétences des équipes doivent être à la hauteur des critères des canaux de communication adaptés aux enfants et le comportement des équipes doit refléter les valeurs et les engagements de l'organisation.

Une approche collaborative

Consolider le processus collaboratif de conception du mécanisme de retour d'information en impliquant les différentes équipes dans son déploiement au niveau du terrain. Cette démarche permet de réduire le risque que le recueil des informations soit perçu comme une tâche MEAL exclusivement, dans laquelle les équipes de terrain ne sont pas impliquées, ou que chaque équipe de projet individuel mette en place son propre mécanisme de retour d'information.

C'est pourquoi il est en général conseillé que les équipes MEAL ou de retour d'information fournissent une formation de base centralisée à tous les personnels clés et qu'elles assistent ensuite les équipes de terrain chargées de piloter la formation des membres du personnel (des partenaires) au niveau du terrain, afin de favoriser l'appropriation du mécanisme. Il est recommandé de confier aux équipes MEAL un rôle de coaching et de soutien sur le terrain plutôt que de contrôle et de supervision dans la mise en œuvre du mécanisme.

Il est possible que le personnel se montre réticent à organiser le recueil de feedback s'ils ont l'impression que des retours négatifs auront des conséquences sur la sécurité de leur emploi. Inviter la direction à promouvoir les mécanismes de retour d'information en tant que démarche organisationnelle d'apprentissage et d'amélioration, plutôt que comme une mesure des prestations individuelles du personnel.

Formation pour toutes les équipes humanitaires

Tout le personnel humanitaire en contact avec les bénéficiaires, y compris les partenaires, devra au minimum recevoir les formations suivantes :

- Le mécanisme de retour d'information : but, champ d'application et boucle de retour d'information.
- La Politique mondiale de Plan International relative à la sauvegarde des enfants et des jeunes.
- PEAS : l'engagement international.
- Le Code de conduite de Plan International pour le personnel interne et externe.
- La sensibilisation des communautés et les messages clés sur le mécanisme de retour d'information.
- Accuser réception du feedback
- La marche à suivre après la réception du feedback, y compris le signalement lié à la sauvegarde ou aux cas d'EAS.

LES CAPACITÉS DES ÉQUIPES : CE QUI MARCHE

Des évaluations ont fait ressortir que les membres du personnel considèrent la disponibilité des possibilités de formation et de coaching sur le terrain comme des composantes essentielles du bon fonctionnement des mécanismes de retour d'information. Autres facteurs positifs :

- Soutien par un système S&E hautement performant
- Communication interne claire
- Possibilités d'apprentissage auprès de pairs et de rotation des différentes responsabilités et tâches impliquées dans un mécanisme de retour d'information, et approches de « l'apprentissage par la pratique »
- Disponibilité des financements pour le personnel dédié qui assure le bon fonctionnement du mécanisme de retour d'information
- Les équipes de direction donnent l'exemple pour promouvoir et distiller une culture de partage et d'ouverture dans l'organisation.

Source : Bonino, F. with Jean, I. and Knox Clarke, P. (2014) *Humanitarian feedback mechanisms: research*

La formation du personnel doit avoir lieu périodiquement pour s'assurer que toutes les équipes sont au courant des dernières mises à jour et de tout changement introduit dans le mécanisme de retour d'information. Pour les équipes novices dans le travail humanitaire, il est conseillé d'intégrer une présentation de l'action humanitaire, notamment des principes humanitaires et de la Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité (CHS).

Formation spécialisée pour les équipes humanitaires ayant un rôle spécifique dans la boucle de retour d'information

Il convient de fournir une formation complémentaire et un coaching aux membres du personnel dotés de tâches dédiées dans la boucle de retour d'information, telles que la facilitation de séances de feedback avec les enfants, la conduite d'enquêtes ou l'analyse de données ; cette formation et ce coaching devront être adaptés sur mesure, en fonction du rôle spécifique de ces personnels dans la boucle de retours d'information et des compétences requises. Pour ce faire, il faudra prendre en compte les points suivants :

- Communication avec les enfants : écoute active, utilisation d'un langage adapté aux enfants, techniques d'animation participative avec les enfants et adolescents de groupes d'âge différents.
- Recueil en tête à tête de plaintes portant sur le manquement à la politique de sauvegarde et sur les allégations d'EAS (uniquement pour les points focaux dédiés à ces questions).
- Participation des enfants et des jeunes pendant le recueil de feedback.
- Genre et inclusion : comprendre la notion de genre, la question de l'inclusion, les techniques d'animation inclusives, l'analyse des besoins spécifiques en genre et diversité dans la fourniture de feedback.
- Sensibilité aux conflits : travailler avec les communautés en faisant preuve de sensibilité aux conflits, c'est-à-dire d'une façon qui ne cause pas (davantage) de conflits avec/dans les communautés.
- Mise en œuvre des canaux de communication (collecte de données participative, quantitative et qualitative).
- Base de données de feedback : saisie de données, analyse et gestion de l'information.
- Rapports sur le système de retour d'information.

Le **Module de formation sur les mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants** a été spécialement conçu pour vous accompagner durant les différentes étapes du présent guide.

PROMOUVOIR LE DIALOGUE INTERNE SUR LE COMPORTEMENT APPROPRIÉ DU PERSONNEL ET LE SIGNALEMENT DES PRÉOCCUPATIONS

Au cours de sessions de formation sur les mécanismes de retour d'information, le personnel a souvent beaucoup de questions concernant la sauvegarde des enfants et des jeunes et la PEAS. La confusion existe souvent sur les termes et les définitions, comme la différence entre la prévention des actes d'exploitation et d'abus sexuels (PEAS) et la violence sexuelle et basée sur le genre (VSBG), le comportement approprié et inapproprié du personnel, et la question de savoir comment signaler des préoccupations de manière confidentielle, y compris des allégations et des suspicions. Il est important d'aménager un espace sécurisé pendant les formations pour que ces discussions puissent avoir lieu et réserver suffisamment

de temps pour expliquer la terminologie, présenter les politiques organisationnelles en vigueur et indiquer quelles mesures prendre lorsque l'information reçue laisse supposer un non-respect de la politique mondiale ou du code de conduite.

Il convient d'adopter une approche participative pour aborder ces questions. Les sessions de formation qui se bornent à présenter la circulaire du Secrétaire général relative à l'exploitation et aux abus sexuels (2003) ou la Politique de sauvegarde sont insuffisantes et inefficaces. En revanche, il serait bon d'organiser des réunions de travail interactives et des sessions de formation avec le

personnel pour réfléchir sur des activités créatives de sensibilisation, au niveau interne et externe, qui impliqueront efficacement les équipes et encourageront les comportements conformes aux valeurs et aux engagements de l'organisation.

Le film **Servir avec fierté** ([vidéo](#)) peut être utilisé pour présenter la question de la prévention des actes d'exploitation et d'abus sexuels (PEAS). Destiné aux membres du personnel de L'ONU et le personnel humanitaire connexe, ce court métrage de 20 minutes traite de l'impact des EAS sur les individus et les communautés, et expose les obligations fixées par la circulaire du Secrétaire général sur les EAS (2003).

Le [cours](#) de Plan Academy sur la sauvegarde des enfants et des jeunes constitue une bonne introduction à la politique organisationnelle en matière de personnel ; il est également disponible pour les équipes des partenaires et des associés externes.

Les points focaux pour la politique mondiale de la sauvegarde des enfants et des jeunes de Plan International reçoivent une formation du siège international sur la mise en place de la politique dans le pays concerné, y compris les procédures de recueil de plaintes en tête à tête et les modalités de traitement des manquements (suspectés).

ÉTAPE 1.9 INFORMER LES ENFANTS, LES JEUNES ET LEURS COMMUNAUTÉS

Une fois que la conception du mécanisme de retour d'information est terminée et que le personnel a été formé, vient le moment d'informer les communautés au sujet du système et de son fonctionnement. Il est important de préparer soigneusement cette étape car elle est cruciale : mieux les enfants, les jeunes et les communautés comprendront l'intérêt du mécanisme de retour d'information, plus ils seront enclins à l'utiliser. Expliquer les termes clés liés à la politique mondiale de sauvegarde des enfants et des jeunes et à la prévention de l'exploitation et de l'abus sexuels (PEAS), et corriger les idées reçues sur ce qu'ils recouvrent est une base importante du travail de sensibilisation des communautés.



Action clé : Élaborer un plan de sensibilisation de la communauté

Élaborer un plan pour sensibiliser la communauté au mécanisme de retour d'information, qui devra inclure : quel type d'information doit être fourni, à quels groupes cibles, où et comment transmettre cette information efficacement aux enfants, aux jeunes et aux adultes de la communauté.

Il convient de répondre aux questions suivantes :

Quoi : Identifiez les messages et informations clés à diffuser aux différents groupes cibles de la communauté. En général, les informations fournies portent sur :

- L'organisation (Plan International/le partenaire).
- Quels services sont fournis dans le cadre de la réponse et comment y avoir accès.
- Le but et le champ d'application du mécanisme de retour d'information : quels types de feedback peuvent être communiqués.
- Les canaux de communication et les moyens d'y accéder pour les enfants, les jeunes et les adultes.
- Comment contacter l'organisation directement : données de contact importantes.
- Que peut-on attendre après un signalement ou une plainte ; dans quels délais l'organisation va-t-elle répondre et comment la boucle va être fermée.
- Quelles mesures vont être prises par l'organisation pour assurer la sécurité et la confidentialité des retours.

Plus spécifiquement, en matière de sauvegarde et de PEAS, les communautés sont en droit de savoir :

- L'objectif et la portée de la Politique mondiale de Plan International relative à sauvegarde des enfants et des jeunes, et ce que fait l'organisation pour protéger les enfants et les jeunes.
- La définition de l'exploitation et l'abus sexuels (EAS) et ce que fait l'organisation pour les prévenir.
- Les règles de comportement applicables à tous les travailleurs humanitaires (engagement relatif à la PEAS et le code de conduite organisationnel).
- Qu'elles ont un droit à l'assistance humanitaire sans être soumises à des risques d'EAS ou à d'autres problèmes liés à la sauvegarde.
- Où et à qui signaler les manquements à l'obligation de sauvegarde et les allégations d'EAS (mentionner également s'il existe un système interorganisations de signalement spécifiquement dédié à la PEAS).
- Que peut-on attendre après le dépôt d'une plainte, quels sont les délais potentiels avant un référencement et quels sont les rôles, les responsabilités et les contraintes du personnel/des équipes impliqués.
- Quelles mesures prendra l'organisation pour assurer la sécurité et la confidentialité des plaintes communiquées.



Outil 17 – Sensibilisation de la communauté aux questions de la sauvegarde et de l'exploitation et abus sexuels (EAS) : cet outil donne des conseils supplémentaires concernant les divers moyens qui peuvent être utilisés pour informer les communautés sur les problèmes de sauvegarde et d'EAS ainsi que sur les mécanismes de signalement qui y sont associés.

Groupe visé : Identifier qui doit être informé de l'existence du mécanisme de retour d'information. Envisager les divers groupes à informer et à atteindre par le biais d'activités de sensibilisation, notamment :

- Filles et garçons, adolescentes et adolescents, jeunes femmes et jeunes hommes et familles.
- Groupes spécifiques : enfants en structures d'accueil ou médicales, filles confinées à la maison, personnes appartenant à des groupes marginalisés, enfants vivant avec un handicap etc.
- Autres membres ou groupes de la communauté, y compris, mais non exclusivement : les représentants des structures communautaires, tels les dirigeants de communauté, les membres de clubs d'enfants ou groupes de jeunes, les associations de femmes, les comités locaux etc.
- Représentants d'organisations locales, d'instances gouvernementales et autres parties prenantes importantes.
- Représentants d'organisations qui travaillent au niveau local, telles que les agences de l'ONU, les OING et les donateurs.



Où : Recenser les endroits où il convient de sensibiliser les personnes et les informer sur le mécanisme de retour d'information, y compris les lieux de résidence ou visités par la population affectée, par exemple :

- Les sites du projet
- Les zones d'habitations
- Les centres communautaires
- Les écoles
- Les postes d'assistance

Quand : Recenser les circonstances potentielles de sensibilisation comme :

- Pendant les réunions communautaires
- Pendant les activités sociales et récréatives
- Pendant les distributions
- Pendant les inscriptions pour distributions ou services de gestion de cas etc.

Penser également aux moments stratégiques de la réponse humanitaire globale et dans les cycles du projet qui offrent la possibilité d'informer les communautés au sujet du mécanisme de retour d'information ; ex. : au moment du déploiement de l'intervention humanitaire dans un nouveau secteur local, lors de l'ouverture d'un nouveau bureau, au cours de la mise en route d'un projet ou d'activités déployées régulièrement dans le cadre de l'intervention humanitaire.

Comment : recensez les moyens de communication permettant d'atteindre les groupes cibles telles que :

- Imprimés (brochures, guides d'information etc.)
- Panneaux d'affichage
- En ligne, par e-mail, via les réseaux sociaux
- À travers des chansons (musique), théâtre ou autres moyens d'expression artistique
- Communication verbale
- Messages radio et vidéo
- Supports visuels

Recenser les effectifs et autres ressources qui seront nécessaires pour formuler et divulguer les informations. Envisager comment les enfants et les jeunes pourraient être impliqués dans la conception de matériel d'information adapté aux enfants ou de sensibilisation entre pairs.

BONNES PRATIQUES DE LA SENSIBILISATION :

De la musique pour transmettre les messages clés.

Dans le mécanisme pilote de retour d'information mis en place par le IASC en République démocratique du Congo, la radio et la musique ont été un moyen de transmettre des messages à la population, qui a eu beaucoup de succès, les stations de radio locales étant très écoutées dans les camps de déplacés. En outre, les messages sont souvent répétés, ce qui augmente leur impact.

Campagne de réduction des risques de catastrophes dirigées par des enfants-Philippines :

Des enfants ont enregistré sur vidéo les secteurs de leur communauté qu'ils considéraient comme exposés à l'exploitation et aux abus sexuels, et ont interrogé les membres de la communauté et les personnes responsables des enfants et de leur sécurité. Cette initiative très efficace, a mis en lumière des lacunes en matière de protection/ sécurité et un manque de prise de conscience des responsabilités chez ces personnes, y compris les parents

Source : Guide des pratiques exemplaires PSEA, Mécanismes communautaires de plaintes interorganisations (2016)

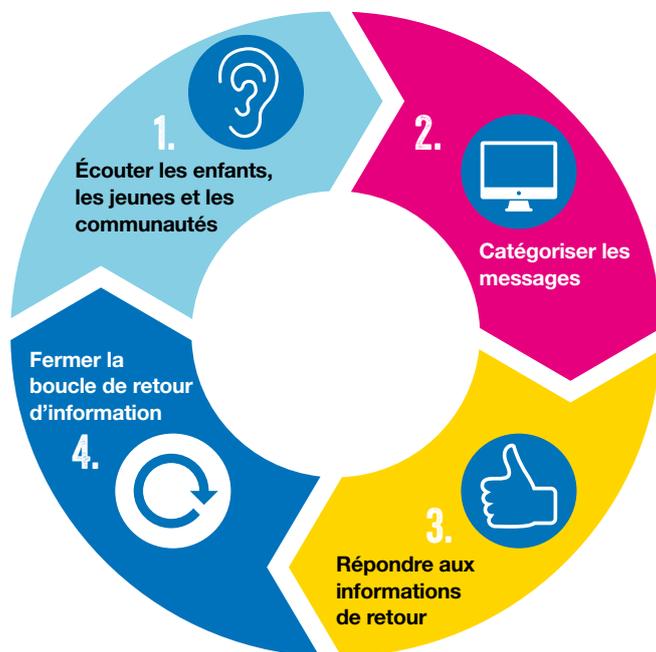


Évaluation des risques : identifier tout risque associé à la large campagne de sensibilisation et d'information des enfants, des jeunes et des adultes sur le mécanisme de retour d'information. En cas de risque lié à la sécurité des enfants et des jeunes, faire en sorte de ne pas les impliquer dans la démarche de sensibilisation.

PHASE 2. MISE EN ŒUVRE DE LA BOUCLE DE RETOUR D'INFORMATION

La boucle de retour d'information suit le schéma suivant : 1) écouter les enfants, les jeunes et les adultes ; 2) catégoriser les retours ; 3) répondre aux messages ; 4) fermer la boucle de retour d'information.

La boucle de retour d'information



1. ÉCOUTER LES ENFANTS, LES JEUNES ET LES COMMUNAUTÉS

Plan International assure que la voix des enfants, des jeunes et des communautés est bien entendue, à travers l'activation de divers canaux de communication de feedback adaptés aux enfants.

Accuser réception des

informations en retour : Plan International fait savoir aux fournisseurs de feedback que leurs messages ont bien été reçus.

2. CATÉGORISER LES MESSAGES

L'équipe chargée des retours d'information regroupe tous les messages et catégorise les retours d'information en fonction du sexe, de l'âge, du lieu, du secteur et du type.

- | | | | |
|---|-------------------------------------------------------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Expression de gratitude | 7 | Problème urgent : Signalement d'un manquement à la politique de sauvegarde des enfants et des jeunes |
| 2 | Suggestion d'amélioration | 8 | Problème urgent : Signalement d'un manquement au Code de conduite, y compris des cas d'exploitation et abus sexuels (EAS) |
| 3 | Demande d'information | 9 | Problème urgent : problème de sécurité |
| 4 | Demande d'assistance | | |
| 5 | Légère insatisfaction à l'égard des services / de l'aide fournis | | |
| 6 | Insatisfaction majeure à l'égard des services / de l'aide fournis | | |

3. RÉPONDRE AUX INFORMATIONS DE RETOUR

Les informations de retour et les plaintes qui correspondent aux catégories 7, 8 et 9 sont traités **en urgence** conformément aux politiques et procédures organisationnelles de Plan International. Ces messages sont immédiatement transmis aux points focaux de sauvegarde, aux HR et à la direction. Tous les retours relevant des catégories 1 à 6 sont communiqués aux équipes concernées qui examinent et traitent tous les retours et les signalements, puis font un rapport sur la suite qu'elles y ont donné.

4. FERMER LA BOUCLE DE RETOUR D'INFORMATION

Une fois que la mesure a été mise place et que les signalements ont été pris en charge, il est possible de finaliser le processus de retour d'information. Plan International « ferme la boucle » en :

- 1) Informant les fournisseurs du feedback de ce qui a été fait : informant les filles, les garçons, les jeunes et les communautés sur les mesures prises par l'organisation pour prendre en charge et traiter le commentaire ou la plainte.
- 2) Demandant aux fournisseurs du feedback dans quelle mesure ils sont satisfaits des mesures prises.



ÉTAPE 2.1 ÉCOUTER LES ENFANTS, LES JEUNES ET LEURS COMMUNAUTÉS

La première étape du processus consiste à écouter les enfants, les jeunes et leurs communautés. Les canaux de communication sélectionnés sont activés pour s'assurer que les communautés affectées sont entendues et que tous les messages sont pris en compte et enregistrés.



Action clé : Accuser réception des informations en retour

Accuser réception des messages est un aspect clé de la collecte des retours d'information, qui doit avoir lieu pour chaque message individuel reçu par le biais du mécanisme de retour d'information adapté aux enfants. Cela consiste à :

- Écouter la (les) personne(s) qui fournit (fournissent) un feedback, communiquer de manière respectueuse et en étant attentif;
- Fournir des réponses ou des éclaircissements au moment même où le feedback est communiqué, et/ou
- S'assurer que le message est bien enregistré et
- Informer le fournisseur du feedback des mesures qui vont être prises pour y donner suite.

Accuser réception des messages est une compétence clé des équipes, qui exige des aptitudes de communication excellentes et une attitude respectueuse à l'égard de l'émetteur du message. Si la communication n'est pas claire, trompeuse ou irrespectueuse, les enfants et les adultes perdront confiance dans le mécanisme de retour d'information et

montreront de la réticence à recevoir une assistance et à signaler des problèmes à l'avenir. Cet aspect essentiel doit également être pris en considération lorsque vous impliquez des partenaires, des tiers ou des adolescents et des jeunes dans la collecte de ce type de données. Il convient donc de les entraîner et de les informer correctement pour qu'ils soient en mesure de collecter des commentaires et des plaintes au nom de l'organisation.

Accuser réception des messages ne signifie pas nécessairement que les requêtes soumises seront toutes satisfaites, néanmoins il est important d'informer le fournisseur de feedback sur la façon dont son information va être utilisée et lui montrer que sa préoccupation est prise au sérieux et traitée avec respect. La confirmation de la prise en compte des messages peut s'effectuer en personne, par écrit, par SMS ou via un message radio ou vidéo, selon l'objet du message et le moyen de communication préféré de la personne qui l'a envoyé.



Bien que tout membre du personnel peut potentiellement recevoir une plainte concernant un manquement à la politique de sauvegarde ou une allégation d'EAS, la confirmation formelle de la réception doit toujours être effectuée par les points focaux dédiés formés à ces questions.



Outil 18 – Recevoir des plaintes relatives à la sauvegarde et aux cas d'EAS : fournit des conseils supplémentaires sur le rôle du personnel chargé des retours d'information et des points focaux dédiés à la sauvegarde dans la procédure de réception de ce type de plaintes.





Action clé : Enregistrer tous les retours d'information

L'enregistrement du feedback est souvent un maillon faible du mécanisme de retour d'information. En particulier, les commentaires ou plaintes non sollicités qui sont résolus sur le champ ne sont pas toujours enregistrés ou signalés. Ceci génère souvent des lacunes dans les données de retours qui peuvent avoir un effet négatif autant sur les bénéficiaires que sur l'organisation ; les auteurs de ces commentaires ou de ces plaintes risquent de ne pas recevoir la prise en charge fournie par une organisation pour finaliser la procédure de retour d'information et, à un niveau plus élevé, des données de retour d'information incomplètes peuvent créer des biais dans l'analyse des tendances et les rapports.

Encouragez les équipes de terrain à renseigner systématiquement tous les messages qu'elles reçoivent, qu'il s'agisse de feedback sollicité ou non. Il convient de mettre en place des outils de documentation dédiés pour chaque canal de communication et de créer un formulaire standard d'enregistrement des retours d'information (papier ou en ligne). Un tel formulaire recueille des informations concises sur l'objet du message qui peuvent être facilement saisies dans la base de données, et comprend un espace permettant d'ajouter un commentaire libre. Ce formulaire doit être adapté au contexte local. Les outils 10 et 11 proposent des formulaires type.



Outil 10 – Formulaire de retour d'information : propose un formulaire standard.



Outil 11 – Formulaire de retour d'information adapté aux enfants : propose un formulaire type spécialement conçu pour les enfants.



ÉTAPE 2.2 CATÉGORISER LES RETOURS D'INFORMATION

Regroupez tous les retours collectés dans une base de données centrale. Une base de données centrale permet de retrouver tous les retours et les actions prises pour traiter les plaintes ou les suggestions, et fournit des outils pour analyser les tendances et rédiger des rapports. Les outils qui peuvent être utiles sont notamment les logiciels tels que Excel, Microsoft Access ou SPSS. Le présent guide fournit un outil Excel (Excel Feedback Database).



Outil 19 – Base de données de feedback : propose une base de données de retours d'information préconfigurée qui peut être adaptée à un contexte local.



Outil 20 – Guide d'utilisation de la base de données de feedback : explique le codage des étiquettes pour la classification des retours d'information dans la base de données.

Codage des retours d'information Attribuer un numéro unique d'identification (ID) à chaque signalement individuel assorti d'un code correspondant à une catégorie de retour d'information spécifique. En cas de doute sur la nature d'un message relevant des catégories 7, 8 et 9, contacter le point focal Sauvegarde et autres points focaux concernés (HR, direction) pour demander conseil. Classer chaque retour en fonction du sexe, de l'âge et du handicap, ainsi que d'autres variables démographiques pertinentes.

Catégories des retours d'information

- 1 Expression de gratitude
- 2 Suggestion d'amélioration
- 3 Demande d'information
- 4 Demande d'assistance
- 5 Légère insatisfaction à l'égard des services / de l'aide fournis
- 6 Insatisfaction majeure à l'égard des services / de l'aide fournis
- 7 **Problème urgent :** Signalement d'un manquement à la politique de sauvegarde des enfants et des jeunes
- 8 **Problème urgent :** Signalement d'un manquement au Code de conduite, y compris des cas d'exploitation et abus sexuels (EAS)
- 9 **Problème urgent :** problème de sécurité



Tous les signalements qui relèvent des catégories 7, 8 et 9 doivent être enregistrés dans la base de données de manière confidentielle sans saisir aucune information personnelle concernant le plaignant et la nature de la plainte. Par conséquent, les sections 4 et 5 et 11 à 18 de la base de données ne doivent pas être remplies. La confidentialité de cette information doit être préservée par le point focal Sauvegarde et les autres points focaux locaux chargés des problèmes urgents.

Protection des données Conserver tous les dossiers sur papier dans des armoires fermées à clé et utiliser des fichiers et des bases de données protégés par des mots de passe pour sécuriser les données communiquées en ligne. Dans toutes les communications au sujet des dossiers, utiliser les numéros d'identification (ID) du dossier et non pas le nom du fournisseur de feedback.

Données qualitatives Le risque lié à l'utilisation d'une base de données est que les données qualitatives (discussions en groupe ou entretiens renseignés, par exemple) passent inaperçues ou soient « éclipsées » par les informations présentées

sous une forme plus concise ou numérique (ex. : données d'enquêtes ou registres de suivi), qui sont plus faciles à saisir dans une base de données. Assurez-vous que les gestionnaires de bases de données sont capables de déchiffrer les données de feedback à partir des commentaires libres et de les coder. Les informations qualitatives importantes doivent être conservées séparément dans des fichiers narratifs protégés par un mot de passe (en format Word par exemple).



ÉTAPE 2.3 RÉPONDRE AUX RETOURS D'INFORMATION

Répondre aux retours d'information commence par la communication des messages reçus aux points focaux concernés. Il convient ensuite de vérifier les informations, prendre en charge les préoccupations et rendre compte en interne des mesures qui ont été prises pour donner suite au feedback. Les manquements à la politique de sauvegarde et les allégations d'EAS requièrent des actions séparées, qui sont décrites plus loin.



Action clé : Communiquer les retours d'information aux points focaux concernés

Appliquer la procédure de feedback interne conformément aux rôles et actions convenues. Tous les messages qui se classent dans les catégories 1-6 sont partagés avec les équipes et les managers concernés, en particulier les équipes MEAL ou chargées des retours d'information, les départements Programmes, Communication ou Opérations, ou la direction, en fonction du contenu du message. Il est conseillé de faire régulièrement un rapport récapitulatif de tous les retours reçus dans le cadre de l'intervention humanitaire, qui sera discuté par la direction, lors de réunions hebdomadaires ou mensuelles, par exemple.

Vérification des retours d'information. Vérifier le feedback reçu consiste à le comparer à d'autres informations disponibles pour en évaluer l'exactitude (triangulation) et si possible évaluer la gravité de la situation, afin de préparer une réponse appropriée. Par exemple : lorsque les familles se plaignent que des articles manquent dans leurs kits WASH, il est possible de vérifier si c'est effectivement le cas et si cela concerne toutes les familles ou seulement une seule. Des informations complémentaires peuvent être collectées pour vérifier le feedback : renseignements ou feedback donné par des membres d'une autre communauté, par exemple, ou par des partenaires, par le personnel ou provenant de bases de données, de registres et de rapports internes. La collecte de ces informations peut nécessiter que le personnel visite le site du projet et organise des réunions, des entretiens ou des observations.

Le processus de vérification doit être organisé de telle sorte qu'il ne permette pas facilement à un membre du personnel de rejeter les signalements gênants. Afin de réduire ce risque, il convient de confier la révision et la vérification des messages à deux membres du personnel, en tandem, avec au besoin, le soutien des équipes MEAL ou Retours d'information.





Action clé : Répondre aux retours d'information

La réponse au retour d'information dépendra de la nature du message reçu. Répondre aux messages ne signifie pas nécessairement que toutes les requêtes ou suggestions seront toujours satisfaites ; parfois ce n'est pas possible. Généralement, les réponses consistent à ^{xiii} :

- Répondre en **fournissant de l'information**

PAR EXEMPLE : en expliquant personnellement ou par le biais d'un moyen de communication pourquoi un programme ou une organisation peut ou ne peut pas contribuer à satisfaire certaines requêtes ou suggestions de changement visant certains éléments de l'intervention humanitaire, en indiquant clairement ce qu'il est possible de faire.

- Répondre en **apportant quelques changements** à l'aide fournie

PAR EXEMPLE : en adaptant les critères de ciblage pour la sélection de participants éligibles pour bénéficier d'un programme ou d'une assistance, en ajoutant les activités demandées à un programme de jeu destiné aux enfants et adolescents, ou en créant une zone ombragée au point de distribution à la demande d'un groupe de femmes

- Répondre en **introduisant des changements significatifs** dans le type, la qualité ou la manière dont l'aide humanitaire est fournie.

PAR EXEMPLE : en changeant le type de nourriture distribué aux communautés, en modifiant la conception et les matériaux utilisés pour construire des espaces amis des enfants afin qu'ils soient plus solides, ou en aménageant des aires de jeux supplémentaires pour accueillir des activités psychosociales et sportives dans des espaces réservés aux filles.

- Répondre aux signalements de manquement à la politique de sauvegarde et aux actes d'EAS en fournissant **immédiatement une assistance et une protection** (ex. : mesure de sécurité, soutien psychosocial, juridique, médical) et un suivi.



Rapport sur la réponse apportée Après avoir répondu à la requête ou au signalement, l'équipe ou le manager responsable fait un rapport au manager des Retours d'information/gestionnaire de la base de données concernant les mesures qui ont été prises afin que cette information puisse être saisie dans la base de données. Ceci permet d'assurer un suivi efficace et d'analyser les réponses données aux retours d'information par l'organisation, y compris les délais et l'opportunité des mesures mises en place. Dans certains cas, en particulier lorsque le signalement est anonyme, il peut être difficile de vérifier l'information ou de réunir des éléments d'information supplémentaires. Il convient de s'assurer que la sensibilisation aux mécanismes de retour d'information intègre des messages clés indiquant que les possibilités de réponse organisationnelle sont limitées lorsque les messages ou plaintes sont communiqués de manière anonyme.

Analyse de la réponse aux retours d'information Il est conseillé d'analyser régulièrement les réponses et de rapporter à la direction les tendances, les réussites et les difficultés, pour faciliter la prise de décision concernant les changements importants dans le programme d'intervention. Les outils d'infographie sont utiles pour générer des récapitulatifs du feedback donné par des groupes différents (filles, garçons, femmes, hommes) par secteur ou position géographique (voir l'étape 3.2 pour plus de détails sur l'utilisation du feedback dans l'apprentissage organisationnel).



Répondre aux signalements liés à la sauvegarde et aux allégations d'EAS

Signaler immédiatement tous les messages relevant des catégories 7, 8 et 9 aux points focaux dédiés. Les plaintes portant sur des allégations d'exploitation et d'abus sexuels, les signalements de fraudes et de corruption, ou de comportement inapproprié de la part du personnel doivent être traités en urgence. Ces signalements sur des questions sensibles doivent être communiqués sans délai au point focal de Plan International chargé de la Sauvegarde des enfants et des jeunes, aux RH, au Manager de la réponse d'urgence et/ou aux autres points focaux concernés pour être traité de toute urgence, conformément aux politiques et aux protocoles de signalement de Plan International.

La vérification des manquements à la politique de sauvegarde et des allégations d'EAS est exclusivement réalisée par les points focaux concernés, qui sont chargés de l'enquête de base, de réunir des éléments de preuve et de demander, le cas échéant, une enquête de police. Concernant les autres types de signalements urgents, tels que les cas de fraude ou autres manquements au Code de conduite, la vérification et les enquêtes incombent aux points focaux concernés.

La réponse aux cas d'EAS et aux manquements à la politique de sauvegarde est exclusivement menée par le point focal Sauvegarde avec l'appui de la direction et des RH. Le groupe de travail AAP/PEAS du IASC recommande de cartographier les services pour s'assurer que (des informations sur) les divers services ci-dessous sont en place et disponibles pour les survivants d'EAS :

- Sécurité et protection immédiate des survivants et de leurs familles
- Assistance médicale /soins de santé
- Soutien psychosocial et de santé mentale
- Aide matérielle (vêtements, hébergement, nourriture ou fonds d'urgence)
- Mesures juridiques/judiciaires

ÉTAPE 2.4 FERMER LA BOUCLE DE RETOUR D'INFORMATION

Fermer la boucle du processus de retour d'information consiste à informer les enfants, les jeunes et les communautés des mesures qui ont été prises par Plan International/le partenaire pour donner suite à leurs retours d'information en leur demandant s'ils sont satisfaits de ces mesures. Cette étape est cruciale pour maintenir le bon fonctionnement du mécanisme de retour d'information adapté aux enfants. Elle contribue à encourager l'autonomisation des communautés car les personnes sont invitées à participer activement dans l'élaboration des programmes au lieu d'être traitées comme des bénéficiaires passifs.

Si les enfants, les jeunes et les communautés ne sont pas informés en retour et ne savent pas si leurs messages ou signalements ont été pris en compte ni quelle suite leur a été donnée, ils perdront confiance dans le mécanisme. Ils risquent de ne pas voir l'intérêt de fournir à nouveau des retours à l'avenir.



Action clé : Identifier les moyens appropriés pour fermer la boucle

Informar le fournisseur de feedback des mesures prises par Plan International/le partenaire peut s'effectuer de différentes manières, en fonction du type et de la nature de l'information concernée. Les diverses méthodes disponibles sont :



Intervention immédiate du personnel sur le terrain

Si une préoccupation est communiquée au personnel de terrain qu'il peut traiter immédiatement, il est possible de finaliser la procédure aussitôt : le membre du personnel accuse réception de l'information, résout le problème sur le champ (réponse immédiate) et le fournisseur du feedback est au courant de la /des mesure(s) prise(s) et l'équipe peut évaluer immédiatement son degré de satisfaction.



Communication personnelle avec le fournisseur du feedback

Les messages ou plaintes communiqués individuellement peuvent recevoir directement une réponse personnellement par téléphone ou par écrit. Si la personne qui a fourni les informations en retour a laissé ses coordonnées, il est conseillé de la contacter personnellement pour un suivi afin de s'assurer que la procédure est bouclée correctement. S'agissant des signalements portant sur des questions plus sensibles ou des motifs d'insatisfaction majeure, il est particulièrement important et plus approprié de communiquer directement avec l'auteur du message, en organisant un entretien ou une réunion en petit groupe entre l'organisation et le(s) plaignant(s), par exemple.



Communication de masse : panneaux d'affichage, messages radio, vidéos, plateforme en ligne, prospectus

La communication de masse peut se révéler utile lorsqu'il s'agit de finaliser la procédure de prise en charge des préoccupations partagées par de nombreuses personnes ou des problèmes qui affectent la communauté dans son ensemble. Les moyens pouvant être mis en œuvre sont notamment les panneaux d'affichage, les sites Internet, les messages radio ou des prospectus attachés à des produits de secours. Il convient de tenir compte du niveau d'instruction et de la langue des destinataires lors de la rédaction de ces messages. Si des mesures prises par l'organisation s'adressent à des enfants et des jeunes, il convient de distribuer ou diffuser les messages dans des lieux publics auxquels ils ont accès. Veillez à ce qu'aucune information sensible ne soit divulguée par les réseaux de communication de masse.



Consultations communautaires

Les séances de consultation communautaires sont utiles pour répondre directement aux préoccupations d'un groupe spécifique ou pour informer des groupes cibles sur les mesures prises par l'organisation. Ces consultations sont également particulièrement adaptées lorsqu'un dialogue est nécessaire. Il convient d'éviter de discuter des messages ou des préoccupations individuels lors d'une réunion communautaire sans l'accord préalable de l'auteur.



Pour tout problème lié à la Politique mondiale de sauvegarde des enfants et des jeunes ou aux allégations d'EAS, la finalisation du processus de retour d'information doit avoir lieu conformément aux procédures convenues. La sécurité et la confidentialité s'imposent et l'interaction entre Plan International et l'auteur du message ne doit en aucun cas impliquer un risque de préjudice (supplémentaire) ou de représailles pour celui-ci.

PHASE 3. TIRER PROFIT DES RETOURS D'INFORMATION

La phase finale de la mise en œuvre d'un mécanisme de retour d'information adapté aux enfants est celle de l'apprentissage, qui consiste à tirer les enseignements des retours afin d'améliorer constamment les programmes. Un suivi régulier du fonctionnement du mécanisme est essentiel pour identifier les problèmes, les risques et les lacunes éventuels et pour les résoudre rapidement et de manière appropriée. Si le mécanisme de retour d'information fonctionne correctement, les données collectées peuvent être mises à profit stratégiquement pour améliorer les programmes.

ÉTAPE 3.1 SUIVI DU MÉCANISME DE RETOUR D'INFORMATION

Un mécanisme de retour d'information doit être flexible et adaptable au contexte dans lequel il est mis en œuvre. Contrôlez régulièrement tous les aspects du mécanisme de retour adapté aux enfants, c'est-à-dire au moins tous les six mois, ou plus fréquemment si la situation humanitaire ou le programme d'intervention évolue rapidement.

Utiliser les outils suivants pour effectuer le suivi des aspects spécifiques du mécanisme de retour d'information adapté aux enfants :

- **Séances périodiques de réflexion au sein de l'équipe** sur la fonctionnalité des divers éléments du mécanisme.

Utiliser l' **Outil 2 – Fiche d'évaluation du mécanisme de retour d'information**

- **Analyse de la base de données** : la base de données peut vous aider à contrôler si les retours ont été reçus, si les réponses de l'organisation ont eu lieu dans les délais et de manière appropriée et pour vous renseigner sur l'utilisation des canaux de communication et sur tout changement inattendu. Utiliser l'**Outil 20 – Guide d'utilisation de la base de données de feedback** pour plus de détails sur l'analyse des données de retour.

- **Impliquer les enfants et les jeunes dans le suivi** : encouragez les enfants et les jeunes à participer au suivi du fonctionnement des canaux de communication et de l'adéquation des mesures prises par l'organisation pour répondre aux messages.

Utiliser l'**Outil 13 – Mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants : guide de discussion**, pour passer en revue les différentes dimensions du mécanisme.



ÉTAPE 3.2 METTRE À PROFIT LES RETOURS D'INFORMATION POUR L'APPRENTISSAGE ORGANISATIONNEL

Les données générées par un mécanisme de retour d'information adapté aux enfants ont une grande valeur d'apprentissage pour une organisation car elles lui permettent de tirer les leçons des erreurs et des risques passés et d'améliorer l'efficacité et la qualité de ses programmes d'intervention. Il est recommandé d'inclure une section d'apprentissage organisationnel dans le plan de mise en œuvre du mécanisme de retour d'information adapté aux enfants. Il convient de tenir compte de toutes les ressources qui seront requises pour promouvoir cet apprentissage.

Les trois exemples ci-dessous illustrent les possibilités d'améliorer l'apprentissage organisationnel induit par les mécanismes de retour d'information :



Intégration des retours d'information dans les rapports périodiques

Inclure des analyses des données des retours dans les processus de production de rapports internes, tels que les rapports hebdomadaires ou mensuels ou les rapports trimestriels adressés aux donateurs. Les récapitulatifs périodiques sont des outils très utiles pour informer les équipes et les managers des tendances des retours d'information, notamment sur le nombre de plaintes et autres messages reçus sur une période donnée, combien ont été traités, sur le délai écoulé entre le moment de la réception du message et celui où il est traité, le nombre de fois où l'auteur est informé sur la suite qui a été donnée à son motif de préoccupation, les préoccupations récurrentes etc. L'utilisation d'outils infographiques permet de rendre les rapports plus attractifs et compréhensibles pour les équipes. Il convient de réduire les besoins de production de rapports supplémentaires en créant des modèles types faciles à utiliser pour le partage des données de retours d'information.



Réunions internes périodiques de réflexion et de discussion des retours d'information

Il convient de présenter régulièrement les données des retours d'information lors des diverses réunions internes (direction, équipes chargées des programmes, etc.). Présenter les tendances globales des retours reçus et des préoccupations signalées, ainsi que les mesures prises par l'organisation. Les séances de discussions et de réflexion permettent de trouver une solution aux préoccupations clés, de prendre des décisions concernant les changements à apporter dans le programme de réponse humanitaire ou au mécanisme de retour d'information lui-même. C'est également un bon moyen d'informer la direction sur la façon dont l'organisation est perçue par la communauté.



3 motifs de préoccupation majeurs à partager avec la direction

Communiquer trois motifs majeurs de préoccupation à la direction peut être une bonne méthode pour s'assurer que les directeurs sont conscients des plaintes et des problèmes clés en jeu dans la réponse humanitaire. Ceci est particulièrement important lorsque les retours d'information conduisent à modifier substantiellement le programme d'intervention, ce qui exige une décision au niveau de la direction.





BIBLIOGRAPHIE

- Conflict Sensitivity Consortium, 2012, [How To guide to Conflict Sensitivity](#).
- Educo, Plan International, Save the Children UK, War Child UK and World Vision International, 2015, [Inter-agency study on Child-Friendly Feedback and Complaint Mechanisms within NGO programmes](#).
- Humanitarian Accountability Partnership, 2010, The 2010 HAP Standard in Accountability and Quality Management.
- Groupe de travail du IASC chargé de la responsabilité à l'égard des populations touchées et de la protection contre l'exploitation et les abus sexuels (AAP/PSEA), 2016, Guide des pratiques exemplaires PSEA: Mécanisme communautaire de plainte ingerorganisations. En anglais; français; espagnol.
- Plan International, 2016, [Guidelines for Consulting with Children and Young People with Disabilities](#).
- Plan International, 2017, Politique mondiale relative à [l'égalité des genres et l'inclusion](#).
- Plan International, 2017, Global Policy on [Harassment, Bullying and Discrimination](#).
- Plan International, 2017, Politique mondiale relative à la [Qualité des programmes et l'influence](#).
- Plan International, 2017, Politique mondiale relative à la [Sauvegarde des enfants et des jeunes](#).
- Plan International, 2018, Core Humanitarian Standard (CHS) Verification [Audit Report](#).
- The CHS Alliance, 2014, Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité.
- Le Projet Sphère, 2011, La Charte humanitaire et les standards minimums de l'intervention humanitaire.
- Save the Children Norway, 2008, A Kit of Tools for Participatory Research and Evaluation with Children, Young People and Adults.
- World Vision International, 2016, [Child-Friendly Feedback Mechanisms: A case study from Mongolia](#).



RÉFÉRENCES

- i. Conflict Sensitivity Consortium, [Conflict-Sensitivity How To Guide](#) (2012).
- ii. [Website](#) Inter-Agency Standing Committee, IASC Task Team on AAP/PSEA, 2016.
- iii. [Website](#) Inter-Agency Standing Committee, IASC Task Team on AAP/PSEA, 2016.
- iv. Plan International, 2017, Politique mondiale sur la qualité des programmes et de l'influence.
- v. Boîte à outils de Plan International pour le Suivi, Evaluation, Redevabilité et Apprentissage dans la Protection de l'enfance en situations d'urgence, disponible sur le disque partagé CPIE ([shared drive](#)).
- vi. [Inter-agency study on Child-Friendly Feedback and Complaint Mechanisms within NGO programmes](#), Educo, Plan International, Save the Children UK, War Child UK and World Vision International, 2015.
- vii. Guide de pratiques exemplaires PEAS : Mécanisme communautaire de plainte interorganisations, Groupe de travail du IASC chargé de la responsabilité à l'égard des populations touchées et de la protection contre l'exploitation et les abus sexuels (AAP/PSEA), 2016.
- viii. [Website](#) AAP/PEAS Task Force, citation de la page de garde, sous le titre "Le Défi".
- ix. [Website](#) Inter-Agency Standing Committee, IASC Task Team on Accountability to Affected Populations and Protection from Sexual Exploitation and Abuse (AAP/PSEA), 2016.
- x. Mécanisme communautaire de plainte interorganisations, Groupe de travail du IASC chargé de la responsabilité à l'égard des populations touchées et de la protection contre l'exploitation et les abus sexuels (AAP/PSEA), 2016.
- xi. Child-Friendly Feedback Mechanisms: A case study from Mongolia, World Vision International, 2016; [Inter-agency study on Child-Friendly Feedback and Complaint Mechanisms within NGO programmes](#), Educo, Plan International, Save the Children UK, War Child UK and World Vision International, 2015.
- xii. Bonino, F. with Jean, I. and Knox Clarke, P. (2014) Humanitarian feedback mechanisms: research, evidence and guidance. ALNAP Study. London: ALNAP/ODI (p.51).
- xiii. Bonino, F. with Jean, I. and Knox Clarke, P. (2014) Humanitarian feedback mechanisms: research, evidence and guidance. ALNAP Study. London: ALNAP/ODI (p.70).

Plan International s'efforce de promouvoir les droits des enfants et l'égalité des filles partout dans le monde. Nous reconnaissons le pouvoir et le potentiel de chaque enfant.

La pauvreté, la violence, l'exclusion et la discrimination entravent cependant ceux-ci. Et les filles sont les plus touchées. Plan International travaille aux côtés des enfants, des jeunes, des militants et des partenaires pour lutter contre les causes profondes de la discrimination à laquelle sont confrontés les filles et les enfants vulnérables.

Nous soutenons les droits des enfants, de leur naissance jusqu'à l'âge adulte, et leur permettons de se préparer aux crises et à l'adversité et d'y faire face. Nous suscitons des changements dans la pratique et en politique, tant aux niveaux mondial et national que local en mettant à profit notre assise, notre expérience et nos connaissances.

Depuis plus de 80 ans, l'organisation forge des partenariats solides en faveur des enfants ; elle est aujourd'hui présente dans plus de 75 pays.



Plan International Headquarters

Dukes Court, Block A, Duke Street, Woking, Surrey GU21 5BH

United Kingdom

Tel: (+44)1483 755 155

To learn more about our actions for children, visit:

www.plan-international.org