



MECANISMES DE RETOUR D'INFORMATION ADAPTES AUX ENFANTS

MANUEL DE FORMATION

Août 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) Manuel de formation pour les mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants, Royaume-Uni : Plan International.

FORMATION AUX MÉCANISMES DE RETOUR D'INFORMATION ADAPTÉS AUX ENFANTS

OBJECTIF DE LA FORMATION

La formation aux mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants est destinée au personnel travaillant dans le contexte humanitaire ou participant à la conception et la mise en œuvre des mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants. Cette formation propose une introduction à la redevabilité dans le contexte humanitaire et des conseils pratiques pour concevoir et mettre en œuvre les mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants, à l'aide d'outils clés tirés du **Guide et de la boîte à outils des mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants** de Plan International.

Cette formation est conforme à la norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité (CHS), exposant neuf engagements que les organisations et les personnes impliquées dans les actions humanitaires devraient respecter, afin d'améliorer la qualité et l'efficacité de l'assistance qu'elles fournissent. Cette formation contribue en particulier à mettre en œuvre les engagements 4 et 5. Pour en savoir plus sur la CHS, rendez-vous sur : <https://www.chsalliance.org/>.

COMMENT UTILISER CE MANUEL DE FORMATION

Ce manuel de formation sert de guide de facilitation pour 7 séances. Il comprend des présentations PowerPoint, des exercices et des photocopies pour les participants. La formation consiste en un atelier participatif de 2 jours, qui présente les outils clés pour concevoir et mettre en œuvre un mécanisme de retour d'information adapté aux enfants.

La plupart des supports de formation, y compris les exercices, peuvent être contextualisés et adaptés en amont de l'atelier. Il est recommandé d'inclure des notes de facilitation, des études de cas et des exemples spécifiques au contexte pour que l'atelier soit le plus pertinent possible pour les participants.

CONTENU DE LA FORMATION

La formation se compose de 7 séances sur 2 jours, comme décrite dans le programme ci-dessous, avec environ 6 heures de formation par jour.

Jour 1, introduction à la redevabilité dans le contexte humanitaire et à la CHS, et exploration de la manière dont les mécanismes de retour d'information peuvent contribuer à une plus grande redevabilité envers les enfants et à notre engagement de sauvegarde des enfants et des jeunes, y compris la prévention de l'exploitation et des abus sexuels (PEAS).

Jour 2, atelier pratique avec exercices de simulation dans lesquels les participants développent un mécanisme de retour d'information adapté aux enfants, organisent des activités d'informations et de communication, et examinent la boucle de retour d'information, à l'aide des outils clés du Guide et de la boîte à outils des mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants.

DURÉE

SÉANCE

JOUR 1

30 minutes
1 h 30
1 h 30
2 heures
30 minutes

Séance d'ouverture de la première journée
Séance 1 : La redevabilité
Séance 2 : Mécanismes de retour d'information
Séance 3 : PEAS
Activité de fermeture de la première journée

JOUR 2

30 minutes
3 heures
1 heure
1 h 30
30 minutes

Séance de rappel et d'ouverture de la deuxième journée
Séance 4 : Conception d'un mécanisme de retour d'information adapté aux enfants
Séance 5 : Information et communication
Séance 6 : Mise en place de la boucle de retour d'information
Séance 7 : Plan d'action pour la CHS

ALTERNATIVES :

- La première journée peut également être planifiée indépendamment, comme une introduction couvrant les bases de la redevabilité humanitaire, des mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants et de la PEAS.
- La seconde journée peut être effectuée sur 2 jours pour allouer plus de temps aux travaux et exercices de groupe sur la conception d'un mécanisme de retour d'information spécifique au contexte, y compris des jeux de rôle, des consultations communautaires ou des séances visant à pratiquer les compétences interpersonnelles, telles que la communication avec les enfants. Dans ce cas, la formation sera prolongée sur 3 jours.

COMPÉTENCES

- Les participants seront au fait de la norme humanitaire fondamentale (CHS) en tant que structure mondiale pour la redevabilité humanitaire, et apprendront comment le travail de Plan International sur la redevabilité appuie la CHS.
- Les participants comprendront l'objectif et le champ d'application des mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants de Plan International.
- Les participants comprendront comment les mécanismes de retour d'information peuvent contribuer à la sauvegarde des enfants et des jeunes, ainsi qu'à la prévention de l'exploitation et des abus sexuels (PEAS).
- Les participants connaîtront les étapes clés pour concevoir et mettre en œuvre des mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants, y compris les principales considérations concernant l'âge, le genre, la diversité, l'inclusion, la sécurité, la confidentialité et la participation, en conformité avec le Guide des mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants (Plan International, 2018).
- Les participants auront l'occasion de pratiquer les étapes clés de la boucle de retour d'information avec les enfants, les jeunes et les communautés.
- Les participants développeront un plan d'amélioration pour les engagements 4 et 5 de la CHS.

QUI FACILITERA LA FORMATION ?

Les séances de formation seront idéalement facilitées par deux facilitateurs. Les facilitateurs doivent avoir une bonne compréhension des concepts associés à la redevabilité et aux mécanismes de retour d'information, et dans l'idéal, avoir de l'expérience pratique dans la mise en place de mécanismes de retour d'information, pour être capable de former les équipes, même si des notes détaillées sont fournies dans le guide du facilitateur de ce manuel.

QUI PARTICIPERA ?

Cette formation est destinée aux équipes d'intervention d'urgence et autres personnes travaillant dans le contexte humanitaire. Cependant, la plupart des connaissances et des compétences acquises dans cette formation sont également pertinentes pour les équipes ne travaillant pas en situation d'urgence.

Pour une participation et une interaction optimales, il est recommandé de travailler avec un groupe de 20 participants maximum. Les participants à cette formation sont des membres des équipes de Plan International et de ses partenaires, occupant différents postes dans la conception et la mise en œuvre des mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants dans le contexte humanitaire, y compris la direction, les managers et les équipes des programmes, des ressources humaines, des opérations, MEAL, de la communication et de l'informatique.

MATÉRIEL :

Une grande salle de formation est nécessaire, dans laquelle on peut facilement mener des séances avec le groupe entier, ainsi qu'avec plusieurs petits groupes. Un ordinateur portable, un projecteur, un écran et des enceintes puissantes sont requis pour toutes les séances, afin d'afficher les présentations PowerPoint et les vidéos. Les supports spécifiques pour chaque séance de formation sont répertoriés dans les guides du facilitateur. Le matériel de formation standard comprend : des tableaux de conférence, des marqueurs, du ruban adhésif, des ciseaux, des stylos, des feuilles colorées de différentes tailles, des post-its.

PRÉPARATION AVANT LA FORMATION

- ✓ Adaptez le programme de formation des participants et le plan général pour le facilitateur.
- ✓ Contextualisez les présentations PowerPoint, les études de cas et les exercices pour qu'ils soient pertinents.
- ✓ Partagez le programme de formation avec les participants, ainsi qu'une copie numérique du Guide et de la boîte à outils des mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants (PDF), et des photocopiés présentant la politique mondiale pour la sauvegarde des enfants et des jeunes, et le Code de conduite.
- ✓ Préparez un dossier d'apprentissage (numérique) pour chaque participant, où ils rassembleront tous les documents reçus pendant la formation comme le programme de formation, des photocopiés et d'autres textes.
- ✓ Choisissez une salle de formation où l'alimentation électrique est fiable, bien ventilée et équipée d'un projecteur et d'un écran.

APERÇU DE LA FORMATION

SÉANCE 1 : LA REDEVABILITÉ

Objectifs d'apprentissage :

1. Les participants ont développé une compréhension commune de la norme humanitaire fondamentale (CHS) en tant que structure mondiale de redevabilité pour l'intervention humanitaire.
2. Les participants ont pris connaissance du travail de Plan International sur la redevabilité et la manière dont il se conforme à la CHS.

Éléments :

- 1.1 Qu'est-ce que la redevabilité et pourquoi a-t-elle de l'importance dans l'intervention humanitaire ?

Exercice : Jeu d'association des définitions (5 minutes)

- 1.2 Les piliers principaux de la structure de redevabilité de Plan International.
- 1.3 Concepts clés de la redevabilité : mécanisme de retour d'information, retour d'information vs plainte, et prévention de l'exploitation et des abus sexuels (PEAS).
- 1.4 Norme humanitaire fondamentale (CHS) : aperçu des engagements 4 et 5, conclusions principales à l'issue des auto-évaluations et de l'audit CHS de Plan International (2017).

Exercice : Quiz sur la Norme humanitaire fondamentale (CHS)

Méthodologie : présentation, vidéo, quiz et discussion.

Durée : 1 h 30

Polycopiés et exercices :

- Polycopié 1. Norme humanitaire fondamentale
- Polycopié 2. Rapport HQAI
- Exercice 1. Jeu d'association des définitions

SÉANCE 2 : MÉCANISMES DE RETOUR D'INFORMATION

Objectifs d'apprentissage :

1. Les participants connaissent l'objectif, le champ d'application et les catégories de feedback des mécanismes de retour d'information de Plan International.
2. Les participants savent promouvoir des mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants.
3. Les participants apprennent les défis et opportunités qui existent dans la mise en œuvre des mécanismes de retour d'information.
4. Les participants ont un aperçu du Guide et de la boîte à outils des mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants.

Éléments :

- 2.1 Objectif et champ d'application des mécanismes de retour d'information de Plan International.
- 2.3 Catégorisation du feedback.

Exercice : Catégorisation du feedback

- 2.3 Mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants : approches clés pour des mécanismes de retour d'information efficaces et comment les adapter aux enfants.

Exercice : Promouvoir des mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants

2.4 Engagement 5 de la CHS : quelle est la position actuelle de Plan International ?

Méthodologie : présentation, discussion, outils pratiques et exercice de groupe.

Durée : 1 h 30

Polycopiés et exercices :

Exercice 2. Catégoriser le feedback

Outil 3. Catégories des retours d'information

SÉANCE 3 : PRÉVENTION DE L'EXPLOITATION ET DES ABUS SEXUELS (PEAS)

Objectifs d'apprentissage :

1. Les participants connaissent les termes et définitions associés à l'exploitation et abus sexuels (EAS).
2. Les participants comprennent comment la EAS prend de l'ampleur dans le cadre humanitaire.
3. Les participants savent de quelle manière la EAS est traitée dans la politique de sauvegarde et le code de conduite de Plan International.
4. Les six principes fondamentaux du IASC pour la PEAS, les normes opérationnelles minimales (MOS) et les exigences en termes de PEAS dans la CHS, sont présentés aux participants.

Éléments :

- 3.1 EAS : concepts clés, risques et impact.
- 3.2 L'engagement de Plan International à la PEAS.
- 3.3 Engagements, standards et exigences internationaux à la PEAS : IASC et CHS.

Exercice : Examen d'études de cas portant sur les meilleures pratiques pour la PEAS

Méthodologie : présentation, vidéo, discussion, études de cas et exercice de groupe.

Durée : 2 heures

Polycopiés et exercices :

Polycopié 3. Politique mondiale pour la sauvegarde des enfants et des jeunes

Polycopié 4. Code de conduite

Polycopié 5. Les six principes fondamentaux du IASC pour la PEAS

Exercice 3. Études de cas portant sur la PEAS

SÉANCE 4 : CONCEPTION D'UN MÉCANISME DE RETOUR D'INFORMATION ADAPTÉ AUX ENFANTS

Objectifs d'apprentissage :

1. Les participants connaissent les étapes clés dans la conception d'un mécanisme de retour d'information adapté aux enfants.
2. Les participants savent quelles dimensions sont à prendre en compte lorsqu'ils développent des canaux de communication adaptés aux enfants.
3. Les participants ont pris connaissance des outils clés tirés du Guide et de la boîte à outils des mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants.

Éléments :

4.1 Conception d'un mécanisme de retour d'information adapté aux enfants

Exercice : Analyser le contexte opérationnel

Exercice : Choisir les canaux de communication adaptés aux enfants

Exercice : Conception de la boucle de retour d'information

Exercice : Organiser les ressources

Méthodologie : présentation plénière, vidéo, discussion, outils pratiques et exercices de groupe.

Durée : 3 heures

Polycopiés et exercices :

Exercice 4. Scénarios d'urgence

Outil 4. Canaux de communication de feedback

Outil 13. Mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants : Guide de discussion

Outil 16. La boucle de retour d'information

SÉANCE 5 : INFORMATION ET COMMUNICATION

Objectifs d'apprentissage :

1. Les participants comprennent les exigences de l'engagement 4 de la CHS.
2. Les participants ont identifié les messages et informations clés devant être communiqués aux communautés.
3. Les participants ont réfléchi à quoi, qui, où, quand et comment communiquer avec les enfants, les jeunes et les communautés.

Éléments :

5.1 Engagement 4 de la CHS : Quelle est la position de Plan International ?

5.2 Information et communication : Quoi, qui, où, quand et comment

Exercice : Développer un plan de communication et d'information (30 minutes)

Méthodologie : présentation plénière, vidéo, exercices de groupe, outils pratiques et discussion.

Durée : 1 heure

Polycopiés et exercices :

Outil 13. Mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants : Guide de discussion

Outil 17. Sensibilisation des communautés aux questions de sauvegarde et d'EAS

SÉANCE 6 : MISE EN PLACE DE LA BOUCLE DE RETOUR D'INFORMATION

Objectifs d'apprentissage :

1. Les participants maîtrisent la boucle de retour d'information.
2. Les participants comprennent l'importance de fermer la boucle de retour d'information.

Éléments :

6.1 Mise en place de la boucle de retour d'information

Exercice : Activités de feedback avec les enfants

6.2 Tirer profit des retours d'information

Exercice : Suivi d'un mécanisme de retour d'information

Méthodologie : présentation plénière, vidéo, discussion et exercice individuel.

Durée : 1 h 30

Polycopiés et exercices :

Outil 2. Fiche d'évaluation du mécanisme de retour d'information

Outil 5. Activités de recueil de feedback adaptées aux enfants

Exercice 5. Jeu de rôle

Exercice 6. Examen d'un mécanisme de retour d'information

SÉANCE 7 : PLAN D'ACTION POUR LA CHS

Note : Chaque bureau de pays et chaque région peuvent avoir différentes approches concernant l'apprentissage et le plan d'action relatifs à la CHS. C'est pourquoi cette séance peut être considérée comme facultative.

Objectifs d'apprentissage :

1. Les participants ont identifié des actions clés permettant d'améliorer les performances liées aux engagements 4 et 5 de la CHS.

Éléments :

7.1 Plan d'action pour la CHS

Exercice : Plan d'action pour la CHS

Méthodologie : Exercice individuel ou par groupes.

Durée : 30 minutes

Polycopiés et exercices :

Exercice 7. Plan d'action pour la CHS

GUIDE DU FACILITATEUR

JOUR 1 OUVERTURE ET BIENVENUE



Objectifs d'apprentissage

1. Participants understand the training purpose, objectives, the course content and methodology.
2. Participants have developed a learning agreement.



Matériel

- Présentation PowerPoint d'ouverture et de bienvenue
- Papier pour tableau de conférence
- Marqueur
- Ruban adhésif



Durée

30 minutes



Préparation

- Contextualisez et mettez à jour les diapositives du PowerPoint avec les objectifs de cette formation.
- Préparez une « place de parking » : dessinez une voiture/un véhicule dans un grand carré sur une feuille de papier pour tableau de conférence et accrochez-la sur le mur de la salle de formation.



Étapes

Introduction : Présenter mon voisin (15 minutes) :

- Accueillez les participants à l'atelier et présentez-vous comme le(s) facilitateur(s).
- Commencez avec un exercice d'introduction pour mettre le groupe en jambes. Demandez à tous les participants de se mettre par deux. Dans chaque binôme, les participants se présentent et partagent trois choses les concernant. Par exemple : leur nom, ce qu'ils aiment faire, et leur nourriture préférée. Si les membres du groupe se connaissent déjà, demandez aux participants de partager quelque chose de nouveau les concernant. Une fois l'échange terminé, demandez à chacun de présenter son binôme au groupe, avec les informations qui lui ont été transmises.

Programme et objectifs de la formation (15 minutes) :

- Présentez le programme et les objectifs de la formation.
- Accord d'apprentissage : établissez des règles de base pour la formation avec les participants. Insistez sur l'importance de créer un espace sûr pour discuter de sujets plus sensibles, tels que l'exploitation et les abus sexuels, et les questions portant sur le comportement et les écarts de conduite de l'équipe.
- Place de parking : vous pouvez y rassembler les questions et les commentaires clés ayant de l'importance et devant être explorés, mais qui n'ont pas de rapport avec les objectifs spécifiques de la séance. Demandez si le groupe est d'accord pour l'utiliser, et nommez une personne qui sera chargée de prendre les notes de la place de parking, pour certaines ou toutes les séances.



Observations/notes de facilitation

Veillez noter ici toute remarque concernant la séance pouvant être utile pour les futures formations.

GUIDE DU FACILITATEUR

SÉANCE 1 LA REDEVABILITÉ



Objectifs d'apprentissage

1. Les participants ont développé une compréhension commune de la redevabilité et appris pourquoi elle est importante dans le cadre de l'intervention humanitaire.
2. Les participants sont au fait de la structure de redevabilité de Plan International et des concepts clés associés.
3. Les participants connaissent la norme humanitaire fondamentale (CHS) et ont appris où Plan International en est en relation avec les engagements 4 et 5 de la CHS.



Matériel

- Présentation PowerPoint de la séance 1.
- Polycopié 1. Norme humanitaire fondamentale
- Polycopié 2. Rapport HQAI
- Exercice 1. Jeu d'association des définitions
- 6 enveloppes (une enveloppe pour chaque groupe de 5 participants)
- Récompenses pour 2 groupes (par ex. des bonbons, cahiers ou petits cadeaux)
- Équipement vidéo et audio



Durée

1 h 30



Préparation

- Préparez la vidéo (lien dans la diapositive PowerPoint).
- Préparez une copie (numérique) des polycopiés 1 et 2 pour chaque participant.
- Découpez tous les termes et les définitions de l'exercice 1. Jeu d'association des définitions, et mettez les termes et définitions dans une enveloppe. Préparez une enveloppe pour chaque groupe de 5 participants.
- Lisez la partie 1 du Guide et de la boîte à outils des mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants (p.11-16).



Étapes

Ouverture de la séance (5 minutes)

- Présentez les objectifs d'apprentissage de la séance.

1.1 Qu'est-ce que la redevabilité et pourquoi a-t-elle de l'importance dans l'intervention humanitaire ? (20 minutes)

Exercice : Jeu d'association des définitions (5 minutes)

1. Divisez les participants en petits groupes de 5. Donnez à chaque groupe une enveloppe fermée contenant les termes et définitions mélangés.
2. Comptez jusqu'à 3, et tous les groupes ouvrent leur enveloppe. Les groupes sont en compétition pour associer les termes avec leurs définitions le plus vite possible. L'équipe complétant toutes ses paires le premier remporte une récompense.

- Demandez aux participants de discuter avec leur voisin de la question suivante : que signifie la redevabilité pour vous ? Laissez les participants partager ce que la redevabilité signifie pour eux avec leurs propres mots.
- Exposez les définitions de la « redevabilité » et de la « redevabilité à l'égard des populations touchées » (AAP). Expliquez qu'au sein du secteur humanitaire, la redevabilité a été décrite et interprétée de différentes manières selon les organisations au fil des années.
- Montrez la [vidéo](#) du programme alimentaire mondial de l'ONU sur la redevabilité à l'égard des populations touchées (arrêtez la vidéo à 4 min 27 s, après l'introduction sur les mécanismes de retour d'information et de plainte).
- Demandez au groupe : en quoi la redevabilité à l'égard des populations touchées est-elle importante ? Facilitez une courte discussion.
- Insistez sur les messages clés suivants dans la discussion :

- ✓ Les populations touchées ont le droit d'être informées, de participer et d'influencer nos actions.
- ✓ La redevabilité améliore la qualité de notre intervention humanitaire.
- ✓ L'expérience acquise au niveau mondial montre que la plupart des gens veulent être informés et influencer la manière dont ils reçoivent l'assistance. Parallèlement, les enfants et les jeunes sont souvent oubliés, car on ne leur accorde pas forcément le droit ou la possibilité d'être informés, de participer ou de faire un retour d'information.

1.2 Les piliers principaux de la structure de redevabilité de Plan International (10 minutes)

- Présentez la structure de redevabilité de Plan International. Expliquez les différents piliers :
 - **La transparence** se rapporte à la mise à disposition d'informations adaptées aux enfants, accessibles et dans les délais, concernant l'organisation, notre travail, nos résultats et les mesures prises pour répondre au retour d'information.
 - **La participation** concerne les interactions en continu avec les enfants, les jeunes et les adultes. Elle implique une écoute active et un engagement dans un dialogue inclusif continu avec les enfants, les jeunes et les communautés tout au long du programme/projet. Il est essentiel que la participation se fasse sur une base volontaire, respectueuse, pertinente, inclusive, sûre, transparente et informative. Il est important de garantir que les groupes les plus vulnérables soient représentés et aient de l'influence.
 - **Le devoir de réponse** fait référence à la recherche active de feedback et à la réponse efficace aux plaintes. Un des objectifs clés de la recherche de feedback et de la gestion des plaintes est de garantir que **le principe de ne causer aucun préjudice** est respecté, et que les insatisfactions ou les infractions aux politiques organisationnelles (telles que le code de conduite et la politique de sauvegarde des enfants) sont identifiées et prises en charge.

1.3 Redevabilité : Concepts clés (15 minutes) :

- Présentez les concepts clés sur la redevabilité suivants :
 - **Mécanismes de retour d'information** : Présentez la définition des mécanismes de retour d'information de Plan International, et indiquez qu'un autre terme courant est utilisé : mécanismes de retour d'information et de plainte.
 - **Retour d'information ou plainte** : Demandez à deux participants de lire les déclarations de la diapositive du PowerPoint. Demandez au groupe quelle est la différence entre le retour d'information et la plainte. La boîte bleue (gauche) symbolise les retours d'information (suggestions). La boîte violette (droite) symbolise les plaintes, un type de retour d'information négatif.
 - **Les mécanismes de retour d'information au service de la redevabilité** : Expliquez le lien avec la PEAS dans la prochaine diapositive.
 - **PEAS** : les écarts de conduite de la part de l'équipe, dont l'exploitation et les abus sexuels (EAS), peuvent engendrer de graves préjudices et ébranler la confiance des pays et communautés touchés envers le

personnel fournissant l'assistance. Lors d'une séance dédiée, nous nous pencherons davantage sur la question de la PEAS et sur les mesures de sauvegarde mises en place par Plan International.

1.4 Vidéo et quiz sur la CHS (30 minutes) :

Montrez la vidéo sur la norme humanitaire fondamentale (4 minutes 47).

Exercice : Quiz sur la CHS (15 minutes)

1. Répartissez les participants en petits groupes.
2. Après avoir énoncé la question, chaque groupe fait un bruit qu'ils ont choisi en guise de buzzer s'ils connaissent la réponse. Le groupe buzzant le premier donne sa réponse. Si la réponse n'est pas la bonne, alors le prochain groupe utilisant le buzzer peut donner sa réponse.
3. Le groupe remportant le plus de points gagne le quiz.

- Donnez 10 minutes aux participants pour lire le Polycopié 1. Norme humanitaire fondamentale et le Polycopié 2. Rapport HQAI.
- Expliquez que sur les neuf engagements CHS, deux portent sur les mécanismes de retour d'information : les 4 et 5.
- Présentez les résultats de l'audit concernant la CHS : bien qu'il existe un engagement organisationnel solide, la mise en pratique et le déploiement de l'échelle mondiale à nationale ont été limités. Ainsi, les mécanismes de retour d'information continuent d'être une faiblesse dans nos interventions.
- Concluez la séance avec les messages clés suivants :

- ✓ La redevabilité à l'égard des populations touchées (AAP) est une responsabilité fondamentale pour tous les travailleurs humanitaires : elle représente le droit pour quiconque étant affecté par l'exercice de l'autorité ou le pouvoir, de nous demander des comptes pour ce que nous faisons.
- ✓ La structure de redevabilité de Plan International apporte de la clarté et des conseils concernant les piliers fondamentaux que l'organisation doit mettre en place dans toute intervention humanitaire. Tous ces piliers viennent se renforcer mutuellement et peuvent également être utilisés dans des programmes de développement.
- ✓ Plan International s'est engagé à adopter la CHS, la structure de redevabilité internationale adoptée par la plupart des agences humanitaires et donateurs. Besoin d'investir davantage dans le renforcement des mécanismes de retour d'information.

Bilan de séance (5 minutes)

- Invitez les participants à se lever et à déambuler dans la salle lorsque la musique est allumée. Quand la musique s'arrête, ils doivent trouver un partenaire pour discuter rapidement de ce qu'ils ont appris pendant la séance. Lorsque la musique reprend, les participants se remettent à marcher et lorsqu'elle s'arrête à nouveau, ils trouvent un autre partenaire et recommencent une conversation.



Observations/notes de facilitation

Veuillez noter ici toute remarque concernant la séance pouvant être utile pour les futures formations.

GUIDE DU FACILITATEUR

SÉANCE 2 MÉCANISMES DE RETOUR D'INFORMATION



Objectifs

1. Les participants connaissent l'objectif et le champ d'application des mécanismes de retour d'information de Plan International.
2. Les participants savent promouvoir des mécanismes de retour d'information « adaptés aux enfants ».
3. Les participants apprennent les défis et opportunités qui existent dans la mise en œuvre des mécanismes de retour d'information.
4. Les participants ont un aperçu du Guide et de la boîte à outils des mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants.



Matériel

- Présentation PowerPoint de la séance 2
- Exercice 2 : Catégoriser le feedback
- Guide et boîte à outils des mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants
 - Outil 3. Catégories des retours d'information
- Papier (de couleur)
- Marqueurs



Durée

1 h 30



Préparation

- Préparez deux copies de l'exercice 2 : Catégoriser le feedback. Découpez les dix déclarations des communautés A et B. Préparez cinq déclarations pour chaque groupe de cinq participants.
- Préparez six cartes, avec une « dimension » des mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants inscrite sur chacune d'entre elles.
- Lisez la partie 1 du Guide et de la boîte à outils des mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants (p.11-16).



Étapes

Présentation de la séance (5 minutes)

- Présentez les objectifs d'apprentissage de la séance.

2.1 Objectif et champ d'application des mécanismes de retour d'information de Plan International (10 minutes) :

- Présentez les aspects des mécanismes de retour d'information de Plan International suivants :
 - **Définition** des mécanismes de retour d'information de Plan International. Expliquez que les termes et définitions utilisés par différentes organisations peuvent varier, car il n'existe pas de définition commune. Plan International utilise le terme « mécanisme de retour d'information ». Les plaintes sont considérées comme un type de retour d'information.
 - **Objectif et champ d'application** : Soulignez que le champ d'application de nos mécanismes de retour d'information est vaste, du feedback standard sur nos programmes aux plaintes liées à des écarts de conduite de l'équipe.

- **Catégories de feedback** : catégoriser les messages que nous recevons nous aide à analyser et à répondre de manière adéquate au feedback, en particulier lorsqu'il est urgent ou sensible. Indiquez que les catégories 5 à 9 se rapportent aux plaintes, et que les catégories 7 à 9 sont les types de plaintes les plus urgentes.
- Demandez au groupe : quel est le type de retour d'information le plus courant dans votre bureau de pays ? Pouvez-vous me donner des exemples ?
- Demandez au groupe : avez-vous déjà reçu du feedback portant sur ces catégories ? Pouvez-vous me donner un exemple (sans révéler d'informations privées ou sensibles) ?

2.2 Catégoriser le feedback (20 minutes)

Exercice : catégorisation de feedback (20 minutes)

1. Répartissez les participants en quatre groupes. Donnez à deux groupes les cinq déclarations de la communauté A et donnez aux deux groupes restant les cinq déclarations de la communauté B (exercice 2).
2. Chaque groupe analyse les cinq déclarations reçues et leur attribue la catégorie de feedback correcte. Les groupes peuvent s'aider de **[l'Outil 3. Catégories des retours d'information](#)**.
3. Au bout de 10 minutes, demandez à un groupe de lire une déclaration et d'expliquer à quelle catégorie ils pensent qu'elle correspond. Interrogez chaque groupe jusqu'à ce que les dix déclarations aient été énoncées.

2.3 Mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants (45 minutes)

- Présentez les diapositives du PowerPoint pour mener une discussion de groupe.
 - **La boucle de retour d'information** : Demandez aux participants s'ils ont déjà utilisé une procédure similaire ou si leur boucle de retour d'information est différente.
 - **Les approches clés pour des mécanismes de retour d'information efficaces** : Présentez chaque terme l'un après l'autre. Demandez aux participants s'ils ont des exemples de bonnes et mauvaises pratiques.
 - **Que se passe-t-il lorsque les mécanismes de retour d'information ne sont pas conçus pour les enfants ?** Demandez aux participants quelles seraient d'après eux les implications. Présentez les quatre défis courants résultant des mécanismes de retour d'information n'étant pas spécifiquement conçus pour les enfants. Demandez aux participants s'ils reconnaissent ces défis, ou s'ils en ont rencontré des différents.
 - **Mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants** : Présentez la définition et les six dimensions clés des mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants.

Exercice : Promouvoir des mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants (30 minutes)

1. Répartissez les participants en six groupes. Chaque groupe discute d'une dimension des mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants et développe un exemple ou plus illustrant sa mise en pratique.
2. Au bout de 10 minutes, chaque groupe présente ses exemples.
3. Terminez l'exercice en présentant les définitions et les exemples de chacune des six dimensions, à l'aide des diapositives du PowerPoint.

2.4 Engagement 5 de la CHS : quelle est la position actuelle de Plan International ? (10 minutes)

- Demandez au groupe s'ils se souviennent de ce qu'est l'engagement 5 de la CHS. Expliquez qu'il couvre les mécanismes de retour d'information.
- Présentez les résultats de la vérification portant sur la CHS pour l'année 2017 (HQA). Notez que Plan International a eu de mauvais résultats concernant l'engagement 5, mécanismes de retour d'information et de plainte.

- Présentez les défis communs qui sont ressortis des entretiens passés avec 9 bureaux de pays et 3 agences externes en novembre et décembre 2017, en vue du développement du Guide et de la boîte à outils des mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants. Demandez aux participants quels sont les défis qu'ils reconnaissent.
- Présentez également les opportunités rencontrées actuellement. Demandez aux participants s'ils pensent à d'autres opportunités.
- Présentez le Guide et la boîte à outils détaillés des mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants (Plan International, 2018). Expliquez que lors de cette formation, le groupe se penchera sur certaines étapes plus en détail, à l'aide du guide et des outils.

Fin de la séance

- Encouragez les participants à poser des questions sur la séance, et vérifiez que les objectifs de celle-ci ont bien été remplis.



Observations/notes de facilitation

Veuillez noter ici toute remarque concernant la séance pouvant être utile pour les futures formations.

FACILITATOR GUIDE

SÉANCE 3 PRÉVENTION DE L'EXPLOITATION ET DE L'ABUS SEXUELS (PEAS)



Objectifs

1. Les participants connaissent les termes et définitions associés à l'exploitation et abus sexuels (EAS).
2. Les participants comprennent comment la EAS prend de l'ampleur dans le cadre humanitaire.
3. Les participants savent de quelle manière la EAS est traitée dans la politique de sauvegarde et le code de conduite de Plan International.
4. Les six principes fondamentaux du IASC pour la PEAS, les normes opérationnelles minimales (MOS) et les exigences en termes de PEAS dans la CHS, sont présentés aux participants.



Matériel

- Présentation PowerPoint de la séance 3.
- Polycopié 3. Politique mondiale pour la sauvegarde des enfants et des jeunes
- Polycopié 4. Code de conduite
- Polycopié 5. Les six principes fondamentaux du IASC pour la PEAS
- Exercice 3. Études de cas portant sur la PEAS
- Équipement vidéo et audio



Durée

2 heures



Préparation

- Préparez la vidéo (lien dans la diapositive PowerPoint).
- Préparez des copies de l'exercice 3. Études de cas portant sur la PEAS.
- Préparez une copie (numérique) des polycopiés 4 et 5 pour chaque participant.
- Lisez le chapitre 1.3 du Guide et de la boîte à outils des mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants (p.16-19) et les six principes fondamentaux du IASC pour la PEAS.



Étapes

Présentation de la séance (5 minutes)

- Présentez les objectifs d'apprentissage de la séance.
- Rappelez au groupe l'accord d'apprentissage préalablement convenu, et l'importance de créer un espace sûr pour discuter des préoccupations liées à l'exploitation et les abus sexuels. Demandez aux participants de se montrer respectueux envers l'opinion, les expériences ou les questions de chacun.

3.1 EAS : concepts clés, risques et impact (20 minutes)

- Montrez la [vidéo](#) (3 min 7 s) de la BBC au sujet d'une histoire d'exploitation et d'abus sexuels perpétrés par des travailleurs humanitaires en Syrie. Elle a été diffusée en février 2018. L'objectif de la vidéo est de faire réfléchir les participants à l'exploitation et aux abus sexuels dans le cadre de cette intervention humanitaire et à l'impact sur les femmes et les jeunes filles. L'entretien de la travailleuse humanitaire aborde les questions clés : comment et où cela s'est-il produit, l'impact sur les victimes, la réaction de la communauté internationale et la responsabilité que nous avons en tant que travailleurs humanitaires.

- Menez une discussion de groupe :
 - Que ressentez-vous en regardant cette vidéo ?
 - Qu'est-ce que ces hommes ont fait ?
 - Dans quelles circonstances cette exploitation et ces abus ont-ils été possibles ?
 - Quel a été l'impact de ce comportement sur les filles et les femmes ?
 - Quel peut être l'impact sur les ONG fournissant une assistance aux communautés ?
 - Cela se produit-il seulement en Syrie ?
 - Il est dit que des acteurs locaux sont les auteurs de l'exploitation et des abus sexuels. Pourquoi l'ONU et/ou les ONGI seraient-elles tenues responsables ?
- Insistez sur les messages clés suivants dans la discussion :

- ✓ Les actes d'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.
- ✓ Même lorsque des organisations locales fournissent l'assistance, les ONGI et l'ONU sont responsables pour mettre en place des mécanismes de prévention et de signalement, et pour répondre aux allégations d'EAS, puisqu'ils financent l'aide humanitaire.

- Présentez les définitions de l'exploitation sexuelle et des abus sexuels. Demandez aux participants s'ils peuvent donner des exemples pour chaque catégorie associée à la mauvaise conduite des travailleurs humanitaires. Présentez les exemples de l'exploitation sexuelle et des abus sexuels.
- Demandez aux participants : pourquoi le risque d'EAS est-il plus grand dans le contexte humanitaire ? Pensez à la vidéo que nous venons de regarder. Dans votre contexte, quelles personnes sont les plus exposées à l'EAS ?
- Insistez sur les messages clés suivants dans la discussion :

- ✓ Dans le contexte humanitaire, il existe plusieurs facteurs augmentant les risques d'EAS pour les populations vulnérables, tels que : la pauvreté, un afflux plus important de biens de valeur, comme la nourriture et les articles non alimentaires, le manque de sécurité et de maintien de l'ordre, mais aussi de mauvaises procédures de recrutement dans les agences humanitaires.
- ✓ Les membres de la communauté les plus vulnérables sont ceux qui détiennent le moins de pouvoir économique et social. Les victimes d'EAS sont généralement pauvres, jeunes et de sexe féminin : les enfants, les adolescentes, les femmes adultes et les personnes handicapées. La majorité des personnes touchées par l'EAS sont des femmes et des filles.

- Présentez les concepts du harcèlement sexuel, de la VBG et des programmes de protection de l'enfance, et expliquez qu'il y a souvent une confusion des concepts dans les discussions concernant la PEAS. Insistez sur ces messages clés :

- ✓ L'EAS peut être considérée comme une forme de VBG, en raison de la dynamique de pouvoirs intrinsèquement inéquitable.
- ✓ Le harcèlement sexuel diffère de l'EAS, car il se rapporte à un comportement ou des avances sexuelles importuns entre les membres de l'équipe.
- ✓ Les programmes de protection (PE et VBG) diffèrent de la PEAS, car ils se rapportent à des mesures prises dans les programmes pour prévenir et répondre aux violences au sein de la communauté.

3.2 L'engagement de Plan International à la PEAS (30 minutes)

- Présentez la politique de sauvegarde et le code de conduite de Plan International, et expliquez comment ils répondent aux problèmes d'EAS.

- Présentez les cinq types de mauvaises conduites liées à l'EAS, qui sont interdites pour toute l'équipe. Expliquez que ces catégories figurent également dans les six principes fondamentaux du IASC pour la PEAS développés par l'ONU en 2002.
- Laissez assez de temps aux participants pour lire le **Polycopié 3. Politique mondiale pour la sauvegarde des enfants et des jeunes, le Polycopié 4. Code de conduite et le Polycopié 5. Les six principes fondamentaux du IASC pour la PEAS.**
- Invitez le groupe à poser des questions avant de passer aux scénarios.
- Dites au groupe : nous allons à présent lire quatre scénarios et définir si la conduite de l'équipe est appropriée ou non, et pourquoi.
- Demandez à un volontaire de lire le scénario A et posez les questions au groupe. Procédez de la même manière avec les scénarios B, C et D. L'objectif de cet exercice est de permettre aux participants de réfléchir aux raisons qui déterminent si un comportement est acceptable ou non, selon les stipulations constituant la politique de sauvegarde et le code de conduite.

Scénario A :

- Demandez : que pensez-vous de la conduite de John ? Le fait que John paie en échange de relations sexuelles est-il acceptable ?

Réponse : sa conduite constitue une infraction au code de conduite et n'est donc pas acceptable. Il est interdit pour toutes les équipes de Plan International de payer quelqu'un en échange de relations sexuelles, même si la prostitution est légale ou tolérée dans le pays. La politique de sauvegarde et le code de conduite le stipulent explicitement.

Scénario B :

- Demandez : que pensez-vous de la conduite d'Ahmed ? Est-ce acceptable ?

Réponse : sa conduite constitue une infraction à la politique de sauvegarde et n'est donc pas acceptable. Ahmed échange des biens (bijoux et cartes de téléphone portable) contre des relations sexuelles et Joyce a moins de 18 ans. Ignorer l'âge d'un mineur n'est pas une excuse valable pour avoir des relations sexuelles avec. Si vous n'êtes pas sûr, ne vous y prêtez pas. La politique de sauvegarde l'interdit explicitement : « La méconnaissance de l'âge réel d'un enfant ne peut être invoquée comme un moyen de défense. »

- Demandez : est-ce qu'Ahmed doit se soumettre à la politique de sauvegarde organisationnelle de Plan International s'il travaille pour une autre organisation ?

Réponse : Oui, en tant qu'associé de Plan International, il doit s'y soumettre. Si l'organisation partenaire ne possède pas sa propre politique de sauvegarde ou si elle n'est pas équivalente à celle de Plan International, alors leur équipe devrait signer la politique de Plan International.

- Demandez : quelle est la responsabilité de Plan International concernant Ahmed et son comportement ?

Réponse : Plan International devrait 1) s'assurer que toutes les équipes partenaires comprennent et respectent la politique de sauvegarde et 2) signaler l'incident au point focal interne chargé de la sauvegarde des enfants et des jeunes.

Scénario C :

- Demandez : que pensez-vous de la conduite de Roan ? Est-ce un acte d'exploitation ou d'abus sexuels ?

Réponse : Sa conduite constitue une infraction au code de conduite et n'est donc pas acceptable. Bien que la relation semble être consensuelle et que Priya n'est pas une bénéficiaire directe de Plan International, il est peu probable que cette relation repose sur une dynamique de pouvoir équitable. Il est évident que Priya est une personne très vulnérable touchée par la crise, vivant seule dans un camp avec trois enfants et recevant

de l'aide humanitaire. Même si Priya n'est pas directement bénéficiaire de Plan International, l'échange de relations sexuelles et de biens entre une personne extrêmement vulnérable et un travailleur humanitaire suggère un cas d'EAS. En outre, cette conduite enfreint le principe humanitaire d'impartialité (favoritisme) et pourrait ainsi discréditer Plan International, ce qui représente une infraction au code de conduite.

Scénario D :

- Demandez : que pensez-vous du comportement de Tom ? Est-ce un acte d'exploitation et d'abus sexuels ?
Réponse : sa conduite constitue une infraction au code de conduite et n'est donc pas acceptable. Tom a des relations sexuelles avec un bénéficiaire. Il existe donc un déséquilibre de pouvoir intrinsèque entre eux, même si la relation est consensuelle. Layla dépend de Tom pour recevoir de l'assistance, tandis que Tom contrôle qui peut avoir accès aux biens humanitaires. Le code de conduite l'interdit explicitement.

- Présentez les actions clés pour prévenir l'EAS : tous les membres de l'équipe doivent comprendre, respecter et faire connaître la politique et le code de conduite, et signaler les infractions (y compris les allégations ou les rumeurs) et coopérer lors des investigations. De plus, le management devrait offrir un environnement interne transparent et propice à la discussion et au signalement de préoccupations.

- Demandez aux participants : savez-vous comment, et à qui, signaler les plaintes d'EAS si vous en recevez ?

- Résumez la séance avec les messages clés suivants :

- ✓ La politique de sauvegarde des enfants et des jeunes traite des cas d'EAS envers les enfants et les jeunes (0-24 ans). Les plaintes à ce sujet sont généralement prises en charge par le point focal de la sauvegarde.
- ✓ Le code de conduite traite des cas d'EAS envers les adultes. Les plaintes à ce sujet sont généralement prises en charge par le manager des ressources humaines.
- ✓ Les mécanismes de retour d'information ne remplacent pas les mécanismes de signalement existants pour les cas d'EAS. Les plaintes identifiées par le biais des mécanismes de retour d'information devraient plutôt être prises en charge par les points focaux respectifs.

3.3 Standards et exigences internationaux pour la PEAS : IASC et CHS (60 minutes)

- Présentez les deux standards et exigences internationaux clés, les MOS de l'IASC et la CHS :

- **Les normes opérationnelles minimales (MOS) de l'IASC pour la PEAS :** Soulignez que malgré les politiques et points focaux dédiés mis en place par Plan International, la mise en œuvre des mécanismes de retour d'information et la communication avec les communautés sont relativement insuffisantes, comme le montre l'audit sur la CHS de 2017.

- Les exigences de **l'engagement 5 de la CHS** pour la PEAS. Insistez sur l'exigence de relier le travail pour la PEAS à nos mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants.

Exercice : Examen d'études de cas portant sur les meilleures pratiques pour la PEAS (45 minutes)

- Répartissez les participants en 4 groupes. Chaque groupe devra discuter d'une étude de cas différente (Exercice 3. Études de cas portant sur la PEAS). Les études de cas portent sur quatre normes opérationnelles minimales (MOS) de la PEAS. Chaque groupe dispose de 20 minutes pour :

1. Identifier les bonnes pratiques.
2. Discuter si des mesures similaires sont prises dans leur bureau de pays.
3. Discuter des mesures qui pourraient être prises afin de sensibiliser les enfants et les jeunes.

- Chaque groupe présente ses conclusions principales sur les points 1 et 3 en plénière. Assurez-vous d'aborder les points suivants :

Étude de cas 1 : point focal/département dédié à la PEAS (RCK)

- Coûts engendrés par la PEAS, tels que les formations, inclus dans toutes les propositions de projets.
- Responsabilités claires attribuées pour la PEAS (responsable des ressources humaines et chefs de projet travaillant avec les réfugiés)
- Engagements à la PEAS inclus dans tous les contrats de l'équipe, en plus d'intégrer les responsabilités dans les descriptions de poste.
- Examens mensuels sur la PEAS afin d'identifier et de répondre aux problèmes.

Étude de cas 2 : sensibilisation des équipes à l'EAS (YEU)

- Code de conduite inclus (y compris la PEAS) dans toutes les formations initiales des équipes.
- Réunions trimestrielles du management pour discuter des problèmes liés au code de conduite (y compris la PEAS).
- Remise à niveau annuelle sur les questions de PEAS, pour tout le personnel.
- Supports visuels portant sur le code de conduite affichés dans tout le bureau (posters, etc.).
- Examen de performance du personnel incluant des points sur le code de conduite.

Étude de cas 3 : Sensibilisation des bénéficiaires à la PEAS (GOAL)

- Utilisation de questionnaires dans les équipes afin d'identifier les messages clés du code de conduite, dans le but d'augmenter la sensibilisation et l'adhésion.
- Transposition de ces messages clés en supports visuels, ensuite affichés au niveau de la communauté; implication de la communauté dans la création d'images et de textes pour sensibiliser à la PEAS et vérifier que les messages étaient culturellement appropriés pour les communautés.
- Ajustement des messages visuels basé sur le feedback de la communauté.

Étude de cas 4 : Mécanismes de plainte communautaires efficaces (CCSP-DT)

- Développement d'un protocole interorganisations pour les plaintes liées à l'EAS pour assurer la coordination entre les différents acteurs de la zone.
- Désignation claire de points focaux pour la PEAS, et mise en place de réponses au niveau du management, de procédures d'investigation, de mécanismes de référencement et de soutien aux victimes.
- Mise en place d'un comité directeur pour discuter et résoudre les problèmes d'EAS.
- Déploiement de messages sur la PEAS dans les camps et identification, à l'aide de la communauté, des moyens les plus appropriés (langage, images) pour sensibiliser les gens, par le biais de différents canaux, tels que la radio et le théâtre.

- Facilitez une discussion finale en plénière, sur les façons d'adapter les actions et les messages pour les enfants et les jeunes. Réfléchissez : quelles informations, types de messages, moyens de communication, caractéristiques essentielles d'un point focal. La formation des équipes devrait-elle aborder des sujets spécifiques ?

- Concluez la séance avec les messages clés suivants :

- ✓ L'exploitation et abus sexuels sont une grave infraction à la politique de sauvegarde (des enfants et des jeunes) et le code de conduite de Plan International (pour les adultes), et représente également une des plus graves violations de la redevabilité humanitaire, lourde de conséquences pour l'individu et l'organisation.
- ✓ La légalité ou la tolérance de la prostitution dans un pays, ou l'ignorance de l'âge d'une jeune personne ne constituent pas une excuse pour commettre des actes d'EAS.
- ✓ Les normes opérationnelles minimales de l'IASC pour la PEAS représentent les standards internationaux fondamentaux de la PEAS. L'engagement 5 de la CHS définit les mécanismes de retour d'information répondant aux plaintes d'EAS comme une exigence clé.

- ✓ L'une des étapes les plus importantes de la PEAS est la sensibilisation, aussi bien en interne qu'en externe. Il est essentiel de faire participer les communautés dans la création de messages concernant la PEAS, ainsi que dans la conception des canaux de communication les plus confidentiels et sûrs permettant de partager les plaintes à ce sujet.
- ✓ Des activités spécifiques d'information, de communication et autres formes de sensibilisation des enfants et des jeunes devraient être identifiées et le langage utilisé devrait être approprié et adapté aux enfants.

Bilan de fin de séance (5 minutes)

- Invitez les participants à se lever et à déambuler dans la salle lorsque la musique est allumée. Quand la musique s'arrête, ils doivent trouver un partenaire pour discuter rapidement de ce qu'ils ont appris pendant la séance. Lorsque la musique reprend, les participants se remettent à marcher et lorsqu'elle s'arrête à nouveau, ils trouvent un autre partenaire et recommencent une conversation.



Observations/notes de facilitation

Veuillez noter ici toute remarque concernant la séance pouvant être utile pour les futures formations.

GUIDE DU FACILITATEUR

JOUR 1 SÉANCE DE CLÔTURE



Objectifs

1. Les participants ont réfléchi à ce qu'ils ont appris pendant cette première journée.
2. Les participants ont identifié des besoins d'apprentissage pour la deuxième journée.



Matériel

- Guide et boîte à outils des mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants
- Outil 2 – Fiche d'évaluation du mécanisme de retour d'information
- Place de parking



Durée

45 minutes



Préparation

- Préparez une copie papier de l'Outil 2 – Fiche d'évaluation du mécanisme de retour d'information, pour chaque participant.
- Préparez le programme de la deuxième journée de formation.



Étapes

1. Auto-évaluation des mécanismes de retour d'information (15 minutes)

- Présentez l'**Outil 2 – Fiche d'évaluation du mécanisme de retour d'information**. Cette fiche d'évaluation évalue un mécanisme de retour d'information et définit dans quelle mesure il est fonctionnel et adapté aux enfants. Il est développé pour permettre aux équipes d'identifier les points forts et les points faibles de leur mécanisme de retour d'information et ce qui peut être amélioré.
- Demandez aux participants de remplir une fiche d'évaluation, afin d'auto-évaluer le mécanisme de retour d'information en place dans leur pays (ou dans le dernier pays où Plan International les a envoyés). Même s'il n'existe pas de mécanisme de retour d'information officiellement établi, il peut y avoir de bonnes pratiques déjà en place.
- Une fois les fiches d'évaluation remplies, expliquez que la deuxième journée de formation abordera les trois premiers éléments de la fiche d'évaluation plus en détail.

2. Bilan de fin de journée (30 minutes)

- Pour cet exercice de clôture, demandez à chacun de se tourner vers son voisin et de discuter des questions suivantes :
 - Après la séance d'aujourd'hui, quelles choses sont à présent claires pour moi ?
 - Quelles choses ne sont pas claires ?
 - Quelles sont les choses dont j'ai besoin d'en savoir plus ?
- Demandez aux binômes de se tourner vers un autre binôme pour continuer la discussion à quatre.
- En plénière, demandez à chaque groupe de quatre de résumer les domaines dans lesquels ils se sentent en confiance, et les domaines qui ne sont pas clairs.

- Partagez le programme de la deuxième journée de formation, et vérifiez que les attentes et les besoins d'apprentissage soient satisfaits pour tout le monde. Il peut arriver que lors du travail de groupe, les participants identifient des besoins supplémentaires en renforcement des capacités qui ne sont pas abordés lors des séances de formation de base, mais qui peuvent être notés sur la Place de parking, et être ainsi intégrés au plan d'action global développé à la fin de la deuxième journée.



Observations/notes de facilitation

Veuillez noter ici toute remarque concernant la séance pouvant être utile pour les futures formations.

GUIDE DU FACILITATEUR

JOUR 2 SÉANCE D'OUVERTURE ET RÉCAPITULATIVE



Objectifs

1. Les participants ont réfléchi à ce qu'ils ont appris pendant la première journée.
2. Les participants connaissent le programme de la deuxième journée



Matériel

- Programme du jour 2
- Tableaux de conférence
- Cartes colorées
- Marqueurs
- Stylos



Durée

30 minutes



Préparation

- Préparez le programme de la deuxième journée.
- Choisissez une activité récapitulative et effectuez les préparations nécessaires.



Étapes

Activité d'ouverture et récapitulative (20 minutes)

- Accueillez les participants à la deuxième journée de l'atelier et invitez-les à participer à une activité amusante qui leur remémorera ce qui a été discuté pendant la première journée.

Option 1 : Jour 1 de A à Z

1. Faites des groupes de 4 ou 5 participants.
2. Expliquez que chaque groupe doit, le plus rapidement possible, dresser une liste de A à Z avec les concepts, termes, idées ou sujets de discussion ayant été abordés le premier jour. Par exemple : A - Adapté aux enfants, B - Bonnes pratiques, C - CHS, D - Défis, etc.
3. Lorsque qu'un groupe a terminé sa liste, demandez-leur de partager leurs réponses les plus créatives, ou choisissez quelques lettres et demandez à l'équipe gagnante/à toutes les équipes le mot correspondant et d'expliquer sa pertinence.
4. Utilisez les mots pour clarifier les définitions et les concepts clés de la veille.

Option 2 : À vos marques

1. Préparez une liste de 10 questions maximum, en rapport avec le contenu de la formation de la première journée.
2. Divisez les participants en deux équipes du même nombre.
3. Demandez aux deux équipes de se mettre en ligne, côte à côte, chacun faisant face à un membre de l'autre équipe. Les deux équipes se tiennent face à face, à au moins 2 mètres de distance.
4. Positionnez-vous au bout des deux lignes, entre les deux participants, avec un ballon ou un objet similaire.
5. Expliquez que vous allez poser une question à chaque paire (compétiteurs de chaque équipe) et qu'ils devront courir pour toucher le ballon/l'objet s'ils pensent avoir la réponse. La première personne qui touche

le ballon peut donner sa réponse. Une bonne réponse rapporte un point à l'équipe, et une mauvaise lui en enlève un.

6. Commencez par la paire la plus éloignée... et regardez la compétition s'intensifier!

Note : Vérifiez qu'il n'y a rien sur le sol susceptible de faire trébucher les participants, et que la pièce est assez grande pour courir. Pour rendre l'activité plus amusante, vous pouvez donner à chaque paire une instruction différente pour atteindre le ballon, comme sauter à cloche-pied, saute-mouton, marcher vite, etc.

Option 3 : Puissance 4

1. Préparez une liste de 16 questions basiques sur les supports ou les décisions prises lors de la première journée.
2. Dessinez une grille sur un tableau, de 4 cases de hauteur et 4 cases de largeur, et numérotez-les au hasard de 1 à 16.
3. Faites deux équipes et donnez à chaque équipe des post-its ou des stylos d'une même couleur (par ex. l'équipe 1 est bleue, l'équipe 2 est rouge).
4. Lisez la question correspondant à chaque case de la grille, en invitant les participants à réfléchir avec leur équipe, et à faire un bruit (comme un buzzer) préalablement convenu, lorsqu'ils pensent avoir la bonne réponse. Si la réponse est correcte, l'équipe devrait recouvrir le numéro de la case avec leur post-it.
5. L'équipe qui arrive à en aligner quatre (verticalement, horizontalement ou diagonalement) gagne.
6. Les règles peuvent également être changées pour que chaque équipe choisisse à son tour le numéro de la grille qu'ils veulent essayer de remporter, pour pouvoir bloquer la progression de l'équipe adverse.

- Partagez le programme de la deuxième journée.



Facilitator notes/observations

Please note here any reflections from the session which may be useful in future sessions or training.

GUIDE DU FACILITATEUR

SÉANCE 4 CONCEPTION D'UN MÉCANISME DE RETOUR D'INFORMATION ADAPTÉ AUX ENFANTS



Objectifs

1. Les participants connaissent les étapes clés dans la conception d'un mécanisme de retour d'information adapté aux enfants.
2. Les participants savent quelles dimensions sont à prendre en compte lorsqu'ils développent des canaux de communication adaptés aux enfants.
3. Les participants ont pris connaissance des outils clés tirés du Guide et de la boîte à outils des mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants.



Matériel

- Présentation PowerPoint de la séance 4.
- Exercice 4. Scénarios d'urgence
- Guide et boîte à outils des mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants
 - Outil 4. Canaux de communication de feedback
 - Outil 13. Mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants : Guide de discussion
 - Outil 16. La boucle de retour d'information
- Tableaux de conférence
- Marqueurs
- Équipement vidéo et audio



Durée

3 heures



Préparation

- Préparez la vidéo (lien dans la diapositive PowerPoint).
- Imprimez des copies des scénarios A et B pour les participants. Les participants peuvent aussi utiliser leur contexte actuel en guise de scénario pour cette séance.



Étapes

Présentation de la séance (5 min)

- Présentez les objectifs de la séance.
- Divisez les participants en petits groupes de 4 ou 5 personnes. Veillez à ce que le nombre de groupes soit pair, faites donc 2 ou 4 groupes. Expliquez aux groupes qu'ils travailleront en tant qu'équipes d'urgence pendant toutes les séances de la journée. Donnez aux équipes un scénario sur lequel travailler. Choisissez l'option qui convient le mieux à votre groupe. :

Option 1 : Les participants viennent de différents pays et ne travaillent pas actuellement en situation d'urgence

Utilisez les scénarios A (situation d'urgence soudaine) et B (situation d'urgence à évolution lente) comme

situation d'urgence imaginaire. Les scénarios permettront aux participants de chaque groupe de travailler en équipe à la conception d'un mécanisme de retour d'information adapté au contexte. Donnez le scénario A à une moitié des groupes, et le scénario B à l'autre moitié.

Option 2 : Tous les participants travaillent dans le même pays / dans la même situation d'urgence

Si les participants travaillent actuellement dans le même pays ou dans la même situation d'urgence, les équipes se serviront de leur contexte comme scénario pour cette séance. Les groupes peuvent être créés selon les zones géographiques (par ex. camp/communauté d'accueil), si cela est pertinent.

4.1 Conception d'un mécanisme de retour d'information adapté aux enfants (2 h 30)

- Présentez un aperçu de « Phase 1 : Conception d'un mécanisme de retour d'information adapté aux enfants ». Cette séance permettra aux groupes de se familiariser avec le processus impliqué dans la conception d'un mécanisme de retour d'information adapté aux enfants, comme décrit dans le Guide et la boîte à outils des mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants.
- Demandez à chaque groupe de prendre des notes de leurs discussions et observations pour toutes les étapes du processus. Les participants peuvent utiliser des tableaux de conférence et des marqueurs ou leurs ordinateurs portables, du moment que les notes sont visibles par tous les membres de l'équipe.

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

- Demandez aux participants, qui dans leur bureau de pays (ou dans les scénarios A et B) serait la personne responsable de développer un mécanisme de retour d'information. Quelles postes devraient composer l'équipe chargée des retours d'information ?
- Expliquez que dans les opérations d'urgence récentes, ou dans les contextes avec peu de moyens, il se peut qu'il ne soit pas possible de mettre en place tous les postes immédiatement. L'implication de la direction est importante pour veiller à ce que les ressources nécessaires soient attribuées aux mécanismes de retour d'information, et qu'il n'y ait pas de lacunes dans les rôles et responsabilités clés.

Étape 1.2 Analyser le contexte

Exercice : Analyser le contexte opérationnel (15 minutes)

- Présentez les questions d'orientation permettant d'analyser le contexte opérationnel. Donnez 10 minutes aux groupes pour réfléchir à leur contexte (ou les scénarios A ou B). Demandez à chaque groupe de prendre des notes sur un tableau de conférence.
- Demandez à chaque groupe de présenter les principales capacités et contraintes de leur contexte.
- Pour les scénarios A et B, insistez sur les points suivants :
 - *Puisque Plan International a été présent depuis 10-15 ans, il existe peut-être déjà des mécanismes de retour d'information.*
 - *Contexte culturel conservateur : peut indiquer une mobilité réduite et un niveau d'alphabétisation faible, en particulier pour les filles et les femmes.*
 - *Le scénario A présente 10 groupes ethniques pouvant avoir chacun leur propre langue ou dialecte.*
 - *Le scénario B expose une situation d'insécurité extrême et une infrastructure précaire.*
 - *Il faut assurer l'inclusion des enfants ayant une déficience, les personnes âgées et autres personnes ayant des besoins spécifiques.*
 - *Les partenaires impliqués : il faut veiller à ce que les mécanismes de retour d'information s'étendent à nos partenaires.*

- *Intervention de courte durée (six mois) : un mécanisme devrait être mis en place. Où et lorsque c'est possible, le mécanisme devrait être relié à notre présence et programmes à plus long terme.*

Étape 1.3 Définir le champ d'application du mécanisme de retour d'information

- Expliquez que le champ d'application des mécanismes de retour d'information de Plan International est vaste : il comprend le retour d'information à propos de notre assistance, mais aussi concernant la conduite des équipes.
- Les neuf catégories de feedback sont normalisées, mais elles peuvent être adaptées au contexte local. Soulignez que les plaintes associées aux catégories 7, 8 et 9, identifiées par le biais des mécanismes de retour d'information, devraient toujours être immédiatement signalées aux points focaux respectifs.

Étape 1.4 Sélectionner des canaux de communication adaptés aux enfants

- Montrez la vidéo (9 min 8 s) sur les mécanismes de retour d'information de World Vision. La vidéo montre comment les canaux de communication de feedback ont été développés pour répondre aux besoins de la communauté, et comment le feedback a influencé les programmes.
- Demandez au groupe :
 - Quels canaux de communication de feedback avez-vous vus dans cette vidéo ? *Discussions communautaires, téléphone, SMS, fiche d'évaluation, etc.*
 - Tous les canaux étaient-ils efficaces dès le début ? Pourquoi ? *Certains canaux n'ont pas fonctionné comme prévu, et après avoir consulté les communautés, en particulier les femmes qui étaient les utilisatrices du projet, les canaux ont été modifiés ou adaptés pour être plus efficaces.*
 - Qu'est-ce que ces organisations ont fait pour rendre l'apport de feedback plus facile ? *Utilisation du téléphone au lieu des SMS, de supports visuels et pictogrammes là où l'alphabétisation était faible, de différents médias pour sensibiliser à ces canaux.*
 - Quels changements ont été apportés au programme grâce au feedback recueilli ? *Adaptations apportées au projet, et aussi l'autonomisation des femmes impliquées, puisque des mesures ont été prises basées sur leur feedback.*
 - La vidéo n'a pas montré de canaux de communication de feedback spécifiques pour les enfants et les jeunes. Pensez-vous que les enfants et les jeunes pourraient utiliser les mêmes canaux ? Pourquoi ?
- Veillez à insister sur les messages clés suivants dans la discussion :
 - ✓ La consultation des communautés est une partie cruciale dans la conception de mécanismes de retour d'information efficaces. Elle aide à comprendre les capacités existantes et les pratiques courantes pour fournir un retour d'information, ce qui permettra de développer des canaux de communication de feedback efficaces.
 - ✓ Les préférences et les capacités des enfants et des jeunes peuvent différer de celles des adultes ; il est donc essentiel de les consulter et, si nécessaire, de développer des mécanismes de retour d'information séparés.
 - ✓ Afin de développer la confiance des communautés dans le système et de les faire bénéficier du feedback, il est crucial d'utiliser le retour d'information pour améliorer les programmes.
- Présentez la diapositive avec les différents canaux de communication de feedback. Expliquez que les préférences des enfants et des jeunes peuvent dépendre du contexte, mais qu'elles incluent généralement : des entretiens en personne, parler au point focal chargé du feedback (en particulier pour les préoccupations liées à la sauvegarde), des supports écrits (lettres, propositions, ou simplement un formulaire de feedback), communiquer avec leurs pairs, ainsi que les assistances téléphoniques, les SMS, les e-mails et internet. Des activités de feedback spécifiques peuvent également être intégrées aux activités du projet.
- Il n'existe pas de canal permettant de répondre aux besoins de tout le monde. C'est pourquoi il est recommandé d'utiliser différents canaux de communication dans un mécanisme de retour d'information.

- Pour savoir quels canaux de communication sont les plus appropriés, consultez la communauté et prenez les décisions ensemble!
- Indiquez au groupe : avant de commencer les consultations communautaires, nous organiserons une réunion en interne pour vous y préparer. Prenez en compte le temps, les fonds et les ressources humaines disponibles dans votre contexte.

Exercice : Choisir les mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants (60 minutes)

1. Chaque groupe dispose de 45 minutes pour suivre les étapes suivantes :

- **Choisir des canaux de communication de feedback potentiels** : chaque groupe procède à une sélection initiale s'avérant réalisable suivant le contexte et les ressources donnés. Rappelez aux participants que leur sélection doit comprendre des canaux « unidirectionnels » et « bidirectionnels », ainsi que des canaux spécifiques pour signaler les préoccupations liées à la sauvegarde, dont au moins un canal de signalement confidentiel. Utilisez le Guide et la boîte à outils des mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants, en particulier l'**Outil 4. Canaux de communication de feedback** et l'**Outil 13. Mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants : Guide de discussion**, afin de réfléchir aux considérations clés, telles que l'âge, le genre, l'inclusion, la sécurité et la confidentialité de chaque canal de communication.
 - **Choisir des canaux de communication spécifiques pour les questions d'EAS et de sauvegarde** : discutez des besoins spécifiques pour assurer que le signalement des problèmes liés à la protection soit sûr et confidentiel.
 - **Identifier des groupes/membres de la communauté à consulter** : identifiez des groupes communautaires ou des membres clés de la communauté que vous pourrez consulter lors de la sélection de canaux de communication de feedback.
2. Demandez à chaque groupe de documenter leurs observations sur un tableau de conférence. Veillez à vous déplacer entre les groupes et à leur donner votre feedback pendant l'activité.
3. Une fois les 45 minutes écoulées, affichez toutes les notes au mur, comme dans une exposition : une personne de chaque groupe reste près de sa feuille, pendant que les autres participants déambulent dans la pièce pour voir ce qu'ont fait les autres groupes, qui présentent en 3-5 minutes leurs canaux de communication de feedback et leurs considérations clés pour les adapter aux enfants.

• Dans le feedback fourni pour chaque présentation, insistez sur les messages clés suivants :

- ✓ Les canaux de communication devraient être variés pour garantir que l'ensemble des filles, des garçons, des femmes et des hommes soient inclus.
- ✓ Choisissez une combinaison de canaux de communication de feedback unidirectionnels et bidirectionnels, dont au moins un canal pour l'apport de feedback confidentiel/anonyme.
- ✓ Pensez à mettre en place des canaux spécifiques pour les personnes confinées à la maison ou dont la mobilité est réduite, comme les personnes ayant un handicap physique, les femmes enceintes ou les personnes âgées.
- ✓ Pensez au besoin d'établir des canaux de communication spécifiques, sûrs et confidentiels, afin de signaler les infractions à la politique de sauvegarde et au code de conduite.
- ✓ Discutez de l'impact que toute préoccupation relative à la sécurité concernant l'accès aux canaux de communication de feedback, peut avoir sur les bénéficiaires et les membres de l'équipe.
- ✓ Pensez à adapter les canaux dans les contextes de faibles alphabétisation, connectivité et ressources.

Étape 1.5 Conception de la boucle de retour d'information

- Une fois les canaux de communication de feedback choisis, c'est maintenant le moment de développer la boucle de retour d'information. L'efficacité d'une boucle de retour d'information dépend d'une série d'actions

très bien coordonnées, ainsi que de postes, de responsabilités et de délais bien définis et appuyés par de différentes équipes et départements.

Exercice : Conception de la boucle de retour d'information (30 minutes)

1. Demandez aux équipes de lire l'**Outil 16. La boucle de retour d'information**.
2. À partir de leur scénario et des canaux de communication choisis, ils développent des mesures, postes et délais clés pour chaque canal de communication et chaque étape.

Étape 1.6 Planifier les ressources

- Présenter les principales catégories de ressources à prendre en compte pour la boucle de retour d'information.

Exercice : Planifier les ressources (15 minutes)

1. Les participants disposent de 15 minutes pour analyser leur contexte (ou les scénarios A ou B) et pour dresser une liste des ressources prioritaires nécessaires, c.-à-d. les 10 composantes, coûts ou ressources les plus urgents. Reportez-vous à l'Étape 1.6 (page 40 et 41) du guide pour plus de détails.
2. En plénière, demandez à chaque groupe de partager une leçon apprise de leur discussion.

Étape 1.7 Développer un plan de mise en œuvre du mécanisme de retour d'information.

- Expliquez que le plan de mise en œuvre peut être développé une fois que toutes les étapes sont terminées. Ce plan facilitera la communication et le plaidoyer en interne pour des canaux de communication de feedback disposant des ressources nécessaires. Inclure un budget peut aider à promouvoir le recouvrement des coûts dans les budgets du projet.
- Donnez 5 minutes aux participants pour lire l'Outil 1. Plan de mise en œuvre et répondez aux éventuelles questions.

Étape 1.8 Renforcer les capacités des équipes

- Expliquez que cette étape est essentielle dans la phase préparatoire des mécanismes de retour d'information. Exposez les besoins minimums pour le renforcement des capacités des équipes.
- Demandez aux participants : comment ceci peut être réalisé dans une situation avec des délais et des ressources limités ?
- Indiquez que Plan International a mis en ligne une formation sur la politique de sauvegarde des enfants et des jeunes, disponible sur Plan Academy.

Étape 1.9 Informer la communauté

- Informez les participants que la prochaine séance portera sur cette dernière et importante étape de la phase de conception.

Fin de la séance

- Encouragez les participants à poser des questions sur la séance, et vérifiez que les objectifs de celle-ci ont bien été remplis.



Observations/notes de facilitation

Veuillez noter ici toute remarque concernant la séance pouvant être utile pour les futures formations.

GUIDE DU FACILITATEUR

SÉANCE 5 INFORMATION ET COMMUNICATION



Objectifs

1. Les participants comprennent les exigences de l'engagement 4 de la CHS.
2. Les participants ont identifié les messages et informations clés devant être communiqués aux communautés.
3. Les participants ont réfléchi à quoi, qui, où, quand et comment communiquer avec les enfants, les jeunes et les communautés.



Matériel

- Présentation PowerPoint de la séance 5.
- Guide et boîte à outils des mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants
 - Outil 13 Mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants : Guide de discussion
 - Outil 17 Sensibilisation des communautés aux questions de sauvegarde et d'EAS
- Exemples d'approches ou de supports d'information et de communication pertinents dans le contexte local.



Durée

1 heure



Préparation

- Préparez la vidéo (lien dans la diapositive PowerPoint).



Étapes

Présentation de la séance (5 minutes)

- Présentez les objectifs d'apprentissage de la séance.

5.1 Engagement 4 de la CHS : Quelle est la position de Plan International? (10 minutes)

- Dans l'ensemble, Plan International communique avec les enfants, les jeunes et les communautés par le biais de différents supports. Tous ces supports ont été strictement approuvés pour assurer une représentation éthique des communautés. Les communautés sont encouragées à participer et la redevabilité est une chose importante pour les équipes de Plan International. Cependant : selon l'audit de 2017, il existe des faiblesses dans notre manière de communiquer et d'interagir structurellement avec les communautés.
- Demandez au groupe : avez-vous rencontré ces défis dans votre travail, dans le passé ou actuellement ?
- Montrez la [vidéo](#) (2 min 22 s) d'InfoAid qui explique comment et pourquoi la communication avec les populations touchées constitue une aide humanitaire vitale.
- Demandez au groupe : Y a-t-il des exemples d'activités de communication dont vous avez été témoins ou ayant été mises en œuvre dans une situation d'urgence, et qui ont amélioré la situation des personnes touchées ?

5.2. Information et communication : Quoi, qui, où, quand et comment (40 minutes)

- Demandez au groupe quels types d'informations fournissent-ils généralement aux communautés.
- Présentez les informations clés devant être au minimum fournies aux communautés.
- Soulignez que des informations spécifiques devraient être développées afin d'expliquer le concept de l'EAS et de présenter notre engagement organisationnel et les politiques en lien avec la PEAS et la sauvegarde des enfants et des jeunes.

Exercice : Développer un plan de communication et d'information (30 minutes)

1. Chaque groupe développe un plan d'information et de communication comprenant :
 - **Qui** : qui sont les principaux groupes ciblés ?
 - **Où** : dans quels lieux les informations seront-elles fournies ?
 - **Quand** : à quelle fréquence ou à quel moment les informations seront-elles fournies ?
 - **Comment** : de quelle façon les informations seront-elles communiquées ? Comment les informations seront-elles adaptées à différents groupes ?
2. Les groupes peuvent utiliser l'Étape 1.9 (pages 45-47) du guide et l'Outil 13. Mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants : Guide de discussion pour bénéficier de conseils sur la façon d'adapter les travaux d'information et de communication au contexte culturel, au genre et à l'âge ; de les rendre inclusifs, sûrs et confidentiels ; et de gérer la confidentialité et la sensibilité de certaines questions. L'Outil 17. Sensibilisation des communautés aux questions de sauvegarde et d'EAS peut être utilisé comme référence pour la sensibilisation à la PEAS.
3. Présentez les diapositives Qui, Où, Quand et Comment. Demandez aux groupes de compléter les diapositives en présentant leur Qui, Où, Quand et Comment.

Clôture de la séance (5 minutes)

- Terminez la séance avec les messages clés suivants :
 - ✓ L'information, la communication et l'interaction avec les communautés devraient inclure les enfants et les communautés les plus marginalisés.
 - ✓ Les informations concernant l'organisation, nos programmes et la conduite de nos équipes devraient toujours être fournies.
 - ✓ L'information et la communication devraient être effectuées de manière systématique, et pas seulement lorsque nous avons besoin d'informations dans le cadre du projet ou du programme, par exemple lors des évaluations de besoins.
 - ✓ Encouragez les participants à poser des questions sur la séance, et vérifiez que les objectifs de celle-ci ont bien été remplis.



Observations/notes de facilitation

Veuillez noter ici toute remarque concernant la séance pouvant être utile pour les futures formations.

GUIDE DU FACILITATEUR

SÉANCE 6 MISE EN PLACE DE LA BOUCLE DE RETOUR D'INFORMATION



Objectifs

1. Les participants maîtrisent la boucle de retour d'information.
2. Les participants comprennent l'importance de fermer la boucle de retour d'information.



Matériel

- Présentation PowerPoint de la séance 6.
- Exercice 5. Jeu de rôle
- Exercice 6. Examen d'un mécanisme de retour d'information
- Guide et boîte à outils des mécanismes de retour d'information adaptés aux enfants
 - Outil 2. Fiche d'évaluation du mécanisme de retour d'information
 - Outil 5. Activités de recueil de feedback adaptées aux enfants
- Tableaux de conférence
- Crayons, peinture ou autre matériel créatif
- Cartes
- Marqueurs
- Stylos



Durée

1 h 30



Préparation

- Imprimez une copie de chaque activité de l'Outil 5. Activités de recueil de feedback adaptées aux enfants.
- Préparez quatre cartes d'activité : Visage souriant/triste, Hiérarchisation en diamant, Méthode étoile de mer et Activités créatives.
- Préparez les cartes de feedback : « *Je n'ai pas aimé l'activité où nous...* », « *J'aimerais faire quelque chose de différent la prochaine fois* », « *Je ne me suis pas senti en sécurité pendant l'activité* », « *Je ne me suis pas senti en sécurité sur la route pour venir à l'activité* », « *Je n'ai pas reçu le même matériel que ma sœur* », « *les jeux sont cassés, pouvons-nous en avoir des nouveaux ?* », « *Serait-il possible d'avoir internet ?* ».
- Préparez les cartes de diversité : « *Je ne peux pas marcher* », « *Je ne sais ni lire ni écrire* », « *Je suis très timide* », « *Je n'ai pas de bras* ».
- Facultatif : Imprimez une copie de l'Exercice 5 pour chaque groupe.
- Facultatif : Imprimez une copie de l'Exercice 6 pour chaque binôme.



Étapes

1. Présentation de la séance (5 minutes)

- Présentez les objectifs d'apprentissage de la séance.

6.1 Mise en place de la boucle de retour d'information (1 heure)

- Pendant cette séance, nous nous pencherons sur les quatre étapes de la boucle de retour d'information.

Étape 2.1 : Écouter les enfants, les jeunes et les communautés

Exercice : Activités de feedback avec les enfants (45 minutes)

1. Le mécanisme de retour d'information que nous avons conçu lors de la séance précédente est maintenant prêt à être utilisé. Pendant la consultation avec les communautés, les enfants ont aimé l'idée des activités de feedback participatives. Aujourd'hui, nous organisons pour la première fois ces séances avec différents groupes!
 2. Les participants gardent les mêmes groupes et le même scénario que lors de la séance précédente (c.-à-d. le scénario A ou B, ou le contexte spécifique au pays).
 3. Chaque groupe reçoit une carte d'activité (Visage souriant/triste, Hiérarchisation en diamant, Méthode étoile de mer ou Activités créatives). Le groupe choisit deux facilitateurs qui disposent alors de dix minutes pour préparer une activité de feedback de 15 minutes, en suivant les instructions de l'activité de l'Outil 5. Activités de recueil de feedback adaptées aux enfants.
 4. Chaque groupe se joint ensuite à un autre. Les deux facilitateurs du premier groupe mènent leur activité de feedback pour le reste du groupe.
 5. Donnez une carte de feedback à quelques participants jouant le rôle des enfants, et donnez une carte « besoins spécifiques » à un des « enfants », ce qui influence sa capacité à participer à l'activité. Au bout de 15 minutes, l'activité de feedback est terminée.
 6. À présent les deux facilitateurs de l'autre groupe mènent leur activité de feedback. Donnez une carte de feedback à quelques-uns des nouveaux enfants, et la carte « diversité » à quelqu'un d'autre. Au bout de 15 minutes, la deuxième activité de feedback se termine.
 7. Les groupes réfléchissent aux activités auxquelles ils ont participé : quelles étaient les points forts de cette activité, quelles étaient les difficultés pour la faciliter, et comment l'adapter à un âge spécifique ou à un groupe cible ?
 8. Le but de ces jeux de rôle n'est pas de faire un retour d'information sur les compétences de facilitation (bien que les compliments soient les bienvenus), mais de s'entraîner à mener l'activité, et d'identifier les défis et les opportunités, et les adaptations pour cibler des groupes spécifiques.
- À l'aide des diapositives, soulignez qu'accuser réception du feedback n'est pas seulement une étape technique du processus ; c'est une capacité des équipes essentielle, marquée par de solides compétences en communication et une attitude respectueuse envers le fournisseur de feedback. Les gens se sentent écoutés.
 - Bien que les plaintes concernant une infraction à la sauvegarde ou les allégations d'EAS peuvent être reçues par n'importe quel membre de l'équipe, les points focaux dédiés (et formés!) devraient toujours formellement accuser réception.
 - Enregistrer le feedback : que le feedback soit sollicité ou non, enregistrez-le toujours. Le feedback informel est en particulier négligé, ce qui implique d'importantes pertes de données.
 - Le feedback peut être transmis anonymement : informez les gens des limitations pour répondre au feedback anonyme ou fermer la boucle de retour d'information.

Étape 2.2 : Catégoriser le feedback

- Les données minimales à collecter (catégorie de feedback, genre, âge et handicap) suivent la politique de Plan International sur la ventilation des données selon le genre, l'âge et le handicap (SADDD).
- Insistez sur le fait que tous les retours d'information qui relèvent des catégories 7 et 8 doivent être enregistrés de manière confidentielle : sans saisir aucune information personnelle concernant le plaignant. Cette information doit être gardée en lieu sûr par les points focaux respectifs et seulement partagée lorsque nécessaire.

- **Facultatif** : Passez en revue et laissez le groupe se familiariser avec l'outil de la base de données en saisissant le feedback recueilli lors du jeu de rôle.

Étape 2.3 : Répondre aux retours d'information

- La réponse aux retours d'information peut être décidée par chaque équipe en charge. Des changements majeurs nécessiteront généralement une prise de décision au niveau de la direction.
- Pour les catégories de feedback 7 à 9, la réponse sera prise en charge par les points focaux respectifs. Aucune information confidentielle ne doit être saisie dans la base de données de feedback.

Étape 2.4 : Fermer la boucle de retour d'information

- Cette étape est souvent le maillon le plus faible du mécanisme de retour d'information.

6.2 Tirer profit des retours d'information

- Présentez la diapositive au sujet des leçons tirées des retours. Demandez au groupe : connaissez-vous d'autres bonnes pratiques d'utilisation du feedback à des fins d'apprentissage organisationnel ?

Exercice : Suivi du mécanisme de retour d'information (30 minutes)

- Choisissez l'option 1 ou 2 de l'exercice pour que les groupes s'entraînent à faire le suivi d'un mécanisme de retour d'information.

Option 1 : Jeu de rôle : Suivi du mécanisme de retour d'information

- Indiquez au groupe : Le mécanisme de retour d'information a été mis en place il y a maintenant un mois. C'est le moment de contrôler si le mécanisme de retour d'information est accessible et adapté aux personnes de différents genres, âges, capacités, statuts sociaux, groupes ethniques, etc.
- Chaque groupe choisit 3 volontaires pour le jeu de rôle : un manager chargé des retours d'information, et deux membres de la communauté, Fatima (fille âgée de 15 ans) et Vikas (homme de 30 ans). Les autres membres de l'équipe seront les observateurs. Donnez aux volontaires une copie papier expliquant leurs rôles, tirée du polycopié de l'exercice 5.
- Les participants jouant les rôles de Fatima, Vikas et du manager des retours d'information disposent de 10 minutes pour lire leur description de rôle et se préparer, sans divulguer d'informations au reste de l'équipe.
- Commencez le jeu de rôle. Le manager des retours d'information pose une série de questions à Fatima et Vikas, afin de vérifier que le mécanisme de retour d'information est fonctionnel et adapté aux enfants. Les réponses de Fatima et Vikas se baseront sur la description de leur situation, tout en faisant appel à leur imagination suivant le scénario.
- Le jeu de rôle se termine une fois que le manager a posé toutes les questions.
- En plénière, demandez à tous les groupes de partager leurs observations sur ce qui a bien fonctionné dans les mécanismes de retour d'information, et sur ce qui aurait pu être fait pour renforcer la participation et l'inclusion de Fatima et Vikas dans le mécanisme.
- Incluez les messages clés suivants dans la discussion :
 - ✓ Une boucle de retour d'information efficace repose sur la sensibilisation (information et communication).
 - ✓ Les rôles des genres, les normes culturelles, les barrières physiques et la faible alphabétisation constituent des facteurs clés ayant un impact sur l'accessibilité d'un canal de communication de feedback.
 - ✓ Le problème ne vient parfois pas du canal de communication en lui-même ; c'est le manque de confiance dans le système qui empêche son utilisation. Les enfants, en particulier pour les cas d'EAS, pensent souvent qu'ils ne seront pas crus par les personnes recevant la plainte ; d'autres peuvent se soucier de la confidentialité.
 - ✓ Les groupes vulnérables peuvent avoir des préoccupations concernant leur sécurité ou rencontrer des barrières culturelles et de la langue.

Option 2 : Examen d'un mécanisme de retour d'information

- Formez des binômes. Chaque binôme passera en revue l'étude de cas X ou Y de l'Exercice 6.
- Chaque étude de cas décrit une situation d'urgence dans laquelle un mécanisme de retour d'information a été mis en place.
- Chaque binôme évalue le mécanisme de retour d'information décrit à l'aide de l'Outil 2. Fiche d'évaluation du mécanisme de retour d'information, afin d'identifier les points forts et les points faibles du mécanisme, et les mesures à prendre pour l'améliorer.
- Pendant la discussion plénière, soulignez les points suivants :

Étude de cas X :

- Le mécanisme de retour d'information pour la sécurité alimentaire a pour seul objectif de témoigner de l'assistance humanitaire de Plan International, et non pas d'autres types de feedback, tels que la conduite des équipes.
- La boîte à suggestions n'est pas utilisée.
- Il n'y a pas assez d'effectifs pour prendre le feedback en charge, ce qui limite l'efficacité des réponses.
- Les femmes ne fournissent pas de feedback.
- Les mécanismes de retour d'information pour la sécurité alimentaire et la protection de l'enfance ne sont pas rattachés.
- Les rôles et responsabilités de la boucle de retour d'information ne sont pas clairement définis.
- Les ressources sont insuffisantes pour gérer le mécanisme de retour d'information.
- La communauté n'est pas informée des mesures prises.
- Les coûts du mécanisme de retour d'information n'ont pas été inclus dans les propositions de projet.

Étude de cas Y :

- Le feedback informel n'est pas enregistré.
- Les hommes ne fournissent pas de feedback dans certains canaux.
- L'emplacement des boîtes à suggestion (bureau gouvernemental) limite la sécurité et la confidentialité.
- La permanence téléphonique n'est pas opérationnelle (l'évaluation ou la consultation n'a pas été correctement réalisée lors de la sélection des canaux).
- Les garçons, les filles et les personnes handicapées n'ont pas utilisé le mécanisme de retour d'information.
- Aucune information fournie sur le projet, Plan International, etc.
- La communauté ne sait pas comment faire un retour d'information sur les activités du programme.

Clôture de la séance (5 minutes)

- Encouragez les participants à poser des questions sur la séance, et vérifiez que les objectifs de celle-ci ont bien été remplis.



Observations/notes de facilitation

Veuillez noter ici toute remarque concernant la séance pouvant être utile pour les futures formations.

GUIDE DU FACILITATEUR

SÉANCE 7 PLAN D'ACTION POUR LA CHS



Objectifs

1. Les participants ont identifié des actions clés permettant d'améliorer les performances liées aux engagements 4 et 5 de la CHS.



Matériel

- Présentation PowerPoint de la séance 7
- Exercice 7. Plan d'action pour la CHS
- Les ordinateurs portables des participants



Durée

30 minutes



Préparation

- Passez en revue toutes les idées ou problèmes placés sur la « place de parking » par le groupe.
- Préparez une copie de l'Exercice 7. Plan d'action pour la CHS pour chaque participant.



Étapes

7.1 Plan d'action pour la CHS (25 minutes)

- Cette séance portera sur les démarches à suivre pour améliorer notre performance en relation avec les engagements 4 et 5 de la CHS.

Exercice : Plan d'action pour la CHS

- Passez en revue les indicateurs des engagements 4 et 5 de la CHS, et choisissez-en 3 à 5 qui selon vous devraient être renforcés en priorité.
- Les participants (individuellement ou en petits groupes) développent des mesures à prendre, y compris les délais, les équipes en charge et le budget. Prenez également en compte les barrières et solutions potentielles pour chaque mesure.
- Demandez aux participants : de quels appuis auriez-vous besoin pour mettre en pratique ces actions et améliorer les mécanismes de retour d'information ?

7.2 Clôture de la formation (5 minutes)

- Passez en revue toutes les problèmes/questions ayant été placés sur la place de parking.
- Encouragez les participants à poser des questions sur la séance, et vérifiez que les objectifs de celle-ci ont bien été remplis.



Observations/notes de facilitation

Veuillez noter ici toute remarque concernant la séance pouvant être utile pour les futures formations.