Ressources pour conseils d’écoute et de réponse aux communautés

Enquête communautaire de l'IFRC sur la COVID-19—janvier 2021

Introduction

Tout au long de l'épidémie, il est essentiel de comprendre en permanence les principales préoccupations, questions et suggestions que la population pourrait avoir. Cet échange nous permet de mieux collaborer avec les communautés, d’aborder les sujets les plus pertinents avec la population, de fournir des informations cruciales et de lutter contre les rumeurs et la désinformation en temps réel. Parce que les épidémies évoluent rapidement, il est nécessaire d’analyser et d'adopter en permanence des stratégies de réponse localisées et agiles, appuyées par preuves et expérience.

Ce dossier a été créé pour vous fournir les outils et les lignes directrices essentielles afin de faciliter l’écoute et la réponse systématique aux communautés concernant la lute contre le COVID-19. Nos ressources ciblent les moyens pratiques et simples d'écouter et de répondre aux remarques de la population lors d'activités de mobilisation sociale en personne ou à distance, via les réseaux sociaux ou par WhatsApp.

Feedbacks communautaire et la lutte contre les rumeurs et la désinformation

La diffusion d’informations exactes n’est pas suffisante pour lutter contre les rumeurs et la désinformation qui circulent dans les communautés. Les communautés devraient de ce fait faire confiance aux intervenants humanitaires en écoutant les conseils de survie qui visent à mettre fin à l'épidémie. Les actions des membres de la communauté peuvent mettre fin ou maintenir une épidémie. De ce fait, leur soutien actif est essentiel pour arrêter la transmission.

Nous devons chercher à gagner la confiance des communautés en travaillant en partenariat avec elles, aller au-delà de simples messages, ce qui engagera et renforcera ses forces pour éradiquer l'épidémie. Nous devons continuellement comprendre quelles sont les rumeurs et lacunes majeures en matière d'information. Comprendre comment les communautés perçoivent la maladie et les personnes qui y réagissent et, enquêter sur ce qu'elles pensent qu'il faudrait améliorer. Un échange ouvert avec les communautés nous permettra de prendre en compte leurs suggestions et préoccupations sans pour autant se limiter aux rumeurs et à la désinformation.

Des ressources pour chaque étape de la conception à l'action concrète

Les sections suivantes fournissent différents types de ressources pour la mise en place et la gestion des mécanismes de rétroaction, avec de nombreuses ressources spécifiquement développées pour la réponse au COVID-19. Vous trouverez également un kit de formation pour le personnel et les volontaires impliqués dans la réponse à la COVID-19. Vous pouvez accéder à l'agenda qui donne un aperçu de cette formation [ici](https://drive.google.com/file/d/1YrcxZNIcEuMLpG7lLVl7vrwRt_x8bT7y/view?usp=sharing).

1. Mise en place d'un mécanisme de rétroaction

La mise en place d'un mécanisme de recueil de commentaires ne doit pas forcément être une entreprise longue et coûteuse. Le plus important est de réfléchir à toutes les étapes du cycle : de la réception et documentation des informations à l'analyse et discussion des données. Clôturer le cycle en revenant à ceux qui ont donné leur avis. Le fait d'être clair sur les étapes, les rôles et les responsabilités qui en découlent peut aider à garantir que le mécanisme assiste tant ceux qui fournissent des informations que ceux qui ont l'intention de soutenir la communauté.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ressources clés | Type de ressource | Description |
| [Formation à la rétroaction communautaire sur le COVID-19 : #1 Introduction à l'écoute et à la réponse aux réactions de la communauté](https://drive.google.com/file/d/1IqRoEzCmpGajV46wXG-6U9Ix2qu7RrcN/view?usp=sharing)  | Formation  | La séance dure 2 heures et fournit une introduction à l'écoute et à la réponse aux commentaires de la communauté dans le cadre de la réponse à la COVID-19. Elle est axée sur l'écoute des communautés lors de la riposte à la COVID-19, les éléments constituant les mécanismes de recueil de réaction de la communauté, les considérations à prendre en compte lors de sa mise en place, ainsi que la manière de s'assurer que la rétroaction mène à une action concrète. |
| [Kit de démarrage de la rétroaction communautaire](https://communityengagementhub.org/resource/feedback-starter-kit/) | Orientation | Le kit de démarrage de la rétroaction offre des astuces pertinentes concernant la mise en place et la gestion des retours d'information et des plaintes.Il peut être complété par les outils et les conseils spécifiquement développés pour la réponse à la COVID-19 joints à ce document. |
| [Guide sur la fondation et gestion d'un mécanisme de rétroaction communautaire systématique](https://communityengagementhub.org/resource/how-to-establish-and-manage-a-systematic-community-feedback-mechanism/)  | Orientation | Ce guide fournit des conseils d'utilisation des sondages d'opinion pour écouter et répondre systématiquement aux communautés. Il se concentre sur les programmes de migration et a été développé en collaboration avec Ground Truth Solutions. |
|  |  |  |

1. Recueillir et documenter les réactions de la communauté

Notre personnel et nos bénévoles utilisent de nombreux moyens leur permettant de recueillir ou de recevoir les commentaires des membres de la communauté. Cela peut se faire lors d'interactions en présentiel pendant les activités d'intervention, sur les réseaux sociaux des Sociétés nationales, lors de réunions communautaires ou dans des groupes WhatsApp avec des membres de la communauté.

Le défi à relever consiste souvent à trouver comment documenter toutes les connaissances que possèdent déjà notre personnel et nos bénévoles. Les outils ci-dessous fournissent tous les éléments de base dont vous avez besoin pour documenter les réactions sollicitées ou non des communautés.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ressources clés | Type de ressource | Description |
| [Formation à la rétroaction communautaire sur le COVID-19 : #2 Recueillir et documenter les réactions de la communauté](https://drive.google.com/file/d/1rAV-z_HFw1QT85FHVuOZbhQDJeWHoiH_/view?usp=sharing) | Formation  | Ces diapositives, accompagnées des remarques du formateur, peuvent être utilisées pour mener une formation de 2 heures adressée au personnel et aux volontaires qui utilisent l’enquête communautaire COVID-19 du IFRC. |
| [Manuel de collecte et gestion des données](https://drive.google.com/file/d/1Fw2l-1TWamIFsm3Z6cW0jjTPiKs-Ssy2/view?usp=sharing) | Orientation | Le manuel explique comment remplir la feuille de registre Excel ainsi que les facteurs clés des différents canaux de rétroaction. |
| [Formulaire de rétroaction](https://drive.google.com/file/d/1Q11PBFbdSJTm8XGxsIBC1Jg-2rol9L6i/view?usp=sharing) | Outil | Formulaire simple, pouvant aider à la documention des réactions spontanées et ouvertes lors d'activités de mobilisation sociale, telles que des visites de foyers ou des campagnes publiques.  |
| [Modèle de formulaire de rétroaction Kobo](https://drive.google.com/file/d/1lnnVv7Xwxb-GpJEq21Bz5AqLIIjNi1Ny/view?usp=sharing) | Outil | Il s'agit d'un formulaire Kobo simple qui peut être facilement téléchargé sur la plateforme Kobo et utilisé pour documenter les commentaires de la communauté à l'aide de portables. |
| [Feuille de registre des rétroactions](https://drive.google.com/file/d/1alG02lobA4SGnP5TBGhiVJhDL2JO_adM/view?usp=sharing) ([FR](https://drive.google.com/file/d/1hRQvBN_EAC8XQitnkKcLQTL5iLMXkRaI/view?usp=sharing)) | Outil | Une feuille de registre Excel pour compiler les données de rétroaction provenant de différents types de canaux dans une feuille de données centrale. |
| [Questions recommandées dans l'enquête COVID-19 pour l'Adoption des Vaccins et l'Hésitation](https://drive.google.com/drive/folders/1F6g3XGhN8fjhLmkqZI8Hz5RR0O0ylWfU) | Outil | Une série de questions clés recommandée pour les évaluations concernant l'adoption du vaccin et l'hésitation. Ces questions sont destinées aux entretiens individuels avec des adultes. Il y a une section supplémentaire sur les entretiens avec les bénévoles du CR/CR et les informateurs clés de la communauté. |
| [Enregistrement du webinaire de la FICR pour l'Afrique–Recueil et enregistrement des réactions de la communauté](https://drive.google.com/file/d/1yG0zenXnytJTmBHHnjMwtSVg_TnvOw-j/view?usp=sharing) | Enregistrement | Ceci est le premier d'une série de webinaires avec des collègues des Sociétés nationales et de la FICR de la région Afrique. L'enregistrement porte sur la façon d'utiliser les outils de la FICR pour documenter les réactions de la communauté sur le COVID-19. |

1. Le codage des données qualitatives de rétroaction communautaire

Le codage des données qualitatives provenant de rétroaction communautaire est une étape essentielle. Elle permet de mieux comprendre les principaux sujets de conversation des communautés ainsi que d'identifier les commentaires nécessitant une action urgente. Cela nous permet d'hiérarchiser nos actions et de nous attaquer aux problèmes les plus urgents, aux rumeurs et à la désinformation.

Lors du codage de nos données, nous attribuons les différents types, catégories et codes a chaque commentaire. Celles-ci sont définies dans un cadre de codage qui a été développé de manière inductive avec les Centres américains de contrôle et de prévention des maladies (CDC) et qui est mis à jour régulièrement.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ressources clés | Type de ressource | Description |
| [Formation à la rétroaction communautaire COVID-19 : #3 Formation sur le codage du retour d'information communautaire qualitatif](https://drive.google.com/file/d/1BWFMbXGOn5PBB28gA_A4VnMTdK47tHzW/view?usp=sharing) | Formation  | Avec ces diapositives et les notes de l'animateur, vous pouvez assurer une formation de 2 h avec le personnel et les volontaires pour coder le feedback de la communauté en utilisant les outils de feedback de la communauté COVID-19 de la FICR. |
| [Manuel de codage des données](https://drive.google.com/file/d/1Fw2l-1TWamIFsm3Z6cW0jjTPiKs-Ssy2/view?usp=sharing) | Orientation | Un manuel décrivant les principales règles et considérations lors du codage des données de retour d'information de la communauté à l'aide du cadre et des outils de codage COVID-19. |
| [Outil d'analyse Excel](https://drive.google.com/file/d/192ZgEzU2hfd3K-4Lrmoo4T7HKGjfvl5q/view?usp=sharing) | Outil | Un fichier Excel qui, entre autres, peut être utilisé pour coder les commentaires en retour ouverts à l'aide d'un cadre de codage développé en collaboration avec CDC. |
| [Feuille Excel séparée pour le codage des données](https://drive.google.com/file/d/1FzcNcDqPwLMV2u22LLxP1ukxgHhylM-r/view?usp=sharing) | Outil | Cette feuille Excel est basée sur la feuille de bord Excel. Elle est complétée par les menus déroulants pour le codage des données à l'aide du cadre de codage COVID-19. S'il est préférable, ne pas l'utiliser pour coder les données directement dans l'outil d'analyse. |
| [Cadre de codage comprenant des descriptions](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1pd2fuITVT3Sarhlri96V_pHBPPcV00i6/edit#gid=1264967845) | Outil | Un aperçu de la trame de codage COVID-19 qui est développée régulièrement. Des descriptions et des exemples de commentaires sont fournis pour chaque code. |
| [Cadre de codage spécifique au vaccin](https://drive.google.com/file/d/19BwagJcyEVd2-qocMbsIVo_lLMuoZEwQ/view?usp=sharing) | Outil | Un sous-ensemble du cadre mondial de codage COVID-19 spécifique aux vaccins, indiquant ceux qui sont actuellement actifs ainsi que les codes supplémentaires proposés à ajouter au cadre à mesure que les tendances se dessinent. |
| [Enregistrement du webinaire de la FICR pour l'Afrique. Introduction au codage des données de retour qualitatif](https://drive.google.com/drive/folders/1Ey_UEIFpLCPCkQpYWFn2etqJEx9BN29Y?usp=sharing) | Enregistrement | Un webinaire avec des collègues des Sociétés nationales et de la FICR de la région Afrique sur la façon de coder les commentaires ouverts en utilisant l'outil analytique Excel. |

1. Analyse et communication des réactions de la communauté

Les données prendront un sens une fois que nous les avons nettoyées, codées et recueilli les informations. Nous pouvons utiliser notre outil analytique Excel pour filtrer et explorer facilement les données codées avec notre cadre de codage COVID-19. L'outil comprend des graphiques et des tableaux croisés dynamiques qui peuvent être facilement filtrés, ainsi nous pourrons graduellement identifier les différences entre les lieux, les groupes démographiques. Il existe également un modèle Word pour la rédaction d'un rapport au niveau national lorsque l'on utilise l'outil d'analyse Excel.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ressources clés | Type de ressource | Description |
| [Formation à la rétroaction communautaire COVID-19 : #4 Analyser et rendre compte du retour d'information de la communauté](https://drive.google.com/file/d/1Hjjh9G1PQDl5U0kmwvgN8gwlC84-Oyh3/view?usp=sharing) | Formation  | Avec ces diapositives et les notes de l'animateur, vous pouvez assurer une formation de 2 h avec le personnel et les volontaires pour analyser les réactions de la communauté et préparer des rapports sur les principales tendances, ce en utilisant les outils de feedback de la communauté COVID-19 de la FICR. |
| [Outil d'analyse Excel](https://drive.google.com/file/d/192ZgEzU2hfd3K-4Lrmoo4T7HKGjfvl5q/view?usp=sharing) | Outil | Un fichier Excel, qui, entre autres fonctions, fournit un tableau de bord pour filtrer et explorer facilement les données. Il peut être utilisé pour identifier les principales tendances, les différences entre les groupes démographiques ainsi que les changements au fil du temps. |
| [Modèle de rapport sur les réactions de la communauté](https://drive.google.com/file/d/1U9UUMMVJ6ArYxLLxw4iDDGOiK4yP5by4/view?usp=sharing) | Outil | Un modèle pour rédiger un rapport de retour d'information au niveau national en utilisant les outils de retour d'information de la FICR. Il doit être utilisé avec l'outil d'analyse Excel. |
| [Enregistrement du webinaire #2 de la FICR pour l'Afrique–Outil analytique Excel et rédaction de rapports](https://drive.google.com/drive/folders/1fq3c-3l6EKT5njfk8D33tWUdh-yj8n6_?usp=sharing) | Enregistrement | Ce webinaire avec des collègues des Sociétés nationales et de la FICR de la région Afrique portait sur la manière d'utiliser l'outil d'analyse Excel pour analyser les données codées et rédiger un rapport au niveau du pays. |

1. Traduire les réactions de la communauté en actions

Une fois que nous avons une bonne compréhension des sujets les plus préoccupants et les plus intéressants pour les membres de la communauté, nous devons passer à l'étape suivante, qui est aussi la plus difficile. Nous devons discuter et se mettre d'accord sur des actions concrètes pour répondre aux réactions et, renvoyer aux communautés les informations nécessaires ainsi que des informations sur les actions à entreprendre pour répondre aux réactions. Il est important de mettre à jour nos messages clés et les partager dans le cadre de nos activités de communication sur les risques et d'engagement communautaire. Cependant elle ne constitue qu'une petite partie de la fermeture de la boucle de rétroaction.

La discussion des principales tendances en matière de retour d'information devrait avoir lieu avec les responsables et les secteurs techniques de l'intervention d'urgence, ceci permettra de s'assurer que toutes les personnes participant à l'opération sont conscientes du retour d'information pertinent pour leur secteur et peuvent convenir des mesures à prendre pour y répondre. La coordination inter-agences est cruciale pour s'assurer que l'ensemble de la réponse est informée par les principales tendances de retour d'information de la communauté et que des actions communes peuvent être entreprises.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ressources clés | Type de ressource | Description |
| [Formation à la rétroaction communautaire COVID-19 : #5 Traduire le retour d'information de la communauté en action](https://drive.google.com/file/d/1c8bbywMUQvmyjNPOZoBWB5gyLW56cLS0/view?usp=sharing) | Formation  | Avec ces diapositives et les notes de l'animateur, vous pouvez assurer une formation de 2 h avec le personnel et les volontaires pour analyser les réactions de la communauté et préparer des rapports sur les principales tendances, ce en utilisant les outils de feedback de la communauté COVID-19 de la FICR. |
| [Exemple de cahier des charges d'un groupe de travail communautaire interinstitutions sur le retour d'information](https://drive.google.com/file/d/1GEvrrruT_lNv2ZE55edd8vGvIHd0xHLu/view?usp=sharing) | Outil | Il est important non seulement de discuter et d'utiliser les réactions de la communauté en interne, mais aussi de les partager et d'en discuter avec les organisations partenaires afin d'éclairer l'ensemble de la réponse. Il s'agit d'exemples de termes de référence pour un groupe de travail chargé de compiler et de trianguler les résultats du retour d'information et d'élaborer des recommandations concrètes sur la manière de traiter ce retour d'information. |
| [Exemple de suivi des actions de retour d'information de la communauté en ligne](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1qhKqwUSpMHybsfZb7y7XbejJ6QMe8pmhx1I9WTSI2gQ/edit) | Outil | Ce tableau fournit un exemple sur la façon de documenter les discussions, les recommandations et les actions convenues pour répondre aux réactions de la communauté. |
| [Exemple de questionnaire pour le partage des tendances en matière de retour d'information entre les agences](https://docs.google.com/forms/d/1b4xxta8T_T1reVxVGJH7PXUDnbbZOnoYPBpFJ75YwAk/edit) | Outil | C'est un exemple de questionnaire simple permettant de partager les tendances des réactions de la communauté entre les partenaires afin d'identifier les principales tendances pouvant être utilisées comme base de discussion sur la manière d'aborder conjointement les principales tendances des réactions. |
| [Kit de solutions communautaires](https://communityengagementhub.org/resource/community-led-solutions-package-webinar-recordings-and-resources/) | Kit | Ce kit comprend des enregistrements de webinaires et des ressources permettant travailler avec les communautés afin de répondre à la COVID-19 et de trouver des solutions appropriées en utilisant l'expertise et les capacités des communautés. |
| [Le kit de méfiance et de déni](https://communityengagementhub.org/resource/mistrust-denial-webinar-recording-and-resources/) | Kit | Ce kit comprend un enregistrement du webinaire, des conseils, des infographies et des vidéos sur la manière de lutter contre la méfiance envers la réponse à la COVID-19 ainsi que le déni de l'épidémie, l'un des problèmes les plus courants et les plus persistants soulevés par les réactions de la communauté. |
| [Conseils sur l'utilisation des médias sociaux pour informer sur la COVID-19](https://communityengagementhub.org/resource/tips-for-using-social-media/) | Orientation | Ce document fournit un ensemble de recommandations rapides pour écouter, suivre et répondre à vos publics et fournir des informations précises et opportunes sur la COVID-19 en utilisant les réseaux sociaux. Des contenus et des modèles de réseaux sociaux modifiables sont inclus.  |

Pour plus d'informations ou pour faire part de vos commentaires sur ce dossier de rétroactions de la communauté sur la COVID-19, veuillez contacter Alexandra.SICOTTELEVESQUE@ifrc.org, responsable mondial du CEA de la FICR.

Pour toute question ou réaction directement liée aux outils de collecte et d'analyse des données ou au cadre de codage, veuillez contacter cea.im@ifrc.org.