OUTIL 10

JOURNAL DE FEEDBACKS ET DE MITIGATION

**Gestion de l’Hygiène Menstruelle (GHM) en situation d’Urgence**/FICR/Version Pilote

APERÇU

Cet outil fournit un exemple de journal qui peut être utilisé pour collecter des feedbacks (à la fois informels et formels) et pour documenter les actions qui ont été entreprises pour en tenir compte (mitigation) ainsi que leurs résultats. Ce tableau peut également être utilisé pour collecter les rumeurs, les plaintes et la désinformation.

Avant que les activités ne commencent, il est important de **planifier la façon dont les feedbacks vont être collectés** – y compris les mécanismes ou les activités, qui les obtient de qui, et avec quelle périodicité (fréquence). Utiliser le tableau ci-dessous comme exemple pour vous aider à planifier.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Activité ou mécanisme** | **Groupe cible/Avec qui ?** | **Fréquence** |
| ex. Groupes de discussions | Les adolescentes et les femmes en âge de procréer | ex. Chaque mois |
| ex. Enquêtes rapides en utilisant les téléphones mobiles [voir ci-dessous les liens vers des ressources supplémentaires] | Groupe sélectionné de façon aléatoire à partir de la population cible | ex. Enquêtes rapides toutes les semaines ou tous les mois |
| ex. Émissions de radio avec conférence téléphonique | Population affectée | ex. De façon continue durant toute la durée de l'intervention |
| ex. Interviews avec les informateurs clés | ex. Leaders communautaires, agents de santé locaux, soigneurs traditionnels, leaders au sein de la communauté des femmes | ex. Toutes les deux semaines |
| ex. Bureau des plaintes | Les femmes et les jeunes filles qui reçoivent des produits de GHM | ex. Durant chaque distribution |
| ex. Boîte à feedbacks ou cartes postales | Population affectée | ex. De façon continue |

EXEMPLE DE JOURNAL DE FEEDBACKS ET DE MITIGATION

*(Adapté du réseau CDAC[[1]](#footnote-1).)*

**Se souvenir !** Le fait de collecter des feedbacks n’est pas en soi suffisant ; il faut s’assurer qu’il existe un système en place pour analyser, suivre les actions de mitigation et, ensuite, communiquer les retours aux communautés.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Journal de feedback et de mitigation – peut aussi inclure des rumeurs, de la désinformation et des plaintes** | | | | | | | |
| **Date** | **Localisation** | **Détails** | **Canal** | **Prise de risque** | **Statut de vérification** | **Activités d’atténuation** | **Résultats** |
| *Quand a-t-on obtenu le feedback/ entendu la rumeur/la plainte ?* | *Où l’a-t-on entendu/ obtenu ?* | *Détails relatifs au feedback/à la rumeur/la plainte. Qu’en est-il ?* | *Par quel canal a-t-on obtenu le feedback/la rumeur/la plainte* *?* | *Faible*  *Moyenne*  *Haute* | *Vérifier si c’est :*  *Vrai ou Faux* | *Détails portant sur qui, quoi, quand, où et comment avez-vous atténué ou traité le feedback /la rumeur/la plainte, y compris en vous engageant vis-à-vis de la communauté* | *Suivre les résultats.*  *Est-ce que le feedback/la rumeur/la plainte a cessé ?* |
| *…* |  |  |  |  |  |  |  |
| *…* |  |  |  |  |  |  |  |

RESSOURCES ADDITIONNELLES

[IFRC Community Engagement and Accountability (CEA) Guide and Toolkit](https://media.ifrc.org/ifrc/document/community-engagement-and-accountability-toolkit/)

[Information on tools for data collection and analysis](https://media.ifrc.org/ifrc/document/annex-7-tools-for-data-collection-and-analysis/) ; Partie du Guide de la FICR : Comment Mettre en Place et Gérer un Mécanisme Systématique de Feedback avec les Communautés

1. Communicating with disaster affected communities (Communiquer avec les personnes affectées par une catastrophe) [↑](#footnote-ref-1)