

À l'écoute des communautés dans les environnements insécurisés

ENSEIGNEMENTS TIRÉS DES MÉCANISMES DE RÉTROACTION DES COMMUNAUTÉS EN AFGHANISTAN, EN SOMALIE ET EN SYRIE

Dans les environnements insécurisés, ou les humanitaires ont peu l'occasion d'avoir des échanges en face à face avec les communautés, la redevabilité envers les populations affectées est plus complexe et nécessite souvent plusieurs approches combinées. Les mécanismes de rétroaction des communautés peuvent être des instruments utiles pour renforcer l'engagement des communautés et améliorer la qualité de la programmation humanitaire. La présente note d'information résume les conclusions de SAVE concernant l'efficacité et le caractère approprié des systèmes de rétroaction des communautés en Afghanistan, dans le centre-sud de la Somalie et en Syrie. L'étude repose sur des consultations avec des communautés affectées par une crise, des agences humanitaires et des bailleurs de fonds ainsi que sur une revue de la documentation pertinente et de la littérature.

PRINCIPALES CONCLUSIONS

Les processus de rétroaction existants sont remarquablement différents en Afghanistan, dans le centre-sud de la Somalie et en Syrie, malgré des risques pour les opérations d'assistance et des contraintes d'accès similaires. Les agences humanitaires utilisent différents moyens pour obtenir une rétroaction et y répondre, et le nombre ainsi que la densité des canaux formels de rétroaction sont variables. En Afghanistan, la plupart des agences se fient à des discussions informelles avec les représentants de la communauté locale. Dans le centre-sud de la Somalie, des mécanismes formels de consultation par téléphone, comme des services d'écoute téléphonique, sont beaucoup plus courants. En Syrie, la communication avec les communautés passe essentiellement par les ONG locales et les conseils locaux, tant en personne qu'à travers des plateformes en ligne comme WhatsApp. Ces environnements distincts en matière de rétroaction reflètent des contextes socioculturels différents ainsi que des attentes différentes de la part des bailleurs de fonds.

Malgré les différences entre les mécanismes de rétroaction disponibles entre les trois contextes, les opinions des communautés consultées sont remarquablement similaires et sceptiques. Les personnes affectées ont reproché aux agences de trop dépendre sur les représentants de la communauté locale, de ne pas les associer à la planification des projets et de ne pas assurer de suivi après une rétroaction. Au lieu de cela, elles souhaitent avoir une communication régulière en face à face non seulement avec les travailleurs humanitaires sur le terrain, mais aussi avec des acteurs indépendants qui ne sont pas directement associés à la mise en œuvre du programme, afin de parler librement de questions délicates telles que la corruption.

Un sondage SAVE à grande échelle auprès de communautés affectées a révélé que la majorité des personnes n'avaient jamais été invitées à donner leur opinion concernant l'assistance reçue. La proportion des personnes affectées qui ont déclaré avoir été consultées était la plus élevée en Afghanistan (35 pour cent). En Somalie, le pays ayant les systèmes de rétroaction les plus formalisés, seulement 4 pour cent des répondants somaliens ont déclaré avoir été consultés. Cela indique qu'un plus grand nombre de mécanismes formels de rétroaction ne conduit pas automatiquement à une meilleure communication avec les communautés, en particulier lorsque les systèmes ne sont pas correctement promus et maintenus.

La plupart des humanitaires ont également exprimé leur mécontentement, notamment parce que les mécanismes ne permettent pas d'obtenir le type et le volume de rétroaction attendus par l'agence. Ils sont nombreux à chercher à en savoir plus sur la corruption de partenaires ou de représentants locaux, mais ces types de réclamations restent rares. Les agences rapportent qu'elles reçoivent régulièrement des rétroactions utiles concernant la qualité des programmes (un autre objectif clé des mécanismes de rétroaction), mais essentiellement par leurs canaux de communication en face à face. La plupart des rétroactions reçues portent sur des questions opérationnelles courantes.

ENSEIGNEMENTS CLÉS

L'étude conclut que la mise en place efficace de systèmes de rétroaction dans les contextes insécurisés ne nécessite pas d'approches nouvelles ni radicalement différentes. Au contraire, les agences devraient utiliser le matériel d'orientation existant et se conformer aux bonnes pratiques documentées.

1. Rendre la communication plus inclusive.

Au lieu de ne consulter que des « informateurs clés », les agences devraient solliciter activement l'opinion de personnes dénuées de pouvoir et les informer de leurs droits et prérogatives. La sensibilisation communautaire ciblée avec des travailleurs humanitaires sur le terrain ou, lorsque l'accès est restreint, par l'intermédiaire des tiers soigneusement sélectionnés, peut aider à recueillir des perspectives d'un échantillon plus représentatif.

2. Les canaux de rétroaction en face à face sont plus utiles, mais exigent des procédures formelles pour garantir le suivi et l'apprentissage.

Les agences proches du terrain sont les mieux placées pour mener les efforts de communication. Une approche plus systématique avec des procédures et capacités suffisantes est toutefois nécessaire pour assurer l'enregistrement et l'analyse de la rétroaction ainsi que pour y répondre.

3. Une communication inclusive implique de multiples canaux différents de rétroaction.

Le contact en personne avec des travailleurs humanitaires ou des partenaires opérationnels au niveau local doit être complété par d'autres canaux de communication afin d'établir un lien entre les personnes affectées par une crise et les agences internationales et les bailleurs de fonds sans présence sur le terrain. Les agences doivent associer les communautés affectées au choix et à l'élaboration de ces mécanismes.

4. Permettre la communication bidirectionnelle au lieu d'extraire uniquement des informations.

Pour obtenir une rétroaction utile, les agences doivent déployer des moyens pour faire connaître aux communautés les canaux de rétroaction disponibles et pour les informer de leurs droits et prérogatives.

5. Là où plusieurs agences sont présentes, il faut une communication plus collaborative avec les communautés.

Du point de vue des communautés, les mécanismes de rétroaction conjoints ou inter-agences prêtent moins à confusion et sont plus conviviaux. Pourtant, de tels systèmes restent rares en raison de la réticence des agences à partager des informations (sensibles) et en raison des coûts initiaux. Bien qu'un projet de rétroaction commun global ne soit pas toujours réaliste ni souhaitable dans tous les contextes, les agences devraient prendre des mesures en vue de renforcer la collaboration, par exemple par l'intermédiaire de normes communes sur les mécanismes de rétroaction.

6. Les bailleurs de fonds devraient définir plus activement les pratiques de rétroaction.

Pour éviter les doubles emplois et promouvoir une utilisation plus large de la rétroaction, les bailleurs devraient fournir des incitations pour encourager les agences à adhérer à des normes en matière de bonnes pratiques et à participer à des initiatives communes. Par ailleurs, exiger une rétroaction n'est efficace que si les bailleurs créent une atmosphère dans laquelle les agences se sentent à l'aise de partager également des réactions négatives qu'elles reçoivent. Les bailleurs devraient aussi veiller à ce que leurs exigences de conformité n'entravent pas la programmation réactive. Au contraire, ils devraient prévoir un financement flexible pour que les agences puissent modifier leurs programmes en réponse aux commentaires des communautés.

RAPPORT COMPLET

Pour en savoir plus et pour citer ces travaux, veuillez vous reporter au rapport complet : Ruppert, L., Sagmeister, E. et Steets, J., 2016. *Listening to Communities in Insecure Environments; Lessons from Community Feedback Mechanisms in Afghanistan, Somalia and Syria* (SAVEResearch.net).

LITTÉRATURE ET DIRECTIVES UTILES SUR LES MÉCANISMES DE RÉTROACTION DES COMMUNAUTÉS

- **ALNAP – CDA**, 2014. [Fermer la boucle : Pour un retour d'information efficace dans les contextes humanitaires](#).
- **CHS Alliance**, 2015. [Humanitarian Accountability Report](#) (rapport sur la redevabilité humanitaire).
- **Équipe spéciale du CPI chargée de l'application du principe de redevabilité envers les populations affectées et de la protection contre l'exploitation et les atteintes sexuelles**, 2016. [Best Practices Guide for Community-Based Complaints Mechanisms](#) (guide des meilleures pratiques pour des mécanismes de plainte communautaire).
- **Jean et al./CCVRI Helpdesk**, 2013. [Beneficiary Feedback in Fragile and Conflict Affected States](#) (rétroaction des bénéficiaires dans les États vulnérables et affectés par un conflit).
- **ODI/HPN**, 2011. [Humanitarian Exchange Special Feature : Humanitarian Accountability](#) (numéro spécial de *Humanitarian Exchange* sur la redevabilité humanitaire).