|  |
| --- |
| **Outil 12 :** Le retour d’information (boite à commentaires)**[[1]](#footnote-1)** |

**Définition :** les boîtes de feedback (ou de retour d’information) sont un canal qui permettent aux enfants, aux jeunes et aux communautés de fournir un feedback de manière anonyme. Les boîtes de feedback sont parfois aussi appelées : boîte à suggestions, boîte à commentaires ou boîte à plaintes.

**Objectif de l'outil :** L'objectif de cet outil est de fournir des conseils sur la mise en place de boîtes à commentaires, y compris des considérations clés sur les aspects d'accessibilité, de modalités de collecte et de délais de réponse.

**Quand utiliser cet outil :** Lorsque les organisations de PE décident d'engager des volontaires communautaires dans la gestion des cas, les mécanismes de redevabilité sont des dispositifs importants. Les boîtes à commentaires peuvent être mises en place à n'importe quelle phase de la programmation. Elles peuvent être présentées aux enfants et aux membres de la communauté lors de la sélection des volontaires et dans le cadre des activités régulières de protection de l'enfance.

**Orientations** : A noter que les boîtes à commentaires sont souvent inefficaces : soit elles ne sont pas accessibles à tous, soit elles restent inutilisées, soit les commentaires ne sont pas recueillis régulièrement, soit les plaintes ne sont pas traitées. Par conséquent, si des boîtes sont mises en place, il est important qu'il existe un processus clair de collecte du retour d'information et de réponse en temps utile.

Si des boîtes de feedback doivent être mises en place, elles doivent concerner les contributions à l'ensemble de la programmation, et pas seulement le volet GCPE ou le rôle des volontaires. Il est donc recommandé de consulter les autres équipes de programme et les volontaires pour décider de l'utilisation des boîtes.

Aux fins de la présente orientation, il est recommandé de créer des boîtes pour deux publics clés :

1. Pour les enfants, les jeunes et les membres de la communauté.
2. Pour les volontaires communautaires eux-mêmes.

**Outil "boîtes à commentaires**

**Étape 1 : Décider si les boîtes de feedback représentent un mécanisme de feedback approprié**

|  |  |
| --- | --- |
| **Quand utiliser les boîtes de commentaires** | **Quand ne pas utiliser les boîtes de commentaires** |
| * Dans les milieux où la plupart des gens savent lire et écrire. * Dans les contextes où le feedback écrit est une pratique courante. * Dans les contextes où il est sûr de fournir un retour d'information (c'est-à-dire lorsque la soumission d'un retour d'information ne présente pas de risques de préjudice ou de représailles pour la personne qui le fournit). * Dans les projets ou programmes pour lesquels il n'est pas possible d'organiser des consultations ou de recevoir un retour d'information direct des bénéficiaires. | * Dans les environnements où fournir un retour d'information (écrit) est délicat ou lorsque cela peut mettre des personnes en danger. * Dans les contextes où le feedback écrit n'est pas une pratique courante. * Dans les situations où les principaux bénéficiaires ciblés ne savent ni lire ni écrire. * Dans les situations où il s'agit du seul canal de rétroaction ; une boîte de rétroaction devrait toujours faire partie d'un mécanisme de rétroaction plus large qui comprend d'autres canaux, y compris des possibilités de fournir une rétroaction directe. |

**Étape 2 : Création de boîtes et de formulaires**

La boîte à commentaires

* Utilisez une boîte qui peut être verrouillée.
* Placez la boîte dans un endroit sécurisé où elle ne risque pas d'être volée.
* Utilisez une boîte avec une ouverture qui permet de soumettre des messages de retour d'information sans qu'il soit possible de les retirer sans utiliser de clé.

Accessibilité

* La boîte doit être placée dans un endroit facilement accessible pour deux publics distincts :
  + Enfants et jeunes, prestataires de services et membres de la communauté
  + Volontaires communautaires.
* Placez la boîte dans un endroit commun facilement accessible à toutes les personnes (par opposition à l'intérieur d'une pièce fermée ou d'un bureau).
* Placez la boîte dans un endroit où les personnes qui souhaitent y avoir accès peuvent le faire de manière confidentielle ou privée.
* Placez la boîte à une faible hauteur pour que les jeunes enfants et les personnes en fauteuil roulant puissent l'atteindre.

Formulaire de commentaires

* Bien que le feedback écrit peuvent être soumis sous quelque forme que ce soit, il peut être utile d'élaborer un formulaire de retour d'information standardisé avec des questions standardisées.
* Consultez les enfants, les jeunes et les volontaires de la communauté lors de l'élaboration du formulaire afin de vous assurer qu'il est compris par tous.
* Traduire le formulaire dans les langues locales, en utilisant un langage adapté aux enfants et développer une version pour les personnes illettrées.

**Étape 3 : Répondre aux commentaires**

* de consulter la communauté et les volontaires sur la fréquence d'ouverture des boîtes à commentaires pour recueillir les réactions. Il est recommandé d’ouvrir les boîtes régulièrement, idéalement tous les jours et au moins toutes les semaines.
* S'assurer que les enfants, les jeunes et les communautés sont informés de la fréquence de l’ouverture, des délais de traitement.
* Lorsque l'objectif principal du mécanisme de retour d'information est d'identifier les plaintes relatives à la sauvegarde ou à SEA, elles ne doivent jamais constituer le principal canal de retour d'information.

Réactions urgentes

* Il n'est pas recommandé d'utiliser les boîtes de commentaires comme canal principal pour recevoir des commentaires urgents tels que des préoccupations de sauvegarde ou des plaintes SEA. Toutefois, dans la réalité, les boîtes de feedback peuvent être utilisées pour signaler des questions sensibles de manière anonyme.
* Former le personnel chargé de gérer les boîtes de retour d'information pour qu'il reçoive et réponde de manière adéquate au signalement d’information urgentes, conformément aux procédures de l'organisation.

**Étape 4. Gestion de la boîte de commentaires**

* Il est recommandé que deux personnes soient responsables de la gestion des boîtes à commentaires et de la collecte des messages. Dans certaines situations, il peut être nécessaire d'ouvrir la boîte de retour en présence d'un autre membre du personnel, afin de réduire les risques de fraude ou de mauvaise gestion. Il est recommandé de ne pas avoir trop de membres du personnel différents responsables de la collecte du retour d'information, afin de limiter les risques de violation de la confidentialité.
* Il est recommandé que le personnel du bureau local le plus proche de l'emplacement de la boîte à commentaires information soit responsable de sa gestion. Assurez-vous que le personnel est nommé et formé pour gérer le retour d'information.

1. Plan International, Mécanismes de feedback adaptés aux enfants : Guide et boîte à outils [↑](#footnote-ref-1)