

Apprentissage et adaptation suite à la rétroaction de la communauté

AUTEUR

Derrick Nsibirwa

ACTIVITÉ/PROGRAMME

Passage à la résilience (GRA, Graduating to Resilience)

ORGANISATION

Fondation AVSI

PAYS

Ouganda

CONTEXTE

L'activité de passage à la résilience (GRA) est un projet de 7 ans mis en œuvre par la Fondation AVSI, en partenariat avec Trickle Up et l'American Institutes for Research (AIR). L'activité est déployée auprès de 13 200 ménages répartis en deux cohortes dans le district de Kamwenge, dans l'ouest de l'Ouganda. Ces ménages sont économiquement actifs mais dans l'incapacité chronique de satisfaire leurs besoins de première nécessité sans assistance. L'activité dessert un nombre égal de communautés d'accueil et de réfugiés dans le district, tout en tenant compte des besoins propres à chaque population. L'activité vise à améliorer la sécurité alimentaire et l'état nutritionnel des membres du ménage, à améliorer la situation économique du ménage et à accroître la résilience des membres du ménage et des communautés.

LA GESTION ADAPTATIVE EN ACTION

Décrivez votre exemple de gestion adaptative. Quel est le problème que vous cherchiez à résoudre ? Pourquoi avez-vous choisi de la mettre en œuvre de cette manière ?

L'activité de passage à la résilience (GRA) est mise en œuvre dans une vaste zone multiculturelle, dans laquelle les interventions planifiées pour un groupe de participants ne sont pas toujours appropriées ou efficaces pour d'autres groupes de participants. De ce fait, l'activité doit être soigneusement élaborer, adapter et valider les interventions individuelles en fonction des besoins et priorités spécifiques des différentes communautés. Cela implique que le personnel chargé des activités ait régulièrement accès à des informations actualisées et contextualisées sur les besoins, les priorités et les inquiétudes des différentes communautés. De plus, étant donné que l'activité s'est engagée à impliquer les participants de manière proactive dans les processus de prise de décision et la conception des activités, il était nécessaire de disposer d'un système permettant d'intégrer les points de vue des participants dans la planification des scénarios et la prise de décision en cours. Pour répondre à ce besoin, la GRA a mis en place des comités permanents, des organes démocratiquement élus composés de participants à l'activité qui se réunissent périodiquement pour faire part de leurs remarques sur les interventions de l'activité, discuter des questions découlant des interventions et mettre en évidence les priorités des participants. En offrant une plateforme de rétroaction et de dialogue entre l'activité et les participants, les réunions du comité permanent représentent une partie importante de l'approche de gestion adaptative de la GRA. Une fois élus, les comités permanents exercent leurs fonctions pour la durée de leur cohorte et représentent les autres participants lors de réunions trimestrielles avec le personnel de l'activité.



Le comité permanent des femmes organise une réunion. Crédit photo : Esther Bikyuka, AVSI

Les réunions des comités permanents se tiennent trimestriellement, immédiatement après les cycles trimestriels de collecte de données. Les lieux de réunion sont décidés par les membres du comité, avec le soutien de l'Activité pour déterminer un espace sûr, pratique et accessible. Dans un délai de deux semaines après la collecte des données trimestrielles, celles-ci sont examinées et analysées afin d'identifier et de compiler les sujets d'intérêt potentiels sur lesquels le personnel de l'activité souhaiterait recevoir des

commentaires ou des informations de la part des participants. Sur la base de ces thèmes, le personnel de terrain et de programme ébauche des guides pour les discussions de groupe, qui sont examinés et approuvés par le comité de pilotage technique. Les membres du comité permanent sont ensuite mobilisés et informés des dates proposées pour la réunion. Les réunions sont animées par un facilitateur qui se base sur les meilleures pratiques des groupes de discussion afin que la conversation reste bien orientée, tout en laissant aux membres du comité la liberté de s'exprimer et de faire part ouvertement de leurs commentaires. Chaque session comprend des questions spécifiques que l'activité a préparées pour le comité permanent, ainsi qu'une séance ouverte de questions-réponses, au cours de laquelle le personnel écoute les questions et les préoccupations que les membres du comité souhaitent eux-mêmes évoquer. Cette rétroaction est enregistrée dans le Suivi des actions du comité permanent, où sont inscrites toutes les questions ou préoccupations identifiées, toutes les actions de suivi et le personnel responsable de leur réalisation. Ce rapport est partagé avec le comité de pilotage technique, et les actions décrites sont intégrées dans le plan de mise en œuvre et le calendrier, qui sont mis à jour en conséquence.

IMPACT

Décrivez l'impact de votre approche de gestion adaptative sur votre activité et ses objectifs. S'il est trop tôt pour se prononcer, quels sont les effets que vous attendez à l'avenir ?

Parmi les divers mécanismes utilisés par la GRA pour recueillir les commentaires des participants, y compris une ligne téléphonique gratuite et une boîte à suggestions installée sur place, les comités permanents sont le moyen le plus populaire et le plus facile pour les membres de la communauté de se faire entendre. L'engagement des membres des comités permanents a contribué à faire comprendre comment les enjeux émergents peuvent influencer les activités. Le personnel de l'activité utilise ces informations lors de l'élaboration et de la révision des plans de scénario dans le but de se préparer à faire face aux risques et aux défis. Ce processus a amélioré la réactivité de l'activité, dans la mesure où il permet d'adapter rapidement les plans de travail lorsque les scénarios prennent forme et que le personnel est informé des difficultés rencontrées. Par ce processus, la GRA s'assure que les voix des participants sont prises en compte dans l'identification des scénarios et dans les réponses qui y sont apportées.

Par exemple, lors des réunions du comité permanent, l'activité a constaté que les participants avaient des difficultés à retirer de l'argent via MobileMoney, qui est le moyen de distribution de l'aide financière à la consommation. Elle a notamment appris que les participants des communautés de réfugiés devaient marcher de longues distances pour atteindre les agents MobileMoney et que cela leur prenait jusqu'à deux heures pour effectuer des retraits. Les participants ont également mis l'accent sur le fait que même après avoir atteint les points de retrait MobileMoney, les agents n'avaient parfois plus d'argent liquide avant que les retraits ne puissent être effectués. En conséquence, l'activité s'est engagée avec la direction de MTN à accroître le nombre d'agents MobileMoney dans le village, permettant ainsi de mieux anticiper ce problème à l'avenir.

Les comités permanents permettent également à la GRA de contextualiser les tendances des données programmatiques, facilitant ainsi la capacité à planifier des réponses appropriées aux problèmes dès leur apparition. Lorsqu'un problème est identifié, les comités permanents aident les responsables de l'activité à mieux comprendre les raisons pour lesquelles une intervention ou une stratégie donnée ne fonctionne pas, leur permettant ainsi d'évaluer les adaptations les plus appropriées. Par exemple, la GRA a appris lors de la collecte des données que les ménages ne semblaient pas faire bouillir leur eau pour la traiter. Les données collectées n'ont toutefois pas permis d'en comprendre les raisons. Grâce au comité permanent, le personnel de l'activité a pu identifier de multiples facteurs expliquant ce problème, notamment le manque de carburant et de charbon de bois, la croyance que l'eau des pompes a déjà été traitée et la crainte que l'eau traitée ne provoque des maladies. Ces informations ont permis à l'activité d'adapter et d'ajouter au plan de travail des actions de coaching sur les questions relatives à l'eau, à l'assainissement et à l'hygiène (WASH) qui répondaient spécifiquement aux préoccupations des membres de la communauté. Le personnel de l'activité a également relayé les commentaires du comité permanent aux partenaires WASH afin d'assurer la cohérence des messages.

RÉFLEXION

Qu'est-ce qui a permis votre approche de la gestion adaptative ? Que pourriez-vous faire différemment la prochaine fois ?

Le système de la GRA permettant le suivi de la rétroaction du comité permanent et l'intégration des actions qui en découlent dans les activités planifiées est essentiel à la capacité d'utiliser ce mécanisme de rétroaction pour renforcer la gestion adaptative de l'activité. Par ailleurs, le fait que les réunions des comités permanents soient alignées sur d'autres mécanismes de collecte de données

trimestrielles garantit que les informations parviennent aux équipes de la GRA en temps opportun pour leur permettre de réviser leur plan de travail et éviter que les efforts du personnel ne se répètent.

Les participants sont répartis dans des comités distincts en fonction de leur âge, de leur genre et de leur statut d'hôte ou de réfugié. La création de comités distincts en fonction de ces caractéristiques permet au personnel de l'activité de rassembler des individus ayant des expériences similaires et qui partagent un niveau de confiance les uns avec les autres. Cela crée un espace où tous les membres du comité se sentent en mesure de participer. À titre d'exemple, l'Ouganda étant un pays fortement marqué par les questions de genre, il est important pour les femmes de disposer d'un espace où elles peuvent parler ouvertement entre elles. La décision de créer un comité permanent distinct pour les jeunes est née de l'approche de gestion adaptative de l'activité. En réponse à la rétroaction selon laquelle les jeunes estimaient que leurs contributions n'étaient pas suffisamment valorisées, l'activité a fait remarquer qu'il était nécessaire que les jeunes disposent de leurs propres espaces pour faire part de leurs commentaires et être entendus de manière plus efficace. Le lien étroit et la confiance que les participants entretiennent avec leurs représentants élus renforcent également l'efficacité du comité permanent, en garantissant que les participants se sentent à l'aise et capables de soulever les problèmes auxquels ils font face auprès des membres du comité.

Quand on leur a demandé ce qu'ils auraient souhaité que l'on fasse différemment lors de la mise en place de ces comités, les membres des comités permanents ont attiré l'attention sur deux problèmes administratifs susceptibles d'avoir un impact négatif sur les participants. Plus précisément, les membres ont sollicité une programmation des sessions plus anticipée afin d'éviter les conflits avec les activités lucratives, ainsi qu'un versement plus rapide des indemnités de transport. En améliorant ces deux aspects, il est possible d'accroître la capacité des participants à s'engager pleinement dans les comités et de réduire les taux d'abandon pendant la durée de la cohorte.



Le comité permanent des hommes organise une réunion. Crédit photo : Esther Bikyuka, AVSI

OUTILS

Quels outils ont facilité ou résulté de votre approche de la gestion adaptative ? Veuillez les décrire et si possible joindre un lien ou une pièce jointe.

Le Suivi des actions du comité permanent sert à consigner les commentaires des participants et à attribuer la responsabilité de l'accomplissement des mesures nécessaires pour donner suite à ces commentaires. À la suite des réunions des comités permanents, le personnel de l'activité répertorie les suggestions, les commentaires et les opinions exprimés au cours de la réunion, et le comité de pilotage technique charge les responsables de programme concernés d'étudier et/ou de résoudre les problèmes. Le suivi est utilisé pour enregistrer toutes les adaptations nécessaires au programme qui pourraient devoir être mises en œuvre, renforcées ou prises en compte ultérieurement. Cliquez [ici](#) pour télécharger une copie du Suivi des actions du comité permanent.