

Juillet 2023

FICHE D'APPRENTISSAGE

JOFA THEMATIC  
REVIEWS 



JOINING FORCES  
For All Children



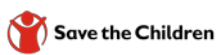
Co-funded by  
the European Union

# Examen thématique du projet JOFA Mécanismes de retour d'information et de réclamation adaptés aux enfants

Joining Forces for Africa (JOFA)



ChildFund  
Alliance



Terre des Hommes  
International Federation

World Vision 

## CONTEXTE

**La mise en place de mécanismes efficaces de retour d'information et de réclamation est essentielle pour renforcer et améliorer la responsabilité des acteurs et des interventions humanitaires et de développement vis-à-vis des bénéficiaires et des parties prenantes visés. Lorsque les enfants sont l'un des groupes bénéficiaires ciblés, ces mécanismes doivent être adaptés aux enfants, inclusifs et réactifs afin de garantir leur efficacité et leur pertinence.**



L'inclusion de mécanismes de retour d'information et de réclamation adaptés aux enfants a été intégrée dans la conception du projet JOFA dans les cinq pays, afin de "garantir que les activités du projet répondent aux besoins et aux droits des enfants, et que les voix des enfants sont incluses dans l'examen de l'efficacité de la mise en œuvre de l'activité". Dès le départ, le projet a reconnu que certains des problèmes de protection de l'enfance qu'il cherchait à résoudre étaient normalisés et acceptés par les familles, les communautés et les enfants eux-mêmes, et que les enfants (en particulier les filles) risquaient davantage de subir des préjudices du fait de leur association aux actions proposées par le projet, par exemple si des parents ou des personnes s'occupant d'enfants, auteurs de violences à l'encontre de ces derniers, étaient irrités par leur participation. Cela était particulièrement vrai dans le contexte de l'augmentation attendue de la violence à l'encontre des enfants associée à la pandémie de COVID-19.

L'accès des communautés et des enfants à des mécanismes de plainte et de retour d'information

sûrs et confidentiels est l'un des outils que le projet JOFA a inclus dans sa conception pour atténuer les risques du projet. L'un des quatre objectifs spécifiques était de favoriser "l'apprentissage et le partage des connaissances et des meilleures pratiques en matière de protection de l'enfance". Au stade de la conception, le projet a inclus une activité spécifique dans ce domaine de résultat, appelant à la mise en place de mécanismes communautaires de réclamation et de retour d'information (y compris des boîtes à idées).

L'approche du consortium signifiait que les partenaires des cinq pays et environnements JOFA avaient des points de départ et des approches différents en termes d'établissement, de facilitation et de renforcement de ces mécanismes. De nombreux partenaires du JOFA disposaient de mécanismes de réclamation et de retour d'information au sein de la communauté, adaptés aux enfants et bien établis. En général, les mécanismes de retour d'information et de plainte étaient souvent mieux établis dans les contextes humanitaires du projet (par exemple, dans les camps de réfugiés) que dans les contextes de développement.

# MÉCANISMES DE RETOUR D'INFORMATION ET DE RÉCLAMATION ADAPTÉS AUX ENFANTS : UN APERÇU DE LA SITUATION DANS PLUSIEURS PAYS



## ETHIOPIE

En Éthiopie, avant le JOFA, il existait des mécanismes et des structures établies (par exemple, des boîtes à idées) pour recevoir les plaintes et y répondre, le personnel étant responsable du contrôle et du suivi. L'une des principales différences entre l'approche précédente et l'approche développée dans le cadre du JOFA a toutefois été l'effort concerté pour adapter ces mécanismes afin qu'ils soient adaptés aux enfants. Un membre du personnel d'un partenaire de la JOFA a indiqué, par exemple, que certains enfants ne savent pas lire ou écrire au niveau requis pour rédiger une plainte pour une boîte à idées, et qu'en outre, ils n'ont peut-être pas les connaissances ou le niveau de confort requis pour le faire. Pour remédier à cette situation, les responsables de la protection de l'enfance ont innové en préparant un modèle pour les enfants afin de les aider à formuler des commentaires par écrit.

L'équipe JOFA a également discuté avec le personnel chargé de la protection de l'enfance des approches possibles pour développer des mécanismes de retour d'information et de réclamation plus conviviaux pour les enfants et a proposé une série de nouvelles idées. Par exemple, l'équipe a décidé d'organiser régulièrement des forums d'enfants afin de recueillir directement les réactions et les plaintes des enfants. L'équipe a également fait appel à des agents de protection de l'enfance et à des bénévoles, ainsi qu'à des travailleurs para-sociaux, pour recueillir les réactions des enfants sur le terrain. Dans le cadre de ces forums, les enfants ont été encouragés à formuler et à partager leurs propres commentaires et plaintes, ainsi qu'à soulever toute question relative à la protection de l'enfance qui les concernait. Le fait d'impliquer les enfants et de leur donner intentionnellement l'occasion de fournir un retour d'information direct sur la manière d'améliorer le projet a également renforcé la motivation des enfants à participer au projet. Dans les camps

de réfugiés des sites du projet à Assosa, le nombre élevé d'enfants non accompagnés et séparés présentant une vulnérabilité accrue a incité l'équipe du projet JOFA à organiser des réunions régulières et séparées avec ces enfants afin de s'assurer que leur contribution était entendue et que leurs besoins étaient satisfaits le mieux possible.

Un élément essentiel de ces mécanismes de retour d'information a été l'élaboration de processus clairs de réponse et de suivi. Le personnel a indiqué que les plaintes pouvaient être adressées à la JOFA, mais qu'elles étaient parfois dirigées vers une autre institution ou un autre service gouvernemental : "Nous avons dû développer des mécanismes pour renvoyer les plaintes ou le retour d'information au bon endroit.

L'équipe devait également veiller à ce que toute plainte ou tout retour d'information reçu par le biais de ces mécanismes et directement lié à la protection de l'enfance, comme les abus physiques ou sexuels, soit traité rapidement et de manière appropriée. Par exemple, des boîtes à idées ont été ouvertes tous les jours pour veiller à ce que toute plainte relative à la protection des enfants ou à la prévention de l'exploitation et des abus sexuels (PSEA) soit transmise rapidement au point de contact approprié.

L'équipe a également formé les volontaires des bureaux d'aide à la protection de l'enfance établis dans les camps à recevoir les commentaires et les plaintes des enfants, ce qui a permis au projet de recevoir d'autres informations de la part des enfants. Les écoles étaient un autre mécanisme permettant de recueillir les commentaires des enfants, bien que de nombreux enfants n'aient pas pu accéder à l'éducation pendant de nombreux mois, en particulier pendant les périodes de conflit et de déplacement dans les camps.

 KENYA

Au Kenya, toutes les agences partenaires du JOFA disposaient déjà de mécanismes de retour d'information dans le cadre de leurs pratiques habituelles. Comme en Éthiopie, la caractéristique unique ou innovante de ce travail dans le cadre du JOFA a été l'accent mis délibérément sur la manière de collecter et d'analyser les données provenant des enfants.

Des sessions de retour d'information ont été organisées avec les bénéficiaires du projet JOFA à la fin de chaque trimestre, y compris une session dédiée aux enfants pour explorer ce qui avait bien fonctionné avec le projet jusqu'à présent et ce qui pouvait être amélioré. Des "boîtes de dépôt" et un numéro vert ont également été mis à la disposition des parents, des soignants et des enfants.

Lors des sessions de feedback en face à face, les membres de l'équipe JOFA ont également demandé si quelqu'un avait soulevé un problème qui n'avait pas été traité.

Un membre du personnel de Terres des Hommes a indiqué que les approches de responsabilisation adaptées aux enfants (Child Friendly Accountability - CFA) avaient également joué un rôle essentiel dans leur

engagement et leur soutien aux enfants pour qu'ils soulèvent leurs propres plaintes et problèmes, non seulement dans le cadre du projet JOFA, mais aussi directement auprès des détenteurs d'obligations.

L'équipe s'est efforcée de préparer les enfants à l'avance pour les aider à comprendre qui sont les responsables concernés et quels sont leurs rôles, et comment aider les enfants à identifier les questions qu'ils aimeraient soulever. Dans un exemple, l'équipe JOFA a d'abord contacté les parties prenantes du secteur de la sécurité, notamment la police et le chef de zone, et les a invités à rencontrer les enfants. Un membre de l'équipe a expliqué qu'au Kenya, de telles séances de responsabilisation et de retour d'information avec les responsables étaient encore très rares : "Les responsables n'aiment pas être tenus de rendre des comptes, et encore moins par des enfants". Ces responsables voulaient savoir à l'avance quelles questions les enfants leur poseraient, mais l'équipe JOFA leur a expliqué qu'ils ne le savaient pas car les problèmes ou les questions soulevés viendraient des enfants eux-mêmes. L'équipe a rassuré les responsables en leur disant que les enfants "sont amicaux et ne veulent pas faire de mal".





## KENYA

Lors de cette réunion, les enfants ont fait part de leurs préoccupations, telles que les personnes qui vendent de la drogue aux enfants de leur communauté, l'accès à l'eau et le non-fonctionnement de l'éclairage public dans leurs quartiers (qui avait été déconnecté par le gouvernement dans ce quartier "illégal" spécifique).

Un membre de l'équipe a déclaré : "Les enfants ont dit : "Nos parents ne peuvent pas payer pour cela, mais en tant que gouvernement, vous devriez peut-être réparer l'éclairage public". Le policier présent à la réunion, qui avait eu du mal à s'engager au départ, est resté après la fin de la réunion pour continuer à dialoguer avec les enfants.

Le personnel a indiqué que le chef de secteur commente toujours la réunion et que les enfants ne considèrent plus ces responsables comme inaccessibles. Le chef de secteur a noté que désormais, certains enfants s'approchent de lui pour le saluer lorsqu'ils le voient. L'équipe a également organisé des réunions similaires entre les enfants et les responsables du secteur de la santé.

Afin d'encourager la mise en place de mécanismes de retour d'information et de réclamation adaptés aux enfants handicapés, le projet a collaboré avec une organisation communautaire axée sur le handicap dans un site pour s'assurer qu'une boîte de dépôt ou une boîte à suggestions était disponible dans cette organisation communautaire. Bien que cela n'ait pas résolu tous les problèmes d'inclusion liés à l'accès à des mécanismes adaptés aux enfants handicapés (voir ci-dessous), l'équipe du projet savait que tous les problèmes spécifiques soulevés par les enfants à partir de cette boîte à suggestions étaient des problèmes soulevés par des enfants handicapés.

## LE RETOUR D'INFORMATION EN ACTION



Dans un site de projet au Kenya, les enfants ont utilisé des mécanismes de retour d'information pour faire savoir au personnel du projet que les activités et les sessions du projet prenaient parfois trop de leur temps. Même s'ils voulaient participer, ils avaient aussi d'autres obligations à remplir, et ils ont demandé à l'équipe de mieux tenir compte de leur emploi du temps et de leurs besoins.

Les enfants ont également raconté que lorsqu'ils avaient des séances à une certaine heure de la journée, leurs parents supposaient qu'ils prendraient un repas avec le projet et ne laissaient donc pas de nourriture pour eux à la maison. Les enfants manquaient alors un repas. Sachant cela, le projet a réagi pour éviter que cela ne se produise. Un membre du personnel d'un partenaire JOFA a déclaré : "Sans ce retour d'information, nous ne l'aurions pas su".




**MALI**


Au Mali, des boîtes à idées ont été placées dans chaque communauté, où les membres adultes de la communauté et les enfants pouvaient faire part de leurs suggestions ou de leurs commentaires dans leur langue locale. Les mécanismes de retour d'information ont été utilisés à la fois pour signaler les problèmes de protection des enfants (par exemple, les cas de violence ou de négligence), mais aussi pour le retour d'information spécifique au programme JOFA. Les problèmes de protection ont été séparés et renvoyés.

Un comité a été créé pour examiner les commentaires, les suggestions ou les rapports, comprenant, par exemple, le facilitateur JOFA du village, le chef du village et un représentant des enfants (pour les questions qui étaient appropriées pour les enfants). Des téléphones portables ont également été fournis à une personne relais dans la communauté, configurés de manière à ce qu'il suffise d'appeler et de raccrocher pour être rappelé, ou d'envoyer un SMS pour contacter le point de contact du projet.

Des groupes de discussion initiaux ont été organisés avec des enfants participant au club d'enfants de chaque village afin de discuter et d'expliquer l'objectif des mécanismes de retour d'information et de réclamation adaptés aux enfants, et de recueillir les commentaires et les

opinions des enfants sur la forme que devraient prendre ces mécanismes. Il s'agissait notamment de savoir qui, selon les enfants, devrait être chargé de gérer le téléphone portable pour les rapports téléphoniques, et où la boîte à idées devrait être placée dans la communauté pour qu'elle soit accessible et confidentielle.

Tout au long des activités du projet, les personnes de référence et les chefs de file de la communauté ont également organisé des réunions en face-à-face et des examens du projet afin de recueillir des informations sur les activités du projet, y compris de la part des enfants.

L'utilisation des approches CFA a également été soulignée au Mali comme un moyen par lequel les enfants sont devenus plus actifs dans la programmation de JOFA, en tant que défenseurs et agents de changement concernant les questions qui les affectent, ainsi que comme contributeurs à l'amélioration de la programmation de JOFA.

L'équipe du projet a également travaillé avec des mécanismes ou des dirigeants communautaires existants, dont certains étaient déjà actifs avant le projet JOFA, tandis que d'autres ont été mis en place à la suggestion de la communauté pour encourager la participation et le retour d'information des enfants. Ces personnes devaient avoir la confiance des enfants.


**MALI**

Pour les enfants qui ne savaient pas lire ou écrire, qui ne pouvaient pas utiliser les boîtes à idées, qui n'avaient pas accès au téléphone ou qui ne l'utilisaient pas, ces personnes constituaient un autre point de contact pour les enfants qui souhaitaient faire part de leurs réactions et signaler des problèmes de protection.

Les enfants ont également noué des relations étroites avec les animateurs des clubs d'enfants et des centres d'écoute dans les villages et les communautés accueillant des personnes déplacées. Parfois, les enfants parlaient à ces animateurs du programme ou de leurs propres problèmes psychosociaux. Les animateurs étaient alors en mesure de les orienter vers des services supplémentaires si nécessaire.

Un membre du personnel du partenaire JOFA a indiqué que si les mécanismes de retour d'information tels que les boîtes à idées et les communications téléphoniques étaient peu utilisés au début du projet, des séances de sensibilisation avec les communautés, y compris les enfants, ont permis d'accroître l'utilisation de ces mécanismes, et l'équipe a été en mesure de recevoir des informations en retour et d'y répondre.

Des groupes de discussion avec les enfants participant aux clubs d'enfants ont également été organisés lors des examens trimestriels afin de recueillir régulièrement le point de vue des enfants sur les activités du projet. L'équipe de JOFA au Mali a veillé à ce que les enfants scolarisés et non scolarisés soient inclus, et à ce qu'il y ait une représentation égale des garçons et des filles dans ces groupes. Ces sessions ont été considérées comme particulièrement utiles pour recueillir le point de vue des enfants.

**LE RETOUR D'INFORMATION EN ACTION**


Au Mali, lors d'un groupe de discussion trimestriel avec des enfants, de jeunes garçons se sont plaints que les activités du JOFA étaient davantage axées sur les filles que sur les garçons. Le personnel du projet a réagi en organisant des séances de discussion avec les filles et les garçons, au cours desquelles il a animé des activités pour discuter des différentes vies (par exemple, les rôles de genre) des filles et des garçons dans la communauté. Ces discussions ont permis de comprendre que la plupart des filles se réveillent tôt avec un lourd fardeau de tâches ménagères à accomplir et sont occupées presque toute la journée, alors que de nombreux garçons n'ont pas grand-chose à faire pendant la journée. Ces discussions ont également exploré les différentes vulnérabilités des filles et des garçons, ce qui a permis aux garçons de mieux comprendre l'objectif des activités du JOFA.





## SÉNÉGAL



Au Sénégal, l'une des premières activités du projet JOFA a consisté à organiser des séances d'information avec les membres de la communauté, y compris les adultes et les enfants, afin d'expliquer l'importance du retour d'information de la communauté sur les activités du projet et de présenter les différents mécanismes de retour d'information mis à la disposition de la communauté.

Des groupes de discussion ont été organisés avec des adultes et des enfants séparément pour discuter des différents mécanismes de retour d'information et de la manière dont ils pourraient être adaptés le plus efficacement possible pour garantir qu'ils soient adaptés aux enfants.

Des sessions de formation ont également été organisées avec les principales parties prenantes afin d'expliquer la fonction de ces mécanismes de retour d'information ainsi que les processus permettant de répondre au retour d'information, aux suggestions ou aux rapports reçus.

Les principaux mécanismes de retour d'information étaient des boîtes à idées, dans lesquelles les commentaires étaient recueillis et traités chaque mois, un numéro de téléphone et des réunions communautaires trimestrielles qui coïncidaient avec le cycle de rapport du projet JOFA.

Certains des défis associés aux boîtes à idées sont abordés ci-dessous dans la section Défis et obstacles.

Le personnel des partenaires de JOFA au Sénégal a indiqué que ces réunions communautaires trimestrielles et ces groupes de discussion ont généré un retour d'information substantiel de la part des adultes et des enfants.

Les groupes d'enfants comprenaient des filles et des garçons âgés de 10 à 18 ans, qui faisaient partie de clubs de jeunes au sein de la communauté.

Ces réunions trimestrielles et ces groupes de discussion ont également donné aux équipes JOFA l'occasion de souligner la manière dont elles ont répondu aux plaintes, aux commentaires et aux questions qu'elles avaient reçus.

Un membre du personnel du projet JOFA a expliqué que lors des discussions trimestrielles des groupes de réflexion, il pouvait répondre directement aux demandes des enfants ou négocier d'autres solutions, si les suggestions des enfants n'étaient pas réalisables d'un point de vue budgétaire ou autre. Par exemple, dans un groupe de discussion, les enfants ont suggéré qu'un numéro vert serait utile, mais il n'y avait pas de budget disponible pour cela dans le programme.

En guise d'alternative, l'équipe et les enfants ont négocié le fait que les enfants recevraient le numéro de téléphone de la personne chargée du suivi et de l'évaluation, qu'ils pourraient appeler directement à tout moment pour faire part de leurs plaintes ou de leurs commentaires.

Ce type de "négociation" s'est avéré utile à plusieurs reprises. Au Sénégal, l'équipe a également beaucoup appris de ce qu'un membre de l'équipe a appelé le retour d'information "de bouche à oreille", c'est-à-dire les discussions informelles avec les membres de la communauté et les bénéficiaires du projet, y compris les enfants, en dehors des méthodes de collecte officielles.





## OUGANDA



En Ouganda, l'équipe MEAL a formé les partenaires du JOFA aux mécanismes de retour d'information et de réclamation adaptés aux enfants dès le début du projet, en veillant à ce que l'ensemble du personnel ait accès aux divers outils développés par le JOFA pour soutenir cet engagement.

L'équipe a également veillé à ce que les mécanismes de retour d'information et de réponse soient connus et compris dans les communautés, par exemple en diffusant des informations par le biais des radios communautaires dans les lieux accueillants pour les enfants (par exemple, les écoles). Un membre du personnel d'un partenaire de la JOFA a déclaré : "La JOFA veille à ce que les enfants puissent s'exprimer et nous disposons des outils qui leur permettent de s'engager". Comme dans les autres pays du JOFA, il y a eu des synergies entre l'approche du projet visant à soutenir les mécanismes de retour d'information et de réclamation adaptés aux enfants et son utilisation des approches techniques de l'AFC.

Les équipes du projet JOFA ont spécifiquement cherché à obtenir les réactions des enfants sur les activités du projet, y compris leur expérience du projet et la manière dont il pourrait être renforcé ou amélioré, par le biais de sessions semestrielles de retour d'information mixtes et séparées par sexe avec

les enfants, ou d'enquêtes réalisées après la mise en œuvre d'activités telles que les sessions d'apprentissage "Parenting without Violence". Le projet s'est également efforcé de fournir des plateformes permettant aux enfants de s'exprimer et de faire part de leurs problèmes aux responsables. Ces approches ont contribué à renforcer les compétences et la confiance des enfants et leur ont permis d'identifier et d'exprimer leurs préoccupations concernant le projet et les différents problèmes de protection de l'enfance qu'il cherchait à résoudre.

Selon le personnel, les mécanismes de retour d'information ont été utiles pour identifier les domaines dans lesquels les bénéficiaires, y compris les enfants, n'étaient pas satisfaits ou estimaient que le projet pouvait être amélioré, et pour permettre aux partenaires de la JOFA de réagir en temps utile. Un exemple de retour d'information reçu de la part des bénéficiaires concernait le retard occasionnel de l'équipe aux réunions en raison de la circulation.

L'équipe s'est donc efforcée d'adapter sa logistique en conséquence afin d'arriver à temps aux réunions. Un membre de l'équipe JOFA a indiqué que les mécanismes de retour d'information ont également aidé l'équipe de projet à gérer les attentes des bénéficiaires en clarifiant avec les enfants et les membres de la communauté ce que le projet JOFA pouvait offrir en particulier.

# FACTEURS D'EFFICACITÉ DES MÉCANISMES DE RETOUR D'INFORMATION ET DE RÉCLAMATION ADAPTÉS AUX ENFANTS

Parmi les facteurs clés d'une approche efficace des mécanismes de retour d'information et de réclamation adaptés aux enfants dans le projet JOFA, on peut citer (1) les possibilités d'apprentissage structurées dans le cadre du projet, (2) le renforcement des capacités et le partage des connaissances, (3) les synergies entre ces mécanismes de retour d'information et de réclamation et les approches de l'AFC utilisées dans le projet JOFA, (4) l'implication des enfants dès le début du projet, et (5) la mise à disposition d'options multiples et accessibles pour la collecte des commentaires des enfants.

## Possibilités d'apprentissage structurées dans le cadre du projet

En avril et mai 2022, l'équipe JOFA a entrepris un examen à l'échelle du projet dans les cinq pays des mécanismes de retour d'information conviviaux pour les enfants en place. Cet examen a été entrepris pour suivre les progrès réalisés à ce jour, identifier les défis et fournir une base de données probantes pour soutenir l'amélioration de ces mécanismes. Pour ce faire, le projet a élaboré un "tableau de bord" qui reflète les cinq aspects suivants d'un mécanisme de retour d'information adapté aux enfants : (1) la fourniture d'informations ; (2) les canaux de retour d'information adaptés aux enfants ; (3) la boucle de retour d'information ; (4) la capacité du personnel ; et (5) l'apprentissage à partir du retour d'information. Une série de questions a été élaborée pour chacun de ces cinq aspects.

L'outil a été conçu pour être administré dans chacune des zones de supervision de chaque pays, après quoi les données seraient compilées pour donner une image claire des progrès réalisés au niveau national. Il est important de noter que l'outil a également été conçu pour être complété par une discussion de groupe,

non seulement avec le personnel du projet concerné, mais aussi avec des représentants de la communauté, y compris des enfants. Le processus a également nécessité une discussion afin d'identifier les lacunes et les actions d'amélioration qui en découlent.

## Renforcement des capacités et partage des connaissances

Pour aider à renforcer les capacités et à partager les connaissances entre le personnel des cinq pays JOFA, un atelier de partage technique en ligne a été organisé au cours de la première année du projet. Lors de cet atelier, le



personnel a partagé ses connaissances sur les meilleures pratiques, les défis et les solutions pour fournir des mécanismes de retour d'information et de réclamation efficaces et adaptés aux enfants, y compris des conseils globaux provenant de différentes agences de développement et d'aide humanitaire.



### **Synergies entre ces mécanismes de retour d'information et de réclamation et les approches de responsabilisation adaptées aux enfants utilisées dans le JOFA**

Comme l'ont montré les exemples des pays participant au projet JOFA, les synergies entre les mécanismes de retour d'information et de réclamation adaptés aux enfants et les

approches de l'AFC utilisées dans le cadre du projet étaient notables. Le renforcement de la confiance des enfants et de leur capacité à s'exprimer en leur nom propre sur les questions qui les concernent a été essentiel dans les activités de l'AFC, ainsi que dans les sessions de retour d'information plus spécifiques au projet et les groupes de discussion organisés avec les enfants.

***“Les enfants sont désormais plus disposés à donner leur avis aux parties prenantes au-delà du projet JOFA - à d'autres acteurs de la protection de l'enfance, à la police et à d'autres. Le retour d'information n'est pas seulement destiné à l'équipe du projet, mais aussi à d'autres personnes. Nous les voyons faire part de leurs commentaires à différents partenaires, et nous constatons que ces derniers prennent leur avis plus au sérieux. Et les enfants font part de leurs réactions à leurs parents. Avant le projet, ce n'était pas évident. Aujourd'hui, les parents disent que leurs enfants leur donnent un retour d'information, et les enseignants aussi. Et les enfants se donnent un retour d'information les uns aux autres, même les plus jeunes aux plus âgés, dans le cadre de leur engagement mutuel.*”**

Membre du personnel du projet JOFA, Kenya

### **Impliquer les enfants dès le début du projet**

Une autre approche efficace adoptée par différents pays du JOFA consiste à impliquer les enfants et d'autres membres de la communauté dès le début du projet afin d'expliquer les objectifs fondamentaux des mécanismes de retour d'information et d'offrir aux enfants la possibilité de partager leurs points de vue, leurs idées et les approches suggérées pour les mécanismes de retour d'information dans leurs communautés ou contextes spécifiques.

### **Proposer des options multiples et diversifiées pour recueillir le retour d'information des enfants**

Enfin, le fait de disposer de plusieurs moyens simultanés pour que les enfants fassent part de leurs commentaires et de leurs plaintes garantit que des enfants d'âges, d'aptitudes, de niveaux de confiance et d'alphabétisation différents peuvent participer à l'amélioration continue

du projet. Les pays participant au projet JOFA ont mis en place divers mécanismes de retour d'information, tels que des groupes de discussion et des examens d'activités, des lignes téléphoniques, des boîtes à suggestions dans des lieux bien situés, des écoles et des organisations communautaires concernées, ainsi que la formation d'autres membres de la communauté ou de personnes relais pour recevoir et répondre efficacement au retour d'information ou aux plaintes des enfants. Des discussions constantes avec les enfants pour comprendre comment les différents mécanismes pourraient être mieux adaptés ont permis d'obtenir des informations utiles dans tous les pays. Il a également été utile d'adopter des approches distinctes et ciblées pour recueillir les réactions de sous-groupes d'enfants ayant des besoins spécifiques (par exemple, les enfants non scolarisés et/ou ne sachant ni lire ni écrire, les enfants handicapés ou les mineurs non accompagnés et séparés de leur famille).

## DÉFIS OU OBSTACLES À LA MISE EN PLACE DE MÉCANISMES DE RETOUR D'INFORMATION ET DE RÉCLAMATION EFFICACES ET ADAPTÉS AUX ENFANTS

Les discussions avec le personnel des partenaires du JOFA et l'examen des documents ont mis en évidence divers défis ou obstacles à la mise en place et à la gestion de mécanismes de retour d'information et de réclamation efficaces et adaptés aux enfants. Il s'agit notamment de gérer les attentes des enfants qui fournissent un retour d'information, de gérer un large éventail de réactions diverses de la part des enfants et d'autres personnes, de l'absence de présence culturelle, des difficultés linguistiques (en particulier a les camps de réfugiés) et de l'inclusion des personnes handicapées.

### Gérer les attentes des enfants en fournissant un retour d'information

La gestion des attentes des enfants a été un défi pour certains partenaires du projet JOFA. Étant donné les différents contextes de ce travail, dans lesquels les questions de pauvreté, de conflit et de déplacement sont prédominantes, il a été difficile pour les partenaires de répondre aux inévitables demandes de soutien matériel ou d'assistance des enfants, qui dépassaient la portée ou le budget du projet.

Lorsque des demandes émanant d'enfants dépassaient le cadre de ce que le projet pouvait traiter, certains problèmes pouvaient être renvoyés à d'autres institutions ou agences, mais d'autres ne pouvaient pas être traités.

Les membres du personnel des partenaires de JOFA ont expliqué qu'ils essayaient de gérer cette situation en planifiant soigneusement et en parlant de manière transparente avec les enfants pour clarifier ce que le projet pouvait ou ne pouvait pas offrir. En Éthiopie, un membre du personnel d'un partenaire de JOFA a déclaré que "la plupart des déceptions provenaient de plaintes liées au matériel ou aux NFI". Il était également important de s'assurer que même si la demande ou la plainte ne pouvait pas être traitée, elle recevait une réponse en temps voulu.

Au Sénégal, le personnel du projet a constaté que l'examen systématique des commentaires reçus et des réponses ultérieures du projet lors des discussions trimestrielles avec les enfants bénéficiaires permettait de maintenir une communication ouverte et transparente.



En Ouganda, un membre du personnel d'un partenaire du JOFA a indiqué qu'il avait parfois été difficile de répondre en temps utile au retour d'information, par exemple en raison de difficultés ou de retards dans la recherche du bon partenaire ou du bon répondant pour répondre au retour d'information.

### **Gérer un large éventail de réactions diverses de la part des enfants et d'autres personnes**

Une autre difficulté réside dans le fait que les mécanismes de retour d'information et de réclamation de certains pays ont donné lieu à des réactions très diverses de la part des enfants et d'autres personnes.

Il se peut que certains enfants n'aient pas encore développé la capacité de fournir un retour d'information de manière organisée.

Les équipes ont dû discerner ce qui était une plainte, par opposition à ce qui constituait un retour d'information, et comment traiter les plaintes reçues par l'intermédiaire du JOFA mais adressées à d'autres agences ou institutions.

Un membre du personnel d'un partenaire de JOFA au Kenya a déclaré : "Il n'a pas été facile pour les enfants de faire la différence entre le moment où ils se plaignent et celui où ils parlent du projet, etc.

Ce sont des enfants. Il incombe à l'équipe d'essayer de déterminer à quel moment les enfants donnent leur avis sur le projet lui-même.

Les stratégies pour remédier à cette situation ont consisté à faire participer les enfants à une formation afin de mieux comprendre le processus de retour d'information et ses objectifs, ou à donner aux enfants la possibilité de donner un retour d'information sur une activité spécifique, plutôt que sur le projet dans son ensemble.

La réception d'un retour d'information anonyme a également constitué un défi dans les cas où une réponse personnelle ou un suivi était nécessaire. Ce mélange complexe de contributions a également créé des difficultés en ce qui concerne le suivi du retour d'information, des plaintes et des réponses.

### **Absence d'antériorité culturelle**

Dans certains contextes, les équipes ont rencontré des difficultés liées à l'absence d'antériorité culturelle ou d'acceptabilité de mécanismes de responsabilité. Au départ, les gens ne se sentaient pas à l'aise avec les mécanismes d'information sur les projets, en particulier lorsque ces mécanismes nécessitaient une contribution écrite.

Pour atténuer ce problème, les enfants ont été encouragés à dessiner leurs idées pour la boîte à idées ou à demander l'aide d'autres enfants en qui ils avaient confiance pour les aider à rédiger leurs suggestions.

Au Sénégal, lors d'une réunion communautaire, les membres de l'équipe JOFA ont également appris que les boîtes à idées n'étaient pas utilisées, les méthodes préférées étant le téléphone ou les réunions en face à face. L'accès au téléphone pour les enfants était également un défi dans certains sites, où les parents n'étaient pas toujours disposés à donner leur téléphone à leurs enfants de peur d'être dénoncés pour négligence ou abus.

Dans certains contextes, les barrières linguistiques ont également représenté un défi, en particulier pour les réfugiés et les personnes touchées par un conflit. Ces difficultés linguistiques ont entravé la collecte des commentaires et des plaintes des enfants. Par exemple, à Kakuma, au Kenya, les enfants parlent la langue ou le dialecte de la localité et du pays d'où ils sont arrivés.

Enfin, bien qu'il existe des exemples clairs de tentatives visant à garantir que les enfants handicapés soient inclus dans les mécanismes de retour d'information et de réclamation, cela reste un défi pour de nombreuses équipes. Le personnel de plusieurs pays participant au programme a décrit ses efforts, mais a également reconnu qu'il restait encore du travail à faire. Cela est particulièrement dû à la diversité des handicaps chez les enfants, au manque d'appareils d'assistance et au manque de capacité du personnel de terrain à identifier les problèmes de handicap et à y répondre de manière efficace.

## LEÇONS CLÉS

1. Dans le cadre d'un consortium, les partenaires peuvent disposer de différents mécanismes communautaires de réclamation et de retour d'information adaptés aux enfants. Le projet JOFA proposait un ensemble d'approches techniques communes avec des objectifs, mais les partenaires avaient la possibilité d'adapter les approches existantes ou d'utiliser leurs propres approches lorsqu'elles répondaient à des objectifs communs. Cette approche s'est avérée utile et a permis une adaptation en fonction de la culture et du contexte.

2. Parmi les partenaires JOFA, il y avait des différences, en général, entre les contextes humanitaires (plus établis) et les contextes de développement (moins établis) en ce qui concerne le degré d'établissement de mécanismes de retour d'information et de plainte adaptés aux enfants. Il faudra peut-être plus de temps et d'efforts pour atteindre un seuil commun pour les partenaires dont les mécanismes sont moins bien établis.

3. Le personnel a indiqué que pour recueillir les réactions et les plaintes des enfants, il était important de disposer d'un éventail de mécanismes différents avec la participation des enfants, plutôt que d'utiliser uniquement des boîtes à suggestions qui sont souvent impossibles à utiliser pour les enfants. Certains ont souligné l'intérêt des écoles pour recueillir les commentaires et les plaintes des enfants. Dans un certain nombre de pays, un retour d'information cohérent et en face à face, tel que des discussions de groupe, s'est avéré particulièrement efficace.

4. Le personnel a également réfléchi à l'importance de veiller à ce que les séances de retour d'information adaptées aux enfants soient participatives et agréables pour les enfants, et à ce que les filles et les garçons aient la possibilité de s'exprimer. Dans certains contextes, des réunions séparées pour les filles et les garçons se sont avérées utiles.

5. La nécessité de préserver la confidentialité et de répondre en temps utile aux commentaires et aux plaintes est un facteur essentiel pour maintenir la légitimité et l'efficacité des mécanismes de retour d'information et de plainte adaptés aux enfants. S'il n'est pas possible de répondre, les raisons doivent être clairement communiquées en temps utile.

6. Il est important de gérer les attentes des enfants concernant ce que le projet peut et ne peut pas offrir, afin d'éviter que les enfants ne soient déçus par des demandes qui ne peuvent pas être satisfaites. Des discussions sur les objectifs et les limites des mécanismes de retour d'information dès le début des activités du projet pourraient être utiles à cet égard.

7. Pour certains partenaires, l'évaluation, le traitement (et le suivi des réponses) du large éventail de commentaires, d'informations en retour et de plaintes concernant le projet, d'autres institutions ou agences, ainsi que de préoccupations liées à la protection de l'enfance, constituent un défi permanent, car le maintien de ces systèmes exige beaucoup de temps et d'efforts de la part du personnel.





Save the Children



Cofinancé par  
l'Union européenne

Cette publication a été réalisée avec le soutien financier de l'Union européenne. Son contenu relève de la seule responsabilité de Joining Forces et ne reflète pas nécessairement les opinions de l'Union européenne.

