

**SUJET
N°10****RETOURS (FEEDBACK) AUX
COMMUNAUTÉS POUR BOUCLER LA
BOUCLE**

Questions directrices : Quels sont les éléments à communiquer aux communautés concernant les résultats de votre collecte de données, comment les communiquer et qu'est-ce qu'il faut éviter de faire?

**BONNES PRATIQUES**

En amont de la mise en place du mécanisme de retours :

- Discuter avec les communautés pour identifier le meilleur canal de discussion pour partager la collecte de données
- Examiner les résultats au regard du principe de "Ne pas Nuire" et évaluer les risques du partage d'information (par exemple: les informations à partager pourraient-elles entraîner des tensions au sein de la communauté ?)

Lors du recueil des retours :

- Utiliser un langage accessible
- Présenter un objectif clair à la communauté
- Communiquer les informations globales, compréhensibles et exploitables pour la communauté
- Recontextualiser le sujet pour que la communauté puisse apporter ses points de vue en accordant un espace de retour permettant leur implication
- Partager les points positifs et ceux à améliorer
- Informer de la suite qui sera donnée aux résultats et comment les informations seront partagées
- Adopter une posture empathique pour être plus en phase avec les attentes des communautés
- Utilisation de canaux de communication adaptés à la communauté
- Remercier la communauté pour ses contributions

**PRATIQUE À ÉVITER**

- Utiliser du jargon ou un langage complexe
- Faire de fausses déclarations ou promesses
- Communiquer des résultats sensibles ou des données personnelles
- Partager des détails sur les plaintes spécifiques qui sont passées par un mécanisme de réclamations, de retours d'informations et de réponses (CFRM en anglais)
- Ne pas prendre en compte les préoccupations et des retours d'informations partagés par la communauté
- Dissimuler des informations importantes ou pertinentes qui pourraient avoir un impact sur la compréhension ou l'interprétation des résultats par la communauté
- Ne pas être transparent·e sur les résultats obtenus
- Partager des retours trop détaillés et abstraits dans l'analyse, qui peuvent mener à s'écarter des réalités de la population