



Projet RESILAC

Contexte opérationnel



Le projet RESILAC « *Redressement Économique et Social Inclusif du Lac Tchad* » contribue à la relance économique et au renforcement de la résilience des territoires du bassin du lac Tchad les plus touchés par la crise sécuritaire et le changement climatique. Le lac Tchad se caractérise par un contexte complexe et volatile, et ce encore plus depuis le début de l'épidémie de Covid-19. Le projet incarne en une seule initiative de grande envergure l'approche multi-pays, multisectorielle et multi-acteurs visant à renforcer le triple lien "aide humanitaire, développement et paix". Le projet met en œuvre des activités visant à promouvoir le développement économique, à préserver la cohésion sociale et à renforcer la capacité institutionnelle des autorités au Niger, au Nigeria, au Cameroun et au Tchad.

Cofinancé par l'Union Européenne (Fonds fiduciaire d'urgence pour l'Afrique) et l'Agence Française de Développement (AFD) pour une durée de 4 ans (2018-2021), RESILAC est mis en œuvre par un Consortium international (Action contre la Faim – en *lead*, CARE et Groupe URD) en partenariat avec le réseau CCFD - Terre Solidaire, Search For Common Ground et des organisations locales dans les quatre pays d'intervention.

Étude de cas

La capacité de RESILAC à prendre en compte la remontée d'informations de la communauté est essentielle à la qualité opérationnelle et à l'adaptabilité : les enquêtes du "Feedback Day" évaluent trimestriellement la qualité de la réponse, documentent les résultats attendus et inattendus et préviennent les frustrations. À mi-chemin entre la collecte des résultats et les méthodes d'évaluation en temps réel, le "Feedback Day" fait partie d'un processus d'apprentissage continu qui complète les mécanismes traditionnels de *feedback* communautaire.

Étapes clés :

- 1. Collecte de données sur le terrain** : échanges réguliers entre le responsable S&E et les parties prenantes du projet sur la mise en œuvre du projet, combiné à des observations directes. Les échanges se concentrent sur la qualité de l'information plutôt que sur la taille de l'échantillon, avec une attention particulière pour impliquer les individus/groupes qui ont des difficultés à se faire entendre.
- 2. Ateliers internes** : les informations collectées sont immédiatement présentées à l'équipe de mise en œuvre, offrant des exemples concrets d'expériences des parties prenantes à confronter et à clarifier. L'atelier interne vise à faciliter la compréhension de l'équipe de l'expérience des bénéficiaires et à identifier les améliorations de la mise en œuvre (si nécessaire).
- 3. Les principaux résultats et recommandations** sont synthétisés dans une courte note. Ce rapport est partagé avec l'équipe et les personnes consultées afin de fermer la boucle du *feedback*. La prise en compte des recommandations est évaluée dans l'enquête suivante.



Les équipes de mise en œuvre se sentent rapidement mises au défi et sont réticentes à parler de ce qui ne va pas ou de ce qui pourrait être amélioré. Les séances de débriefing ont changé cela. Désormais, chacun veut confronter publiquement ses idées et apprendre les uns des autres. - Responsable S&E



Opportunités



- **L'instauration de la confiance** entre les personnes et les équipes projet crée les conditions d'un dialogue ouvert et bilatéral.
- **Permet de gagner du temps et d'économiser les ressources du projet** en apprenant et en améliorant continuellement l'intervention.
- **Démystifie l'erreur et favorise une attitude d'apprentissage** entre le S&E et l'équipe projet qui travaillent ensemble afin de définir un ajustement pertinent et réaliste.

Difficultés



- **Un équilibre inégal entre les discussions ouvertes** et les questions trop fermées ou standardisées **peut entraver la collecte d'informations fiables et pertinentes.**
- **Un petit échantillonnage peut nuire à la remontée d'informations** et **remettre en cause la vraisemblance** des informations collectées.
- **Une bonne communication sur le processus d'enquête est cruciale** pour ne pas susciter d'attentes supplémentaires chez les bénéficiaires.

Enseignements clés

1. **Adaptez-vous à votre secteur !** Le contexte et le type de partie prenante détermineront la méthode de collecte de données : les groupes de discussion créent plus de dialogue mais peuvent manquer de diversité et d'inclusion (option préférée au Niger) ; les entretiens individuels permettent d'accéder à une plus grande diversité de personnes mais prennent beaucoup de temps (option préférée au Tchad), les observations directes sont également utiles pour comprendre l'expérience des bénéficiaires.
2. **Les sessions de débriefing sont considérées comme l'un des aspects les plus innovants du « Feedback Day ».** Inclure un maximum de départements programme (des décideurs aux agents de terrain) ainsi que de départements support est crucial pour promouvoir la réflexion et l'apprentissage collectifs.
3. **La publication transparente des résultats et du suivi des ajustements renforce la confiance** avec les parties prenantes, en les engageant dans un processus de communication bilatéral. Le rapport écrit est publié en ligne et partagé avec les parties prenantes, ainsi que transmis oralement aux personnes interrogées au cours du trimestre suivant.

Recommandations



- **Organiser des réunions conjointes entre les équipes S&E et les équipes de mise en œuvre avant les "Feedback Days"** afin d'examiner les recommandations précédentes et d'identifier les questions prioritaires et/ou sensibles.
- **Inclure les "Feedback Days" dans un plan d'apprentissage** au sein de chaque équipe ou secteur d'intervention.
- **Garantir l'engagement des parties prenantes** en leur faisant savoir qu'ils jouent un rôle actif en donnant leur avis et en influençant le projet.
- **Assurer un partage formel** (atelier communautaire) pour fermer la boucle de *feedbacks*.