



ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE

# Un cadre pour l'évaluation du succès des plateformes CCE nationales

OCTOBRE 2020



# Les trois composantes de base d'une plateforme CCE

## 3. Écouter les communautés

### Bien écouter

1. Portée étendue (grand nombre de personnes)
2. Diversité des voix
3. Des données qualitatives fournis en temps utile

### Une diffusion étendue des messages

1. Atteignent tous les groupes
2. Sont facilement accessibles
3. Sont disponibles en temps utile

### Analyser et adapter

1. Les données sont intégrées et analysées
2. Les renseignements atteignent les personnes ciblées
3. Les apprentissages nourrissent des stratégies adaptées

## 1 Établir une structure collaborative

### Une structure formelle

1. Ancrée dans la réponse
2. Reconnaissance formelle
3. Base nationale



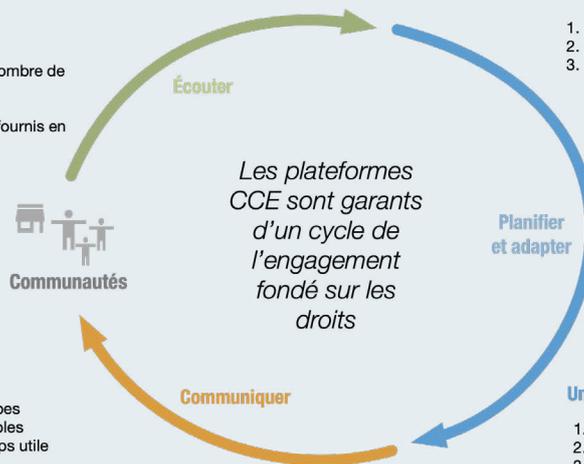
### Une collaboration Étendue

1. Une participation de multiples secteurs
2. Un engagement actif et soutenu
3. Des outils et stratégies partagés

## 2. Dialoguer avec les communautés

### Des messages uniformes

1. Les messages sont uniformes
2. Les messages sont pertinents et actionnables
3. Le contenu est fiable, clair et convaincant





ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE

# Un cadre pour l'évaluation du succès des plateformes CCE nationales

## Vision générale

Le présent cadre présente les bases essentielles pour réussir la construction d'une plateforme nationale de communication et d'engagement communautaire (CCE) et en évaluer les performances. Grâce à ces plateformes, une grande diversité d'organisations gouvernementales et de réponse aux catastrophes peuvent mettre en œuvre des stratégies de communication et d'engagement coordonnées fondées sur la conviction que « l'information sauve des vies pendant une crise ».

La Communication et l'engagement communautaire (Communications and Community Engagement, ou CCE, en anglais) est un domaine de l'action humanitaire basé sur le principe selon lequel la communication est une forme d'aide. Ce domaine d'action donne la priorité au partage d'informations exploitables et vitales avec les personnes touchées par une catastrophe, en utilisant des canaux de communication bidirectionnels, afin que les prestataires d'aide écoutent et répondent aux besoins des personnes, à leurs suggestions de solutions, à leur retour d'information et aux plaintes, et que les personnes recevant l'assistance aient leur mot à dire et s'approprient les décisions qui les concernent. Ce domaine d'action donne également la priorité au maintien du contact des personnes en situation de crise entre elles et avec le monde extérieur.

CDAC 2019 [Guide pratique](#)

## Qu'est-ce qu'une plateforme CCE et comment soutient-elle un cycle complet d'engagement réciproque ?

Les plateformes CCE nationales doivent constituer une capacité nationale étayant un cycle complet d'engagement réciproque entre les communautés et ceux qui les accompagnent pendant une crise. Il s'agit d'un effort national pour écouter les communautés, exploiter les connaissances obtenues pour guider et adapter les stratégies de réponse, puis communiquer efficacement les informations dont les communautés et les individus ont besoin. Dans ce cycle complet d'engagement, les communautés et les organisations qui les accompagnent en temps de crise sont sur un pied d'égalité. Elles échangent des informations entre elles et chacune utilise ensuite ces informations pour guider ses choix et actions.

On pourrait considérer une plateforme comme un projet technique, or ces initiatives représentent bien plus qu'un simple apport technologique. La plateforme repose sur trois éléments essentiels. Chacun de ces « systèmes » comporte plusieurs parties mobiles qui doivent travailler ensemble, reliant diverses organisations, communautés et groupes dans un effort de collaboration pour se parler et s'écouter les uns les autres.

**Système 1 - Établir une structure collaborative :** l'une des difficultés majeures rencontrées dans la communication et l'engagement pendant une crise est la très grande diversité des organisations avec une participation active dans la réponse à la crise. Leurs efforts pour communiquer avec les communautés et interroger les personnes touchées par la crise entraînent souvent des redondances ou pire, des omissions. Les organisations communiquant de manière indépendante, les pratiques varient considérablement, pouvant être de qualité très inégale. Afin de remédier à cette approche fragmentée de la communication et de l'engagement, le premier élément de la plateforme est un réseau collaboratif reliant diverses organisations qui soutiennent la réponse à une crise. Cette collaboration s'appuie sur des structures formelles intégrées au système national réponse aux catastrophes. Elle permet l'élaboration de stratégies cohérentes pour développer les communications, suivre et gérer les rumeurs, favoriser la connectivité et écouter les communautés. Elle permet également que de multiples organisations bénéficient de meilleures pratiques, d'outils et de ressources partagés, contribuant ainsi à favoriser des pratiques de communication uniformes de haute qualité.

**Système 2 - dialoguer avec les communautés (Diffusion) :** le deuxième élément essentiel de la plateforme vise à favoriser une communication claire, juste et cohérente des organisations intervenant dans la catastrophe envers les communautés en crise, dans une langue et avec une terminologie que les membres de cette communauté comprennent. Afin de réaliser cette mission, il est nécessaire de comprendre les préférences des différents groupes au sein d'une communauté, y compris ceux qui vivent en dehors des lieux traditionnels de pouvoir et d'influence. Ces connaissances peuvent ensuite servir à élaborer les messages et informations adaptés à leurs besoins et diffusés via les canaux qui leur sont les plus accessibles et en lesquels ils ont confiance. Grâce au réseau collaboratif (Système 1), l'élaboration des messages est coordonnée, permettant une uniformité des d'informations diffusées par les différents intervenants de crise.

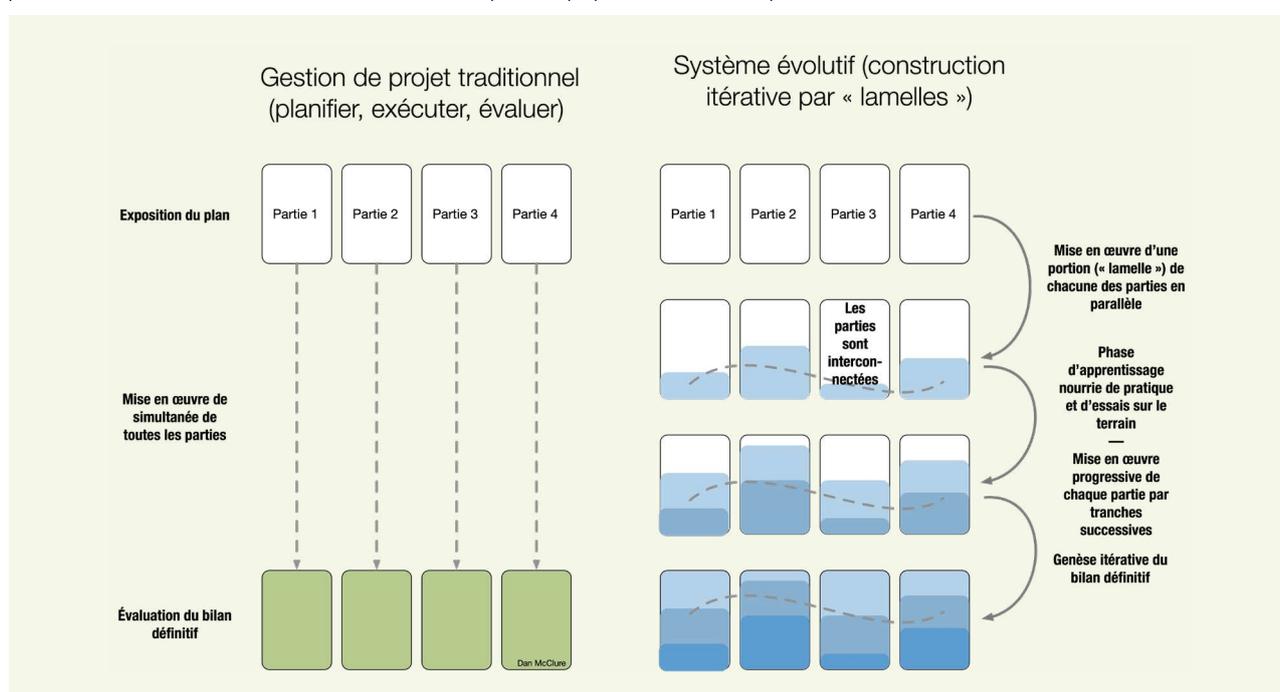
**Système 3 - écouter les communautés (Écoute) :** un aspect fondamental du cycle de l'engagement est que les différents membres d'une communauté confrontée à une crise disposent d'informations, de connaissances et de retours d'expériences qui permettent d'élaborer et de diriger des actions efficaces de réponse à la crise. Savoir dialoguer avec les divers groupes au sein d'une communauté est une capacité

cruciale qui boucle la boucle de communication et d'apprentissage, de sorte que l'information ne circule pas simplement en sens unique depuis les organisations d'intervention vers les personnes confrontées à la crise. Encore une fois, c'est un travail fondé sur une connaissance des différents groupes au sein d'une communauté et leurs préférences d'engagement. De l'enquête formelle au flux de média social très peu structuré, nombreux sont les différents canaux pouvant soutenir ce travail. De nombreuses organisations différentes peuvent participer à ce travail d'écoute, il est donc nécessaire de rassembler les informations recueillies et de les partager ensuite avec les différentes organisations d'intervention.

## Un cadre de réussite qui favorise les résultats évolutifs

Ce cadre est conçu pour présenter clairement les différents éléments qui ensemble constituent une plateforme intégrale. Chaque élément du cadre comprend des indicateurs pour évaluer si la partie est accomplie et fonctionne comme prévu.

Les plateformes CCE nationales comportent tant d'éléments interconnectés, y compris des éléments complexes d'organisation et de renforcement des capacités, qu'il est difficile d'appliquer les méthodes traditionnelles de gestion de projet pour leur mise en œuvre. Il est rarement pratique d'établir un plan prédéterminé, ordonnant l'exécution de tel élément dans tel laps de temps, produisant tel résultat prédéfini.



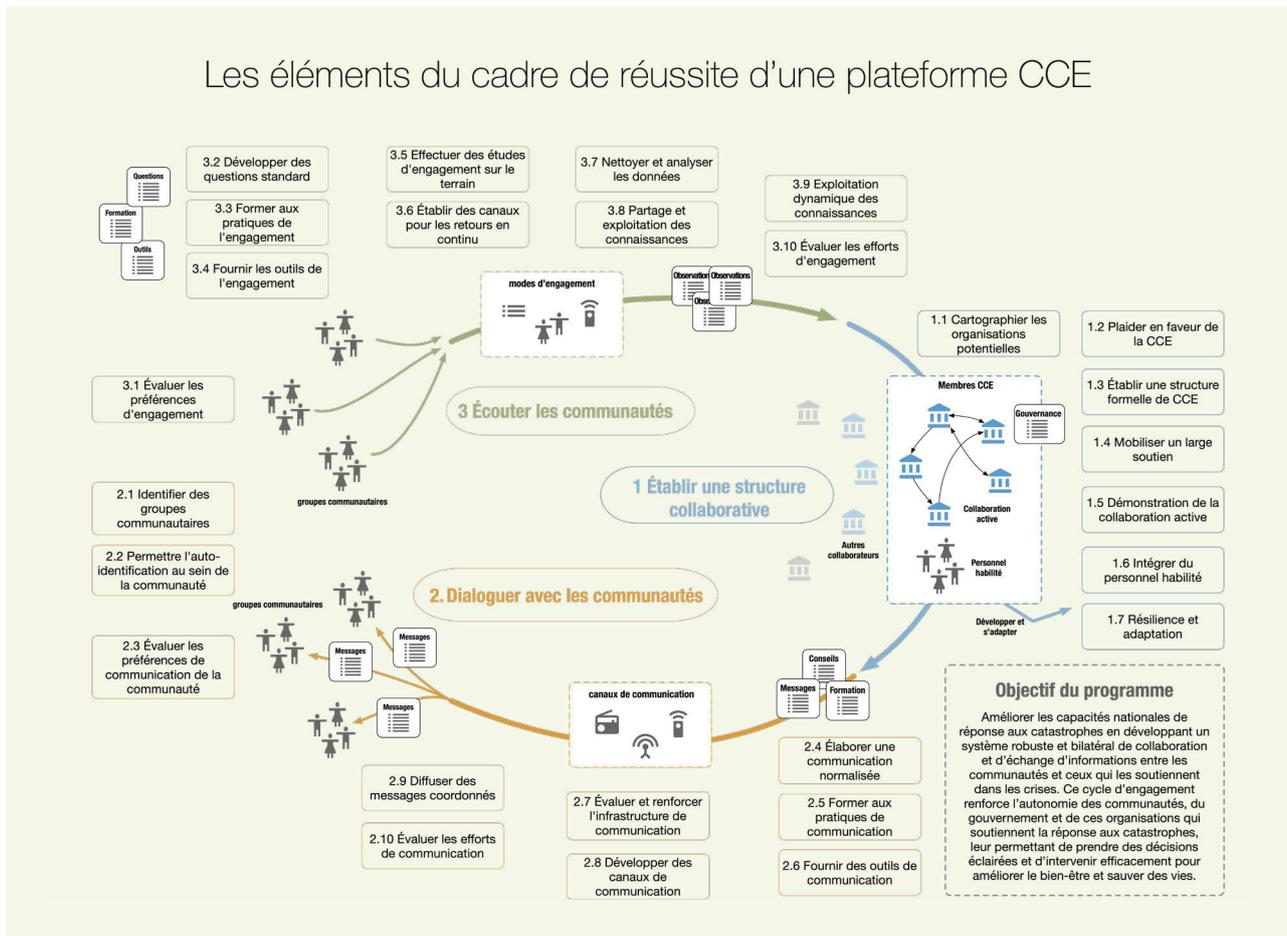
Les équipes qui travaillent à la construction d'une plateforme CCE réussiront d'autant mieux qu'elles feront évoluer progressivement la plateforme, apprenant et adaptant leurs méthodes à mesure que le travail progresse. Avec cette stratégie, plusieurs parties sont mises en œuvre en parallèle puis rapidement testées ensemble. Cette approche fournit un aperçu par « lamelle » de la plateforme dans sa globalité, apportant des informations précoces sur les performances de la plateforme. Cela permet à l'équipe d'apprendre et de s'adapter, avant de procéder à la lamelle suivante.

Ce cadre est destiné à soutenir ce type de développement évolutif. Il donne une image complète de tous les éléments clés qui devront finalement être réunis et propose des indicateurs pour mesurer les progrès à chaque itération. Le cadre est fondé sur des objectifs de haut niveau pour la plateforme dans sa globalité et pour chacun des trois systèmes qui la composent, et définit aussi l'impact souhaité de chacun de ces objectifs.

Les éléments constitutifs des trois systèmes sont ensuite décrits eux aussi à travers des Objectifs : manifestations concrètes que l'on peut construire et mettre en œuvre. Chaque Objectif comporte ensuite un certain nombre d'indicateurs pour évaluer le succès et l'efficacité des actions menées pour atteindre l'Objectif. Comme il s'agit d'un cadre généralisé conçu pour être utilisé dans une variété de contextes nationaux, et parce que les résultats spécifiques changeront avec l'évolution de la plateforme, les indicateurs de réussite ne sont pas décrits comme des résultats prédéfinis. Ils sont formulés plutôt sous forme de questions à propos du travail, qui aideront les équipes à se concentrer sur les facteurs favorisant une mise en œuvre réussie.

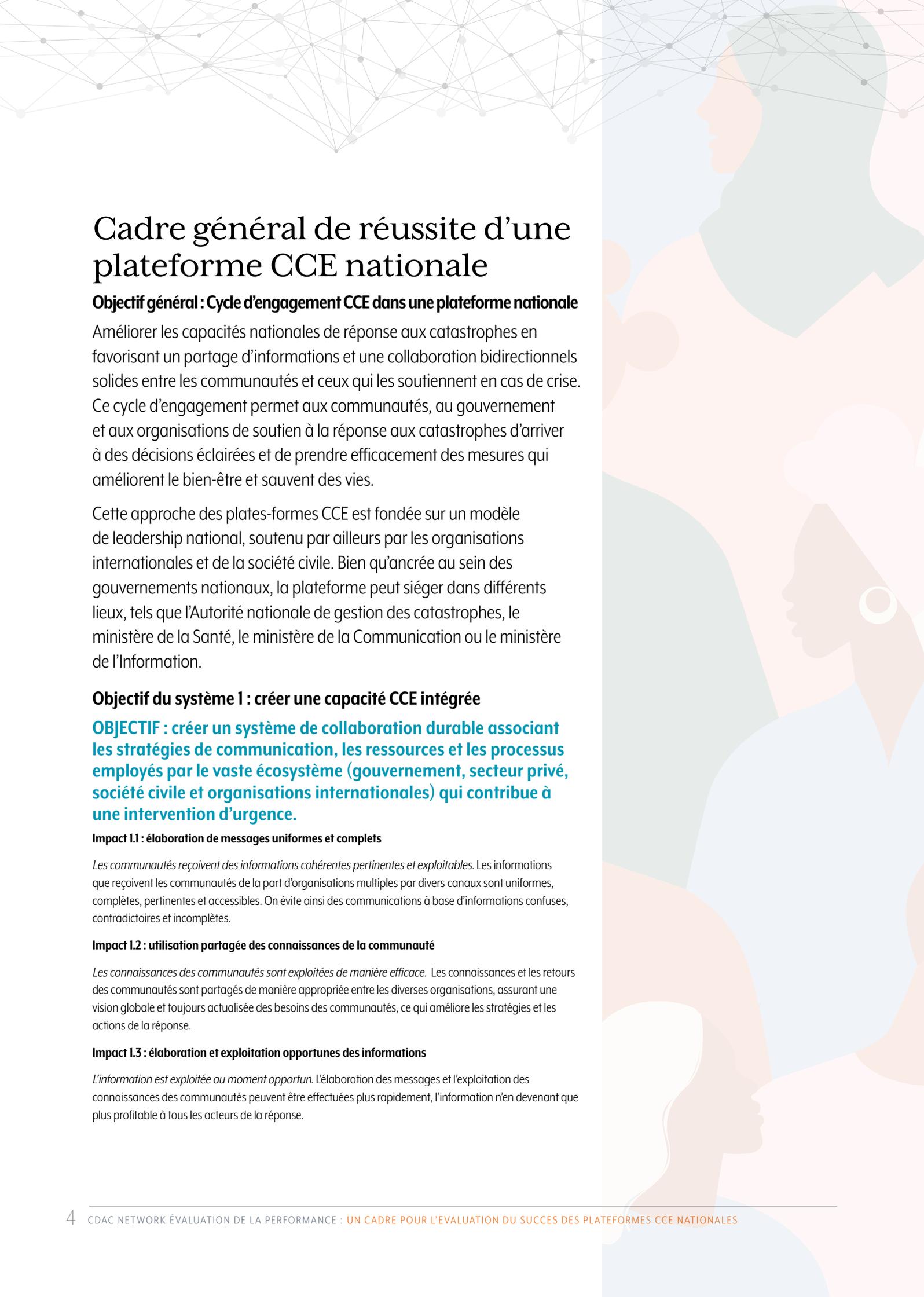
Ce cycle d'engagement permet aux communautés, au gouvernement et aux organisations de soutien à la réponse aux catastrophes d'arriver à des décisions éclairées et de prendre efficacement des mesures qui améliorent le bien-être et sauvent des vies.

### Les éléments du cadre de réussite d'une plateforme CCE



### Développement du cadre de réussite

Ce cadre a été développé par le réseau CDAC et Ground Truth Solutions sur la base de leur expérience pratique du développement de plateformes CCE nationales dans plusieurs pays confrontés à de fréquentes catastrophes. Leurs observations ont été recueillies dans le cadre des initiatives autour des plateformes CCE des gouvernements des Fidji et de Vanuatu, parrainées par le ministère australien des Affaires étrangères et du commerce (DFAT).



# Cadre général de réussite d'une plateforme CCE nationale

## **Objectif général : Cycle d'engagement CCE dans une plateforme nationale**

Améliorer les capacités nationales de réponse aux catastrophes en favorisant un partage d'informations et une collaboration bidirectionnels solides entre les communautés et ceux qui les soutiennent en cas de crise. Ce cycle d'engagement permet aux communautés, au gouvernement et aux organisations de soutien à la réponse aux catastrophes d'arriver à des décisions éclairées et de prendre efficacement des mesures qui améliorent le bien-être et sauvent des vies.

Cette approche des plates-formes CCE est fondée sur un modèle de leadership national, soutenu par ailleurs par les organisations internationales et de la société civile. Bien qu'ancrée au sein des gouvernements nationaux, la plateforme peut siéger dans différents lieux, tels que l'Autorité nationale de gestion des catastrophes, le ministère de la Santé, le ministère de la Communication ou le ministère de l'Information.

## **Objectif du système 1 : créer une capacité CCE intégrée**

**OBJECTIF : créer un système de collaboration durable associant les stratégies de communication, les ressources et les processus employés par le vaste écosystème (gouvernement, secteur privé, société civile et organisations internationales) qui contribue à une intervention d'urgence.**

### **Impact 1.1 : élaboration de messages uniformes et complets**

*Les communautés reçoivent des informations cohérentes pertinentes et exploitables.* Les informations que reçoivent les communautés de la part d'organisations multiples par divers canaux sont uniformes, complètes, pertinentes et accessibles. On évite ainsi des communications à base d'informations confuses, contradictoires et incomplètes.

### **Impact 1.2 : utilisation partagée des connaissances de la communauté**

*Les connaissances des communautés sont exploitées de manière efficace.* Les connaissances et les retours des communautés sont partagés de manière appropriée entre les diverses organisations, assurant une vision globale et toujours actualisée des besoins des communautés, ce qui améliore les stratégies et les actions de la réponse.

### **Impact 1.3 : élaboration et exploitation opportunes des informations**

*L'information est exploitée au moment opportun.* L'élaboration des messages et l'exploitation des connaissances des communautés peuvent être effectuées plus rapidement, l'information n'en devenant que plus profitable à tous les acteurs de la réponse.

## SYSTÈME 1 - STRUCTURES COLLABORATIVES

Résultats à atteindre	Critères d'évaluation
<p>1.1 <b>Cartographier les organisations potentielles</b> : développer une compréhension des capacités et des pratiques de communication et d'engagement existantes dans le pays, <b>afin que</b> le projet de développement CCE puisse se faire en collaboration avec les organisations et dirigeants de la réponse aux crises déjà sur place</p>	<p>1.1.1 <b>Organisations gouvernementales</b> : la structure du système national de réponse aux catastrophes a-t-elle été identifiée ? Existe-t-il des schémas visuels pour décrire la structure ? A-t-on défini les personnes clés au sein des organisations clés ?</p>
	<p>1.1.2 <b>Organisations non gouvernementales</b> : a-t-on identifié les principales organisations d'aide internationale, les ONG et les organisations de la société civile qui participent aux activités de communication et d'engagement avec les communautés ? Existe-t-il des schémas visuels pour décrire la structure ? A-t-on défini les personnes clés au sein des organisations clés ?</p>
	<p>1.1.3 <b>Vision validée</b> : les organigrammes ont-ils été validés par les membres clés des organisations qui seront des partenaires stratégiques dans la construction des plateformes CCE ?</p>
<p>1.2 <b>Plaider en faveur de la CCE</b> : sensibiliser à la nécessité d'une communication et d'un engagement CCE coordonnés et au rôle de l'information comme aide, <b>afin d'</b> assurer un soutien massif pour les investissements dans le développement et la mise en œuvre de plateformes CCE.</p>	<p>1.2.1 <b>Message et supports CCE</b> : un message approprié a-t-il été élaboré pour expliquer la valeur de la communication et de l'engagement dans ce contexte ? Des supports ont-ils été créés ? Les supports emploient-ils la langue, les concepts et les exemples locaux appropriés ?</p>
	<p>1.2.2 <b>Plaidoyer CCE</b> : combien de présentations de plaidoyer CCE ont été faites ? Dans quelle mesure les sessions ont-elles inclus une grande diversité d'organisations et de groupes ? La réponse des participants a-t-elle été mesurée ? Quelle a été l'efficacité des sessions en termes d'éducation de haut niveau et de plaidoyer pour la CCE ?</p>
	<p>1.2.3 <b>Partenaires collaboratifs</b> : combien de partenaires stratégiques ont été recrutés par les actions de plaidoyer ? Quels rôles clés détiennent-ils dans le système de réponse aux crises ?</p>
<p>1.3 <b>Établir une structure CCE formelle</b> : créer une structure formelle, point de départ du dialogue avec les multiples parties prenantes et de la coordination des activités CCE. Le personnel jouera un rôle de premier plan dans le développement de la plateforme CCE. <b>Grâce à elle</b>, on développera des stratégies de communication coordonnées et des actions sur la durée.</p>	<p>1.3.1 <b>Organisation reconnue</b> : un groupe de travail officiel ou autre organisation reconnue ont-ils été créés ? At-il été formellement reconnu par d'autres organisations ?</p>
	<p>1.3.2 <b>Position habilitée</b> : le groupe CCE officiel a-t-il sa place dans le système officiel de réponse aux crises ? Le groupe a-t-il été approuvé par les principaux participants au système de réponse aux crises ?</p>
	<p>1.3.3 <b>Leadership national</b> : le groupe CCE officiel est-il dirigé par le leadership gouvernemental national ? Le groupe est-il en mesure de collaborer avec les agences gouvernementales nationales ? Les agences internationales travaillent-elles dans un rôle de soutien (plutôt que comme les principaux dirigeants du groupe) ?</p>
	<p>1.3.4 <b>Gouvernance formelle</b> : des pratiques formelles sont-elles en place ? Existe-t-il des termes de référence écrits ? Les termes de référence sont-ils approuvés par les principaux participants du groupe ? Y a-t-il un leadership clairement désigné ?</p>
<p>1.4 <b>Mobiliser un large soutien</b> : assurer l'adhésion et la participation active des organisations responsables de la réponse aux crises dans les groupes CCE, <b>afin que</b> les stratégies de communication CCE reflètent celles des différents niveaux de gouvernement, du secteur privé et de la société civile ainsi que les organisations internationales.</p>	<p>1.4.1 <b>BSollicitation générale</b> : combien d'organisations différentes ont été informées des travaux du groupe CCE ? L'engagement a-t-il été maintenu dans le temps ? A-t-on employé diverses formes de contact et d'engagement ? Y a-t-il des efforts en cours pour expliquer et promouvoir le travail du groupe CCE ? De nouveaux membres / sympathisants continuent-ils d'entrer au fil du temps ?</p>
	<p>1.4.2 <b>Étendue de l'adhésion</b> : combien d'organisations différentes ont accompli une démarche active pour adhérer ou soutenir le travail du groupe CCE ? Quelle est la diversité des types de membres ?</p>

## SYSTÈME 1 - STRUCTURES COLLABORATIVES

	Résultats à atteindre		Critères d'évaluation
1.5	<b>Démonstration de la collaboration active</b> : s'impliquer dans la coordination de communication et la résolution de problèmes en exploitant les relations et la structure CCE, en particulier pendant une crise, <b>afin que</b> la communication et l'engagement soient mieux intégrés et alignés sur des normes de performance élevées.	1.5.1	<b>Un engagement régulier</b> : à quelle fréquence les membres clés de la plateforme CCE se réunissent-ils ? Quelle proportion des membres clés assiste aux réunions ? Quels sont les indicateurs qui montrent que leur participation est considérée par leurs organisations comme une priorité stratégique ?
		1.5.2	<b>Résultats de la collaboration</b> : le groupe CCE a-t-il travaillé de concert pour relever les défis importants ? Quels sont les décisions et actions concrètes qui en résultent ?
		1.5.3	<b>Une collaboration élargie</b> : comment les organisations extérieures au noyau CCE participent-elles activement aux efforts de collaboration et aux séances de travail telles que les réunions et discussions ? Quelle est la diversité des différentes organisations impliquées ? Combien d'organisations ont participé aux séances de travail ?
1.6	<b>Intégrer du personnel habilité</b> : fournir du personnel qualifié et pleinement intégré dans le système de réponse aux crises, <b>c'est la garantie</b> de disposer de ressources ciblées pour un effort soutenu face à des défis majeures en termes de communication et d'engagement.	1.6.1	<b>Des rôles définis</b> : existe-t-il des rôles avec des responsabilités définies pour soutenir les activités CCE ? La place de ce rôle au sein du système de réponse aux crises assure-t-elle une influence et des droits d'accès suffisants ? Existe-t-il des ordres de mission partagées au sein du groupe CCE ?
		1.6.2	<b>Soutien aux missions</b> : les responsabilités sont-elles distinctes des autres tâches quotidiennes ? Les personnes accomplissant des missions CCE ont-elles suffisamment de temps pour effectuer le travail ? Y a-t-il un temps consacré à ce travail dans l'emploi du temps ? L'organisation et la direction de l'employé soutiennent-ils ces missions ?
		1.6.3	<b>Expertise</b> : Les missions sont-elles assurées par des personnes possédant un niveau d'expertise et d'expérience suffisant ? Le roulement sur le poste permet-il d'assurer la continuité du travail CCE ?
1.7	<b>Résilience et adaptation</b> : mettre en place des pratiques et des politiques qui encouragent et facilitent les apprentissages et l'évolution du programme CCE, <b>afin de</b> garantir la pertinence et l'influence continues du travail CCE grâce à l'adaptation.	1.7.1	<b>Des politiques adaptatives</b> : en quoi les politiques et pratiques formalisent-elles la place laissée à ce changement adaptatif ? Des obstacles au changement adaptatif ont-ils été identifiés et gérés ?
		1.7.2	<b>Pratiques adaptatives</b> : Y a-t-il des temps alloués à la réévaluation des stratégies, de la structure et de la pratique ? Y a-t-il un travail de suivi des innovations en matière de communication et d'engagement qui pourraient inspirer le changement ? Y a-t-il eu des actions documentées de planification et d'exécution du changement adaptatif ? Quelles améliorations des performances peut-on attribuer aux changements adaptatifs ?

S'impliquer dans la coordination de communication et la résolution de problèmes en exploitant les relations et la structure CCE, en particulier pendant une crise.

## Objectif du système 2 : partager les informations des organisations de soutien

**OBJECTIF : créer un système durable pour le partage d'informations vitales et exploitables ; assurer que ces informations soient dans un format facilement compréhensible et exploitable et que tous les membres de la communauté puissent y accéder par les canaux habituels en lesquels ils ont confiance.**

### Impact 2.1 : accès équitable

*L'information est considérée comme un droit* : tous les membres d'une communauté ont accès aux informations dont ils ont besoin, quelle que soit leur situation particulière.

### Impact 2.2 : communication uniforme via des canaux de confiance

*Les informations sont fiables et accessibles* : les informations sont diffusées via les canaux que les gens utilisent et en lesquels ils ont confiance, ce qui permet un accès et une exploitation optimisés des communications importantes.

### Impact 2.3 : respect des différents besoins et préférences

*Différents besoins d'information sont pris en charge* : le contenu, la langue et la présentation de l'information sont adaptés aux besoins et aux préférences uniques de divers publics, ce qui permet aux divers membres de la communauté de comprendre plus facilement les messages et d'agir en conséquence.

RESULTATS DU SYSTEME 2

SYSTÈME 2 - COMMUNICATIONS		
	Résultats à atteindre	Critères d'évaluation
2.1	<b>Identifier des groupes communautaires</b> : Identifier des groupes variés au sein de la communauté qui pourraient avoir des besoins, des connaissances et des préférences particuliers, en préférant des groupes en dehors de la structure traditionnelle du pouvoir, et représentatifs d'une grande hétérogénéité en termes de sexe, de handicap, d'âge, de conditions économiques, <b>de sorte que</b> les organisations responsables des stratégies de communication et d'engagement puissent inclure toute la diversité des membres de la communauté.	2.1.1 <b>Établissement des profils</b> : combien de profils de communautés ont été créés ? Quel est le niveau de détail des profils ? Combien de profils communautaires doit-on encore établir ?
		2.1.2 <b>Diversité</b> : les groupes en dehors de la structure traditionnelle du pouvoir sont-ils pris en compte ? Quelles mesures ont été employées pour assurer l'identification des groupes marginalisés ? À quelle fréquence les données sont-elles mises à jour ?
		2.1.3 <b>Documentation / partage</b> : comment les données sur les profils sont-elles documentées ? Les profils ont-ils été systématiquement partagés entre les organisations concernées pour la planification CCE ?
		2.1.4 <b>Confidentialité</b> : a-t-on assuré le droit à la vie privée et la sécurité des données dans la collection et la communication des données individuelles et de groupe ?
2.2	<b>Permettre l'auto-identification au sein de la communauté</b> : mettre au point un mécanisme permettant aux groupes au sein d'une communauté de s'auto-identifier et d'être inclus dans la planification de l'engagement, <b>afin que</b> les groupes émergents et non identifiés puissent être inclus dans la planification de la stratégie de communication.	2.2.1 <b>Disponibilité du processus</b> : existe-t-il un mécanisme permettant aux groupes de s'auto-identifier pendant ou après la création des profils de groupe ?
		2.2.2 <b>Sensibilisation</b> : un mécanisme d'auto-identification a-t-il été porté à la connaissance de la communauté, et est-il accessible, en particulier aux individus et groupes marginalisés ? À quelle fréquence les groupes se sont-ils auto-identifiés et ont-ils demandé à être inclus dans le profil de groupe ?

## SYSTÈME 2 - COMMUNICATIONS

Résultats à atteindre	Critères d'évaluation
<p>2.3 <b>Étudier les préférences de communication de la communauté :</b> déterminer les canaux, formats et langues les plus fiables et accessibles pour les groupes identifiés, <b>afin de</b> permettre une diffusion des informations de la manière la plus utile à ceux qui les reçoivent.</p>	<p>2.3.1 <b>Portée de l'évaluation :</b> combien d'études de préférences ont été créées ? Les groupes en dehors de la structure traditionnelle du pouvoir sont-ils pris en compte ? Quelles mesures ont été employées pour assurer l'inclusion des groupes marginalisés dans l'évaluation ? À quelle fréquence les données sont-elles mises à jour ?</p>
	<p>2.3.2 <b>Contenu :</b> quel est le niveau de détail dans l'étude des préférences ? Qu'a-t-on fait pour s'assurer que les éléments évalués sont ceux qui importent le plus aux communautés lorsqu'il s'agit de spécifier les préférences de communication ?</p>
	<p>2.3.3 <b>Documentation / partage :</b> comment l'étude des préférences est-elle documentée ? Les études de préférences ont-elles été systématiquement partagées entre les organisations concernées pour la planification des communications ?</p>
	<p>2.3.4 <b>Confidentialité :</b> a-t-on assuré le droit à la vie privée et la sécurité des données dans la collection et la communication des données individuelles et de groupe ?</p>
<p>2.4 <b>Élaborer une communication normalisée :</b> créer du contenu et des messages normalisés qui constitueront un appui pour relever les défis inhérents à la préparation, l'intervention et le relèvement dans les crises. Partager le contenu préparé entre les organisations qui participent aux communications de crise, <b>de sorte qu'</b> une communication uniforme et de qualité soit accessible rapidement en cas de besoin.</p>	<p>2.4.1 <b>Développement du contenu :</b> quelle quantité de contenu a été développée ? Quelle est la hiérarchisation des domaines ? Comment est-on arrivé à un consensus sur les messages ?</p>
	<p>2.4.2 <b>Individualisation :</b> existe-t-il des variantes du contenu qui tiennent compte des besoins d'engagement particuliers de certains groupes, y compris les langues et canaux de contact privilégiés ?</p>
	<p>2.4.3 <b>Expérimentation :</b> l'efficacité du contenu a-t-elle été testée et validée ? Le contenu a-t-il déjà été utilisé dans des activités d'intervention réelles ? Les leçons tirées de l'utilisation réelle ont-elles à leur tour nourri l'élaboration de contenu ?</p>
	<p>2.4.4 <b>Partage et adoption :</b> le contenu a-t-il été partagé entre les organisations responsables de ces activités ? Le contenu préparé a-t-il été fusionné avec le contenu existant des organisations qui l'adoptent ? Les contenus utilisés actuellement ont-ils remplacé le contenu préexistant ?</p>

## SYSTÈME 2 - COMMUNICATIONS

	Résultats à atteindre		Critères d'évaluation
2.5	<b>Former aux pratiques de communication</b> : concevoir et dispenser des formations sur la conception et la mise en œuvre de stratégies de communication partagées qui reflètent les préférences et les besoins de la communauté en matière de communication, <b>afin de</b> permettre une collaboration profitable sur des stratégies de communication efficaces, entre des organisations très diverses impliquées dans la réponse à une crise.	2.5.1	<b>Portée de la formation</b> : combien de séances de formation à la communication ont eu lieu ? La formation a-t-elle été proposée à un large éventail d'organisations différentes, à différents endroits et à différents niveaux organisationnels (cadres, intervenants de première ligne, etc.) ?
		2.5.2	<b>Contenu du cours</b> : la formation explique-t-elle en quoi une communication uniforme et accessible est nécessaire ? La formation développe-t-elle la compétence à concevoir des stratégies de communication efficaces ? La formation apporte-t-elle des conseils sur la mise en œuvre des programmes de communication ?
		2.5.3	<b>Ressources pédagogiques</b> : les personnes ayant suivi la formation ont-elles accès à des ressources pour étayer les compétences de conception et de mise en œuvre de la communication. Les activités et les ressources pédagogiques sont-elles disponibles dans les langues locales et conçues pour être facilement comprises par le public cible ?
		2.5.4	<b>Expérimentation</b> : la formation a-t-elle été testée sur le public cible ? Les leçons tirées de l'expérimentation ont-elles à leur tour nourri l'élaboration de programmes et de ressources pédagogiques ? Des études de suivi ont-elles été menées pour vérifier la mise en œuvre des méthodes de communication enseignées dans la formation ?
		2.5.5	<b>Accompagnement durable</b> : des stratégies sont-elles en place pour assurer la pérennité des actions de formation à grande échelle sur la communication ? (Par exemple, en employant des modèles de formation des formateurs, en proposant la formation lors d'événements existants, ou en mettant à disposition des ressources en ligne.)
2.6	<b>Fournir des outils de communication</b> : permettre que les organisations déroulant des stratégies de communication aient facilement accès aux diverses ressources de communication dans le pays, y compris les canaux des secteurs public et privé, afin de concevoir et mettre en pratique efficacement des stratégies média perfectionnées.	2.6.1	<b>Inventaire des ressources</b> : a-t-on fait un inventaire exhaustif des ressources média nationales ? Les contributeurs peuvent-ils facilement ajouter des ressources à l'inventaire ? L'inventaire des ressources comprend-il des ressources locales qui ne s'appliquent qu'à certaines zones ? Y a-t-il suffisamment d'informations sur chaque ressource pour évaluer sa valeur et permettre la mise en relation ?
		2.6.2	<b>Visibilité des ressources</b> : l'inventaire des ressources a-t-il été approuvé par le groupe CCE ? L'inventaire des ressources a-t-il été largement mis à la disposition des personnes impliquées dans la communication de crise, même celles qui ne sont pas des membres clés du groupe CCE ?
		2.6.3	<b>Utilisation de l'inventaire</b> : combien d'organisations ont utilisé l'inventaire lors de l'élaboration d'initiatives de communication ? Les retours d'utilisateurs de l'inventaire ont-ils permis des mises à jour de celui-ci ?

## SYSTÈME 2 - COMMUNICATIONS

SYSTÈME 2 - COMMUNICATIONS	
Résultats à atteindre	Critères d'évaluation
<p>2.7 <b>Évaluer et renforcer l'infrastructure de communication</b> : évaluer la disponibilité de l'infrastructure de communication (service de téléphonie mobile, le WIFI, la radio, etc.) dans les communautés et identifier les domaines où un développement supplémentaire devrait être envisagé, <b>afin que</b> toutes les communautés disposent de l'infrastructure de communication nécessaire pour recevoir des informations au moment opportun.</p>	<p>2.7.1 <b>Contenu des évaluations</b> : l'infrastructure de communication a-t-elle été évaluée ? Combien de canaux de communication ont été évalués ? Les évaluations sont-elles tenues à jour ?</p>
	<p>2.7.2 <b>Étendue / portée équitables</b> : quelle était l'étendue de la couverture géographique des évaluations ? Les communautés disposant de pouvoirs et de ressources limités ont-elles été incluses dans l'évaluation ? Les préoccupations et les besoins des communautés ayant une influence traditionnelle limitée ont-ils été inclus dans la planification et l'investissement ?</p>
	<p>2.7.3 <b>Planification collaborative</b> : l'évaluation a-t-elle été largement partagée ? Les résultats de l'évaluation ont-ils été servi à élaborer des plans d'amélioration des infrastructures de communication ? A-t-on impliqué des parties prenantes diverses dans le processus de planification des infrastructures ?</p>
	<p>2.7.4 <b>Favoriser la mise en œuvre</b> : les plans d'infrastructure ont-ils été mis en œuvre ? Y a-t-il eu des efforts de collaboration pour une mise en œuvre réussie les plans ? Comment et à quel point l'infrastructure de communication a-t-elle été développée ?</p>
<p>2.8 <b>Développer des canaux de communication</b> : établir et exploiter les canaux de communication contrôlés par les organisations (exemples : la présence sur les médias sociaux, les lignes d'assistance, les publications) <b>afin de</b> garantir un accès facile à des canaux de communication qui ont la confiance de la communauté.</p>	<p>2.8.1 <b>Mise en place des canaux</b> : quels canaux de communication ont été mis en place pour répondre aux besoins de communication ? A-t-on amélioré la capacité et la facilité d'utilisation de canaux existants ? Combien d'organisations ont bénéficié d'un accès plus facile aux canaux de communication ?</p>
	<p>2.8.2 <b>Fiabilité des canaux</b> : comment les communautés ont-elles été informées de l'existence de ce canal ? Comment prévoit-on que seront traitées et exploitées les informations diffusées via ces canaux ? Ces canaux sont-ils considérés comme des sources d'information fiables ?</p>
	<p>2.8.3 <b>Emploi / impact</b> : quels sont les exemples concrets d'utilisation de ces canaux en situation ? Quel a été l'impact de l'utilisation des canaux sur les communautés ?</p>
<p>2.9 <b>Diffuser des messages coordonnés</b> : établir des processus permettant une collaboration en temps réel sur les messages à communiquer et les stratégies de partage <b>afin que</b> plusieurs organisations puissent proposer aux communautés des messages cohérents et qualitatifs au sujet des problèmes actuels de la crise.</p>	<p>2.9.1 <b>Processus coordonné</b> : y a-t-il des processus en place pour permettre le développement coordonné des communications ? Y a-t-il des processus en place pour permettre la priorisation et la résolution des différends ?</p>
	<p>2.9.2 <b>Messages communs</b> : à quelle fréquence a-t-on développé des messages communs ? Combien d'organisations différentes ont contribué à des messages communs ? Quelle proportion de tous les messages a été développée via des processus partagés ?</p>
<p>2.10 <b>Évaluer les efforts de communication</b> : fournir un mécanisme permanent d'évaluation de la performance des efforts de communication, afin de répertorier et améliorer les efforts de communication</p>	<p>2.10.1 <b>Processus d'évaluation</b> : existe-t-il un processus formel pour évaluer l'efficacité des actions de communication ? L'évaluation couvre-t-elle un large éventail de groupes divers ? Les renseignements obtenus par l'évaluation sont-ils largement diffusés afin qu'ils puissent servir à améliorer de futurs programmes ?</p>
	<p>2.10.2 <b>Réponse adaptative</b> : existe-t-il des exemples où les résultats d'une évaluation de programmes de communication ont servi à améliorer de futures initiatives de communication ? Y a-t-il une personne chargée d'assurer que les résultats des évaluations sont exploités pour l'adaptation des programmes ? A-t-on renforcé le soutien hiérarchique pour la formation et l'évolution continues des programmes ?</p>

## Objectif du système 3 : écouter et dialoguer avec les communautés

**OBJECTIF : créer un système durable pour écouter efficacement les divers membres des communautés, de façon à obtenir rapidement des informations concernant leurs observations, leurs retours et leurs besoins.**

### Impact 3.1: la possibilité pour tous d'être entendu

*La parole est traitée comme un droit* : tous les membres de la communauté sont habilités à partager leurs observations, leurs besoins et leurs retours, quelles que soient leurs circonstances spécifiques.

### Impact 3.2: des réponses honnêtes

*Des retours basés sur la confiance et la compréhension* : les membres de la communauté comprennent le travail de collecte des observations et retours, qui est fait de façon à encourager des réponses honnêtes complètes et fiables.

### Impact 3.3: des résultats accessibles et partagés

*Les connaissances de la communauté sont largement réinvesties* : les connaissances et les renseignements recueillis auprès des communautés peuvent être réinvestis pour orienter et adapter les stratégies et les actions du programme d'intervention.

#### RESULTATS DU SYSTEME 3

SYSTEME 3 - ÉCOUTE ET ENGAGEMENT			
	Résultats à atteindre		Critères d'évaluation
3.1	<b>Étudier les préférences d'engagement</b> : identifier les canaux, formats et langues que les membres de différents groupes souhaitent privilégier pour faire part de leurs souhaits, retours et observations. Identifier ce qui pourrait encourager ou freiner l'obtention de renseignements auprès des groupes, <b>afin que</b> les organisations développent des stratégies d'engagement personnalisées qui mettent en confiance.	3.1.1	<b>Portée de l'étude</b> : combien d'études de préférences ont été créées ? Les groupes en dehors de la structure traditionnelle du pouvoir sont-ils pris en compte ? Quelles mesures ont été employées pour assurer l'inclusion des groupes marginalisés dans l'étude ? À quelle fréquence les données sont-elles mises à jour ?
		3.1.2	<b>Contenu</b> : quel est le niveau de détail dans l'étude des préférences ? Lorsqu'il s'agit de spécifier les préférences d'engagement des communautés, comment s'assurer que les éléments évalués sont ceux qui importent le plus aux intéressés ?
		3.1.3	<b>Documentation / partage</b> : comment l'étude des préférences est-elle documentée ? Les études des préférences ont-elles été systématiquement partagées entre les organisations appropriées pour la planification de l'engagement ?
		3.1.4	<b>Confidentialité</b> : a-t-on assuré le droit à la vie privée et la sécurité des données dans la collection et la communication des données individuelles et de groupe ?
3.2	<b>Concevoir des questions standards</b> : concevoir des questions standardisées pouvant être utilisées pour soutenir des activités spécifiques associées à la préparation, l'intervention et le relèvement de crise, <b>afin qu'un</b> travail efficace d'écoute et d'engagement puisse être mis en œuvre rapidement et de manière cohérente dans plusieurs organisations.	3.2.1	<b>Conception des questions</b> : combien de questions ont été conçues ? Quelle est la hiérarchisation des domaines ? Comment s'est-on assuré d'un consensus sur le contenu et la forme des questions ?
		3.2.2	<b>Personnalisation</b> : existe-t-il des questions alternatives qui tiennent compte des besoins d'engagement particuliers de certains groupes, y compris les langues et canaux de contact privilégiés ?
		3.2.3	<b>Expérimentation</b> : l'efficacité des questions a-t-elle été testée et validée ? Les questions ont-elles déjà été utilisées dans des activités d'intervention réelles ? Les leçons tirées de l'utilisation réelle ont-elles servi à mettre à jour les questions ?
		3.2.4	<b>Partage et adoption</b> : les questions ont-elles été partagées entre les organisations responsables de ces activités ? Les questions préparées ont-elles été fusionnées avec les questions existantes des organisations qui l'adoptent ? Les questions utilisées actuellement ont-elles remplacé les questions préexistantes ?

## SYSTÈME 3 - ÉCOUTE ET ENGAGEMENT

	Résultats à atteindre		Critères d'évaluation
3.3	<p><b>Former aux pratiques de l'engagement</b> : concevoir et dispenser des formations sur la conception et la mise en œuvre de stratégies pour écouter les besoins, les retours et les observations des communautés et des groupes, <i>afin de</i> permettre une mise en œuvre efficace de stratégies d'engagement par une multitude d'organisations impliquées dans la réponse à une crise.</p>	3.3.1	<p><b>Portée de la formation</b> : combien de séances de formation à l'engagement ont eu lieu ? La formation a-t-elle été proposée à un large éventail d'organisations différentes, à différents endroits et à différents niveaux organisationnels (cadres, intervenants de première ligne, etc.) ?</p>
		3.3.2	<p><b>Contenu du cours</b> : la formation explique-t-elle en quoi l'engagement communautaire et l'écoute sont nécessaires ? La formation développe-t-elle la compétence à concevoir des stratégies d'engagement efficaces ? La formation apporte-t-elle des conseils sur la mise en œuvre des programmes d'engagement ?</p>
		3.3.3	<p><b>Ressources pédagogiques</b> : les personnes ayant suivi la formation ont-elles accès à des ressources pour étayer les compétences de conception et de mise en œuvre de l'engagement ? Les activités et les ressources pédagogiques sont-elles disponibles dans les langues locales et conçues pour être facilement comprises par le public cible ?</p>
		3.3.4	<p><b>Expérimentation</b> : la formation a-t-elle été testée sur le public cible ? Les leçons tirées de l'expérimentation ont-elles à leur tour nourri les programmes et ressources pédagogiques ? Des études de suivi ont-elles été menées pour vérifier la mise en œuvre des méthodes d'engagement enseignées dans la formation ?</p>
		3.3.5	<p><b>Accompagnement durable</b> : des stratégies sont-elles en place pour assurer la pérennité des actions de formation à grande échelle sur l'engagement ? (Par exemple, en employant des modèles de formation des formateurs, en proposant la formation lors d'événements existants, ou en mettant à disposition des ressources en ligne.)</p>
3.4	<p><b>Fournir les outils de l'engagement</b> : identifier les outils techniques adaptés aux besoins et aux ressources des organisations travaillant sur l'engagement communautaire et individuel avant, pendant et après une crise et favoriser leur utilisation, <i>afin que</i> les organisations disposent d'outils appropriés pour le déroulement de leurs stratégies d'engagement.</p>	3.4.1	<p><b>Évaluation des outils</b> : un inventaire des outils d'engagement existants (par exemple, boîte à outils KOBO, SMS de première ligne) a-t-il été fait ? A-t-on envisagé d'autres outils d'engagement appropriés, y compris des outils moins formels tels que les médias sociaux ? A-t-on défini des critères d'évaluation des outils (par exemple, facilité d'utilisation, accessibilité, coût, disponibilité, exigences techniques et intégration avec d'autres systèmes) ?</p>
		3.4.2	<p><b>Sélection des outils</b> : les outils d'engagement recommandés ont-ils été élaborés ? Dans quelle mesure ces recommandations ont-elles été entérinées ?</p>
		3.4.3	<p><b>Utilisation des outils</b> : combien d'organisations ont employé les outils dans leurs pratiques ? À quelle fréquence les outils ont-ils été employés dans la pratique réelle ?</p>

## SYSTÈME 3 - ÉCOUTE ET ENGAGEMENT

	Résultats à atteindre		Critères d'évaluation
3.5	<p><b>Effectuer des études d'engagement sur le terrain</b> : réaliser des études pour recueillir les observations, les besoins et les retours des communautés, des groupes et des individus <b>afin que</b> les organisations puissent développer des stratégies de réponse aux crises éclairées.</p>	3.5.1	<p><b>Planification partagée</b> : y a-t-il des processus en place pour permettre la planification et l'exécution coordonnées des actions d'engagement ? À quelle fréquence a-t-on mené des projets d'engagement coordonnés ? Combien de projets d'engagement comportant des objectifs ou des contenus identiques ont été menés (identification de potentielles opportunités futures de coopération) ?</p>
		3.5.2	<p><b>Nombre / échelle</b> : combien de projets d'engagement sur le terrain ont été réalisés ? Quelle était la taille des projets ? Quelle gamme de contextes et de sujets ont été envisagés ?</p>
		3.5.3	<p><b>Efficacité</b> : pour chacune des différentes études (ou groupes d'études), dans quelle mesure les divers groupes au sein de la communauté étaient-ils représentés ? Quel était le niveau de participation dans l'étude ? Les résultats étaient-ils crédibles et utiles ? Les sponsors / initiateurs de l'étude étaient-ils satisfaits du résultat ? La satisfaction de la communauté locale a-t-elle été évaluée ? Quel a été le niveau de satisfaction annoncé par les communautés ?</p>
		3.5.4	<p><b>Régularité</b> : les études d'engagement sur le terrain sont-elles systématiquement effectuées pendant la phase de préparation à la crise ? Pendant la phase d'intervention ? Pendant la phase de relèvement ?</p>
		3.5.5	<p><b>Niveau d'adoption</b> : combien d'organisations différentes réalisent des études d'engagement ? Dans quelle mesure sont-elles exploitées dans chaque organisation ?</p>
		3.5.6	<p><b>Mise en application / impact</b> : quels sont les exemples concrets de mise en application des études de terrain ? Quel a été l'impact de ces études sur la planification ou les activités de la réponse ?</p>
3.6	<p><b>Établir des canaux pour les retours en continu</b> : établir et exploiter des canaux pour recueillir en continu les retours afin que les communautés, les groupes et les individus puissent prendre l'initiative lorsqu'ils souhaitent communiquer leurs observations, leurs besoins et leurs retours aux organisations responsables de l'intervention de crise. Par exemple : médias sociaux, lignes d'assistance, parole d'auditeurs dans les émissions de radio, <b>afin que</b> les retours de la communauté soient entendus en continu, en particulier pendant une crise.</p>	3.6.1	<p><b>Mise en place des canaux</b> : combien de canaux différents sont utilisés pour recueillir en continu les retours des groupes et des individus ? S'agit-il des canaux de confiance accessibles aux groupes identifiés dans la communauté ?</p>
		3.6.2	<p><b>Traitement et parrainage</b> : Existe-t-il des processus pour collecter et exploiter des informations non structurées provenant des différents canaux ? A-t-on défini des responsabilités explicites et du parrainage pour ce travail ?</p>
		3.6.3	<p><b>Senibilisation</b> : comment les communautés ont-elles été informées de l'existence de ce canal ? Comment prévoit-on que seront traitées et exploitées les informations diffusées via ces canaux ?</p>
		3.6.4	<p><b>Mise en application / impact</b> : quels sont les exemples concrets d'utilisation sur le terrain de ces canaux d'obtention de retours en continu ? Quel a été l'impact des retours en continu sur la planification ou les activités de la réponse ?</p>

## SYSTÈME 3 - ÉCOUTE ET ENGAGEMENT

Résultats à atteindre	Critères d'évaluation
<p>3.7 <b>Nettoyer et analyser les données</b> : développer les capacités organisationnelles pour le traitement et l'analyse des résultats des études d'engagement, <b>afin que</b> les informations soient accessibles aux responsables et aux équipes organisationnelles dans un format clair, crédible et exploitable.</p>	<p>3.7.1 <b>Des méthodes précises</b> : a-t-on défini des méthodes pour le nettoyage, l'agrégation et l'analyse des tendances dans les données ? Ces méthodes ont-elles été documentées sous une forme qui peut être facilement partagée et préservée ?</p>
	<p>3.7.2 <b>Outils d'analyse</b> : les outils nécessaires à la collection et l'analyse des données ont-ils été identifiés ? Ont-ils été mis à disposition des organisations travaillant dans l'engagement ?</p>
	<p>3.7.3 <b>Ressources de gestion de l'information</b> : a-t-on identifié les ressources et capacités nécessaires à la gestion de l'information ? Les organisations soutiennent-elles le développement des capacités de gestion de l'information ? La responsabilité pour le développement et le maintien des capacités de gestion de l'information est-elle clairement imputée ?</p>
	<p>3.7.4 <b>Formation à l'analyse</b> : a-t-on conçu un programme de formation à l'analyse des résultats des travaux d'engagement ? Combien de séances de formation ont été organisées ? Combien d'individus et d'organisations ont participé ? La formation a-t-elle été évaluée par les participants et cette évaluation a-t-elle servi à modifier le programme ?</p>
<p>3.8 <b>Partage et exploitation des connaissances</b> : établir des processus de partage actif des données d'engagement et des résultats analysés <b>afin que</b> plusieurs organisations puissent bénéficier du travail d'engagement et que les communautés n'aient pas à fournir à plusieurs reprises des informations à différentes organisations.</p>	<p>3.8.1 <b>Visibilité de l'engagement</b> : existe-t-il des processus formels permettant aux organisations de connaître l'existence des informations collectées sur l'engagement et leur nature ? Existe-t-il des mécanismes pour alerter quand de nouvelles données ont été collectées ?</p>
	<p>3.8.2 <b>Pratiques de partage</b> : existe-t-il des protocoles formels pour le partage d'informations sur l'engagement entre les organisations ? Existe-t-il des accords officiels pour le partage de données ? À quelle fréquence les données sur l'engagement ont-elles été partagées entre les organisations ? Combien d'organisations pourraient être concernées par le partage de données ?</p>
	<p>3.8.3 <b>Confidentialité</b> : quelles pratiques sont mises en place pour respecter la confidentialité et l'utilisation autorisée des données lorsqu'elles sont transmises à d'autres organisations ?</p>
<p>3.9 <b>Exploitation dynamique des connaissances</b> : exploiter activement les connaissances et les informations recueillis en écoutant les communautés pour façonner les stratégies et les actions du programme, afin que la contribution de la communauté entraîne des améliorations dans la conception et l'exécution de la réponse aux crises et que celle-ci soit plus en adéquation avec les besoins et les souhaits de la communauté.</p>	<p>3.9.1 <b>Évaluer les stratégies</b> : existe-t-il des exemples où des connaissances obtenues auprès de la communauté ont trouvé une application pratique dans la conception des programmes d'intervention ? Combien d'exemples existe-t-il ? Combien d'organisations ont opéré des changements ? Dans quel délai les connaissances ont-elles été appliquées ?</p>
	<p>3.9.2 <b>Mise en application des retours</b> : existe-t-il des exemples où les retours d'information des communautés ont provoqué l'ajustement des activités ou des programmes d'intervention ? Dans quel délai les connaissances ont-elles été appliquées ?</p>
	<p>3.9.3 <b>Processus organisationnels</b> : y a-t-il des processus formels en place pour étudier et appliquer les informations obtenues auprès des communautés ? Existe-t-il un processus pour suivre l'exploitation des informations ? À quelle échelle ces processus ont-ils été mis en place ?</p>
	<p>3.9.4 <b>Impact de l'exploitation des connaissances</b> : quels avantages quantifiables peut-on attribuer à cette exploitation des connaissances ? Combien de personnes ont été touchées ? Quels bénéfices spécifiques la communauté a-t-elle pu en tirer ?</p>
<p>3.10 <b>Évaluer les efforts d'engagement</b> : fournir un mécanisme permanent pour l'évaluation de la performance des efforts d'engagement communautaire, afin de répertorier et améliorer l'intérêt des actions d'engagement communautaire au fil du temps.</p>	<p>3.10.1 <b>Processus d'évaluation</b> : existe-t-il un processus formel pour évaluer l'efficacité des actions d'engagement ? Les renseignements obtenus par l'évaluation sont-ils largement diffusés afin qu'ils puissent servir à améliorer de futurs programmes ?</p>
	<p>3.10.2 <b>Réponse adaptative</b> : existe-t-il des exemples où les résultats d'une évaluation de programmes d'engagement ont servi à améliorer de futures initiatives d'engagement ? Y a-t-il une personne chargée d'assurer que les résultats des évaluations sont exploités dans l'adaptation des programmes ? A-t-on renforcé le soutien hiérarchique pour <b>la formation et l'évolution continues des programmes</b> ?</p>

Cette évaluation des performances a été facilitée par le consultant indépendant Dan McClure



fournir un mécanisme  
permanent pour l'évaluation  
de la performance des  
efforts d'engagement  
communautaire



VEUILLEZ NOTER: Ce document est un travail en cours.

Tous les commentaires sont les bienvenus: veuillez les envoyer à [info@cdacnetwork.org](mailto:info@cdacnetwork.org)



GROUND TRUTH  
SOLUTIONS

Ce projet est soutenu par le gouvernement australien et mis en œuvre par CDAC et GTS

© CDAC NETWORK 2020. The CDAC Network convenes a diverse group of stakeholders to promote innovative thinking, knowledge sharing, and the strengthening of collaboration between those seeking to engage and communicate with disaster-affected communities. Registered with Companies House, UK: Registration Number: 10571501. Registered UK Charity Number: 1178168.