

OUTIL 3.16 :

Fiche d'évaluation communautaire

- » **OBJECTIF :** Recueillir les points de vue des membres de la communauté sur les questions de genre et leur donner les moyens d'apporter des changements dans ce domaine. (Cet outil peut être utilisé pour évaluer d'autres problèmes, pour les employés, ou pour évaluer les services, par exemple, dans la communauté.)
- » **UNITÉ CIBLE :** Engagement communautaire

Les fiches d'évaluation sont des mécanismes de suivi participatif qui peuvent aider les entreprises à animer un dialogue participatif avec les communautés. Elles permettent non seulement de recueillir des points de vue, mais aussi de donner aux participants les moyens de faire des suggestions d'amélioration et d'y donner suite.

Les fiches d'évaluation ont été mises au point dans le secteur public pour soutenir le dialogue entre les prestataires et les utilisateurs de services publics, mais elles peuvent être un outil efficace dans le secteur privé pour aider les entreprises et les communautés à comprendre les points de vue et les priorités des uns et des autres, et à proposer des solutions collaboratives, qui sont souvent peu coûteuses.

Dans le secteur privé, les fiches d'évaluation peuvent :

- Offrir aux entreprises et aux collectivités une plateforme pour réfléchir à un problème communautaire donné ;
- Donner aux entreprises et aux collectivités la possibilité de déterminer à quoi ressembleraient de bonnes relations avec la communauté et le développement local, et les moyens d'obtenir ces améliorations ;
- Offrir un forum de discussion et d'échange entre les entreprises et les communautés, et la possibilité d'utiliser ce forum pour convenir des changements à opérer ;
- Offrir un forum pour observer dans quelle mesure les changements sont mis en œuvre, évaluer le processus de changement et recueillir des commentaires à ce sujet ;
- Renforcer l'adhésion au projet, la transparence, la communication et la responsabilisation entre l'entreprise et la communauté.

En quoi consistent les fiches d'évaluation ?

En général, le processus d'établissement de fiches d'évaluation comprend une série de discussions de groupe au cours desquelles différents groupes débattent d'un sujet donné et l'évaluent (par exemple, « l'égalité des sexes dans la communauté ») sur la base de ce qu'ils considèrent comme une bonne performance à cet égard, en proposant leurs propres indicateurs spécifiques, puis en notant leur communauté en conséquence. Une fois qu'une série de discussions de groupe est menée à terme, les membres des différents groupes se réunissent pour examiner et comparer les résultats, et arrêter la note finale convenue et un plan d'amélioration.

Auparavant, ce processus était mené en présentiel. Mais en 2020, IFC a commencé à expérimenter une démarche virtuelle. Il s'agissait notamment d'un mélange de « salles » virtuelles — comprenant des participants qui avaient pu se réunir en personne, un animateur travaillant à distance et d'autres participants qui prenaient part aux travaux à distance depuis leur quarantaine.

Les fiches d'évaluation sont une bonne solution de substitution aux enquêtes traditionnelles, car elles permettent aux participants de définir les indicateurs à utiliser, au lieu de s'en remettre aux questions posées par les évaluateurs. Non seulement elles donnent à la direction une image plus authentique de ce qui compte pour les participants, mais elles permettent également à ces derniers de proposer des solutions. Une telle démarche peut ouvrir la voie à des idées plus innovantes, ainsi qu'à des investissements dans la mise en œuvre de leurs propres suggestions. Les fiches d'évaluation sont conçues comme le résultat d'un processus itératif qui est répété tous les six mois ou tous les ans pour suivre les progrès et opérer les ajustements nécessaires.

Orientations détaillées sur la mise en œuvre d'une fiche d'évaluation :

La section ci-dessous décrit, étape par étape, la mise en œuvre d'une fiche d'évaluation⁶². Elle est suivie d'une liste de ressources qui fournissent également des orientations détaillées à cet égard. Les étapes suivantes sont adaptées du guide de la Banque mondiale.

1. Préparation :

- a. **Identification des animateurs :** Des animateurs qualifiés sont une composante importante d'une fiche d'évaluation réussie. Ils peuvent venir de l'entreprise et avoir suivi une formation pertinente ou ne pas être employés par l'entreprise. En tout état de cause, il est important qu'ils soient perçus comme étant impartiaux et capables de mener à bien un processus objectif et confidentiel (non-imputation de ce qui se passe au sein d'un groupe de discussion) d'établissement d'une fiche d'évaluation communautaire. Certaines entreprises peuvent choisir de confier à un animateur externe la conduite du processus initial d'évaluation, tout en formant en même temps des animateurs internes pour les actions de suivi. Pour des besoins d'impartialité, les animateurs internes devraient comprendre des hommes et des femmes, qui sont issus à la fois du personnel et de l'administration, et qui travaillent ensemble pour offrir des prestations équilibrées⁶³.
- b. **Détermination de l'objet et du champ d'application :** Quels seront l'objet et la portée spécifiques de l'exercice d'évaluation ? Il est important que le champ d'application soit clairement défini, car le mandat est trop vaste, et il sera difficile de limiter le nombre de critères et de recommandations. En ce qui concerne le genre, les questions pourraient être : « Comment [nom de l'entreprise] peut-elle contribuer à prévenir la violence basée sur le genre au sein de la collectivité ? » ou « Comment les programmes de développement communautaire entrepris par [nom de l'entreprise] peuvent-ils servir à autonomiser les femmes et les filles ? ».

⁶² Sur la base du guide de la Banque mondiale intitulé : « [How-To Notes, Rapid Feedback: The Role of Community Scorecards in Improving Service Delivery](#) ».

⁶³ IFC a mis au point plusieurs autres outils pour s'assurer que les programmes de formation et d'apprentissage sont sensibles au genre. Pour en savoir plus à ce sujet, voir IFC, [Gender Supplement: Guide to Training: Setting the Standard for the Design, Delivery, and Evaluation of Learning Programs in Emerging Markets](#). Washington, DC: IFC, 2020. Voir aussi IFC, [Gender Responsive Training Methods: A Guidance Note](#), Washington, DC: IFC, 2021.

- c. **Stratification des participants** : Une fois le sujet arrêté, identifier les principaux groupes de participants. Dans l'évaluation de l'égalité des sexes au sein de la communauté, par exemple, il serait important de recueillir les points de vue des hommes et des femmes. Les groupes peuvent être constitués en fonction d'autres facteurs tels que l'âge, le sexe, la situation économique, la profession, l'état de santé, le statut de minorité, etc.
- d. **Collecte d'informations préliminaires** : Les animateurs doivent s'assurer qu'ils disposent d'informations à jour sur les politiques et programmes concernant les relations au sein de la communauté et sur les stratégies d'investissement social. Ils doivent aussi, si possible, veiller à obtenir des données ventilées par sexe sur la situation actuelle de l'équité entre les sexes au sein de la communauté. Avoir ces informations à portée de main facilitera les discussions.
- e. **Sensibilisation** : Les animateurs doivent coordonner la communication avec les membres de la communauté pour faire en sorte que le personnel soit au courant et informé du processus d'évaluation à venir.

2. Groupes de discussion :

- a. Pour chaque groupe de discussion, les animateurs demanderont aux participants d'examiner et d'évaluer l'entreprise en fonction de la question choisie. Par exemple, ils peuvent inviter les participants à avoir une discussion ciblée sur ce que signifie pour eux l'égalité des sexes au sein de la communauté et sur comment ils la définissent. Les participants proposeront des critères, puis voteront pour déterminer les cinq à huit critères les plus importants sur la base desquels évaluer l'impact de l'entreprise. Dans le cas de l'égalité des sexes, par exemple, les critères pourraient comprendre :
 - La participation ou l'association des femmes et des filles aux consultations communautaires ;
 - La promotion de la participation des femmes aux comités de développement communautaire et à leur gestion ;
 - Les possibilités de formation disponibles pour les femmes et les filles de la collectivité ;
 - Les possibilités d'emploi disponibles pour les femmes et les filles ;
 - Les mesures de prévention et de réduction de la violence basée sur le genre au sein de la communauté ;
 - Des projets de développement adaptés aux besoins des femmes et des filles.
- b. Une fois que des critères ont été proposés et sélectionnés, les participants évaluent la performance de l'entreprise sur chacun d'entre eux, sur une échelle de 1 (très insuffisant) à 5 (très bien). Les notes sont ensuite compilées et une moyenne calculée pour chaque critère.
- c. Une fois que les notes ont été arrêtées pour chaque critère, les animateurs doivent encourager la discussion sur les solutions envisageables pour chaque problème ou les moyens d'améliorer la situation dans chaque cas. Dans l'idéal, il faudrait privilégier des solutions peu coûteuses, lorsque cela est possible — par exemple, trouver des moyens de modifier les processus et les politiques au lieu d'avoir recours à de grands projets d'infrastructure, comme la construction de nouvelles installations. Bien entendu, les recommandations doivent faire écho aux priorités et aux besoins de la communauté, mais un éventail de suggestions, comme des articles moins ou plus coûteux, peut augmenter la probabilité que l'entreprise approuve une série de recommandations à mettre en œuvre.

- d. Les groupes de discussion seront reproduits dans divers groupes communautaires et avec l'équipe de l'entreprise chargée des relations avec la collectivité. Au sein de l'entreprise, la discussion — sur la définition des critères et le vote sur la performance de l'entreprise — servira à évaluer sa propre performance et à mener une réflexion plus large sur le sujet (par exemple, comment l'engagement communautaire peut-il être sensible au genre ?).

FIGURE 3B | Modèle de données d'un groupe de discussion pour une fiche d'évaluation

CRITÈRES	NOTES					FORCES/ FAIBLESSES	PROPOSITIONS D'AMÉLIORATION
	5 Très bien	4 Bien	3 Acceptable	2 Insuffisant	1 Très insuffisant		
1. Encourager la participation des femmes							
2. Mesures de prévention de la VBG							

3. Réunion d'échange :

- a. Une fois que les groupes de discussion de la communauté et de l'entreprise ont achevé leurs travaux, l'étape suivante consiste à inviter les représentants des deux parties à une « réunion d'échange ». Durant cette réunion, les représentants de chaque groupe de discussion devraient avoir la possibilité de présenter leurs critères et leurs notes, ainsi que les recommandations formulées.
- b. La réunion d'échange devrait déboucher sur une recommandation finale de plan d'action qui peut être approuvé par les représentants de la communauté et de l'entreprise. Un exemple de plan d'action est fourni ci-dessous.

FIGURE 3C | Exemple de plan d'action établi à l'issue d'une réunion d'échange sur les fiches d'évaluation

Actions proposées	Qui devrait prendre l'initiative des changements ?	Qui devrait soutenir le travail sur les changements ?
1. Au moins 40 % des participants aux consultations communautaires sont des femmes, et il existe des consultations séparées avec les femmes et les filles	Entreprise	- Responsables locaux - Coopératives féminines
2. Des dispositions spéciales en matière de transport et de garde d'enfants sont proposées aux femmes qui viennent aux consultations pour faciliter leur participation	Entreprise	- Responsables locaux - Coopératives féminines
3. Le mécanisme de règlement des griefs comporte des dispositions claires pour faire face à tout cas de violence basée sur le genre. Il est disponible dans la ou les langue(s) locale(s) et est également partagé lors des réunions communautaires, dont au moins 50 % des participants sont des femmes	Entreprise	- Responsables locaux - Comités de développement communautaire
4. Les femmes peuvent porter plainte via des canaux de communication adaptés à leurs besoins, et elles peuvent solliciter des agents de police de sexe féminin	Entreprise	- Responsables locaux - Comités de développement communautaire
5. L'entreprise s'emploie activement à prévenir la violence sexiste à l'encontre des femmes et des filles au sein de la collectivité par des campagnes de sensibilisation ciblant à la fois la population locale et les employés de l'entreprise	Entreprise	- Prestataires de services locaux - Associations de femmes et de jeunes - Responsables locaux
6. L'entreprise soutient les centres locaux de formation professionnelle afin d'offrir des bourses aux filles	Entreprise	- Établissements de formation - Associations de jeunes
7. Le projet de développement communautaire de l'entreprise visant à soutenir l'autonomisation économique des jeunes inclut les filles de manière significative en adaptant les activités à leurs besoins particuliers, et en formant les garçons et les filles à l'égalité des sexes et à la santé sexuelle et reproductive	Entreprise	- Prestataires de services locaux - Associations de femmes et de jeunes - Responsables locaux - Familles des jeunes

4. Suivi :

Après l'établissement de la fiche d'évaluation, il est essentiel que les responsabilités et les lignes d'action soient clairement établies pour garantir que les recommandations seront suivies et mises en œuvre. La fiche d'évaluation doit faire l'objet d'un suivi à intervalles convenus, par exemple, tous les six mois ou chaque année. Son pouvoir réside dans son appropriation par les participants et la capacité qu'elle leur donne de changer l'environnement de l'entreprise, mais aussi dans la satisfaction qu'elle leur procure en les faisant participer aux améliorations. Pour en tirer parti, il faut un suivi clair et adéquat des recommandations, ainsi qu'une répétition de la démarche afin d'observer les changements sur une période déterminée.