

DANS QUELLE MESURE CIVICUS REND-T-ELLE COMPTE DE SES PRATIQUES EN MATIÈRE DE MISE À DISPOSITION DE RESSOURCES?

PARTIE 3 : TENIR COMPTE



Un des moyens les plus efficaces d'évaluer la réussite de nos pratiques et de les faire évoluer consiste à recueillir les témoignages de nos membres, de nos partenaires et de notre personnel sur leurs expériences avec nos programmes de ressources.

Voici quelques exemples de la façon dont nous procédons :

- Réalisation d'un examen interne participatif de notre processus d'affectation des ressources, pour lequel notre personnel a fixé des objectifs d'amélioration prioritaires, à savoir : la mise au point d'une meilleure stratégie et de meilleurs outils pour atteindre nos parties prenantes cibles, l'élaboration de nouveaux mécanismes pour faciliter la gestion des contrats, et l'amélioration de l'accès aux accords de subventions reversées.
- Le retour d'information recueilli en externe à différents stades, que ce soit pendant le processus de candidature, la période de subvention ou par le biais de rapports, a permis de souligner l'importance pour tous les programmes de ressources de

s'attacher davantage à fournir des informations de façon régulière et à garantir leur accessibilité, et des réponses aux questions (il s'agit donc, en d'autres termes, d'améliorer la manière dont nous « rendons compte »).

- Les consultations de planification stratégique menées auprès des membres ont permis d'identifier les militants isolés, les jeunes et les groupes à la base comme des acteurs clés du changement auxquels nous devons apporter un soutien accru. Ce constat a abouti à la mise en œuvre de projets spécifiques grâce auxquels nous avons appris à fournir un meilleur soutien financier et non financier à ces acteurs plus informels.
- Le retour d'information des partenaires soulignant les difficultés rencontrées en transférant des fonds dans des zones difficiles d'accès, en particulier celles où l'espace civique est **plus fermé**, a également donné lieu à un nouveau flux de travail collaboratif explorant des options alternatives pour faire parvenir les fonds à nos parties prenantes.

- L'année dernière, nous avons entièrement revu la procédure de présentation des candidatures du [Fonds de solidarité](#) en nous appuyant sur les commentaires des membres du monde entier concernant les coûts cachés et les obstacles auxquels ils sont confrontés lorsqu'ils sollicitent ces subventions.
- Le [Laboratoire d'Action Jeunesse](#) a montré que le recours à une approche multidimensionnelle de la collecte de retours d'informations est particulièrement efficace pour construire une culture de partage, d'apprentissage et de croissance commune. Les contrôles bihebdomadaires entre l'équipe et les participants et le recours aux enquêtes [Net Promoter Score](#) après les

sessions de formation de groupe ont été essentiels pour établir des relations plus profondes avec et entre les participants, ce qui a suscité plus de confiance et une « culture du retour d'information » saine.

- Les innovations apportées en réponse aux retours d'informations reçus par un programme de ressources sont de plus en plus souvent appliquées par d'autres programmes. Par exemple, lorsque les jeunes membres nous ont dit qu'ils auraient besoin d'une compensation financière pour nous aider à évaluer et à sélectionner les participants au Labo, nous avons commencé à les rémunérer - une pratique que nous essayons maintenant de reproduire ailleurs.

Cependant, certaines lacunes subsistent. Nous avons relevé les points suivants :

- Il conviendrait d'inviter plus systématiquement des partenaires de mise en œuvre, des donateurs et des « amis critiques » à formuler des commentaires, en s'assurant également qu'il existe toujours des possibilités d'offrir un retour d'information anonyme.
- Il faudrait aller plus loin en montrant ce que nous faisons avec le retour d'information et comment celui-ci permet de transformer nos programmes de ressources, afin que nos publics voient que leur opinion est précieuse et qu'ils continuent à la partager avec nous.
- L'acuité et la fréquence de la collecte du retour d'informations sont encore quelque peu incohérentes d'un programme à l'autre. Cependant, de nouveaux

efforts, tels que la création de l'outil interne « Accélérateur de Redevabilité » de l'initiative « Resilient Roots » et la conception (en cours) d'un cadre de qualité des programmes représentent des avancées significatives vers des normes plus rigoureuses à l'échelle de l'Organisation.

- Encore une fois, nous avons actuellement une marge de manœuvre assez limitée pour traiter le retour d'information lié aux règles fondamentales de nos processus de réattribution des subventions. Si nous recueillons plus systématiquement des données et des témoignages sur la façon dont ces règles rendent les choses difficiles pour nos membres, nous disposerons de preuves encore plus solides pour plaider en faveur d'une plus grande flexibilité de la part de nos donateurs et faire des choix éclairés sur les ressources que nous offrons et les partenariats que nous négocions avec les donateurs.



Pour plus d'informations, veuillez contacter resilientroots@civicus.org