Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

COMMENT GARANTIR LE SUIVI POST-DISTRIBUTION ?

**Engagement communautaire et redevabilité (CEA) / Février 2018**

Ce document d’orientation présente les enseignements tirés d’un exercice de suivi post-distribution ayant eu lieu du 14 au 18 février 2018 dans l’est de l’État d’Aweil, au Soudan du Sud. Il propose des astuces pratiques conçues pour les Sociétés nationales intéressées par la conception et la mise en œuvre d’un suivi post-distribution, en mettant l’accent sur l’engagement communautaire et la redevabilité (CEA). Si vous avez des questions ou des commentaires, veuillez contacter le Délégué au CEA de la Fédération internationale (IFRC) pour les opérations concernant les crises alimentaires en Afrique : **lotte.ruppert@ifrc.org**

OBJECTIFS

En novembre et décembre 2017, la Croix-Rouge du Soudan du Sud (SSRC), avec le soutien de la Fédération internationale (IFRC), a distribué 5 000 kits d’urgence contenant des articles non alimentaires à 30 000 personnes de la région est de l’État d’Aweil. La SSRC et la Fédération internationale (IFRC) ont mis en place un suivi post-distribution, axé autour de quatre objectifs :

* **Améliorer la programmation.** La SSRC souhaite proposer une assistance répondant aux préférences des personnes vulnérables. Le suivi post-distribution a évalué si les articles constituaient le type d’assistance le plus adapté ou si une aide alternative devait être proposée. Nous avons interrogé les bénéficiaires au sujet de la qualité des articles et avons vérifié que ceux-ci étaient effectivement utilisés.
* **Améliorer les processus de sélection et de distribution de la SSRC.** La SSRC souhaite évaluer si les personnes estiment que la sélection est juste et que la distribution a été bien organisée. Nous avons vérifié, par exemple, si les personnes avaien reçu des informations adaptées, et combien de temps elles avaient dû attendre.
* **Renforcer l’engagement communautaire et la redevabilité (CEA)**. La SSRC cherche à vérifier si le bon nombre et les bons types de kits ont été distribués aux bons foyers, si un détournement de l’aide a eu lieu et si les personnes ont reçu suffisamment d’informations.
* **Identifier et prévenir les risques de protection**. La SSRC cherche à évaluer si les distributions ont créé des risques de protection pour les membres de la communauté, par exemple en ce qui concerne des articles volés ou des incidents de sécurité durant ou après le processus de sélection et distribution.

MÉTHODES

Le suivi post-distribution a pris la forme d’**enquêtes de porte-à-porte** auprès des foyers ayant reçu des articles. L’objectif était d’atteindre 5 % des 5 000 foyers (250 foyers). Les entretiens ont été organisés par vingt volontaires de la SSRC, formés à l’utilisation d’outils de collecte de données sur téléphones portables (Kobo Toolbox). Ils ont travaillé en équipe de deux : un volontaire possédant de nombreuses compétences accompagné d’un volontaire moins expérimenté. Un volontaire était responsable de poser les questions, tandis que l’autre enregistrait les réponses sur le téléphone. Les chefs du village local ont soutenu la SSRC en mobilisant et en tenant un registre des membres de la communauté qui avaient reçu des articles. En trois jours, les volontaires ont réussi à s’entretenir avec 334 foyers.

**De quelles ressources avez-vous besoin dans le cadre du suivi post-distribution ?**

* *au moins 2 jours pour la formation*
* *près de 20 volontaires*
* *le questionnaire d’enquête imprimé pour que chaque volontaire s’entraine*
* *2 à 5 jours pour la collecte de données, en fonction de votre cible*
* *près de 10 téléphones portables (1 par équipe) avec Kobo installé + téléphones de secours*
* *électricité pour recharger les téléphones*
* *accès Internet pour télécharger les résultats sur Kobo à la fin*
* *2 coordinateurs de terrain expérimentés qui peuvent orienter les équipes*
* *suffisamment de fonds pour couvrir les frais de formation, les indemnités quotidiennes des volontaires, le transport, l’hébergement et les autres coûts éventuels*

Pour compléter les enquêtes, l’équipe a organisé des **groupes de discussion** avec 19 personnes ayant reçu des articles, ainsi qu’avec 24 personnes non incluses pour obtenir une vision plus globale du processus de sélection. Chaque discussion incluait 8 à 12 personnes.

CALENDRIER

|  |  |
| --- | --- |
| **JOUR 1** | **Formation des volontaires de la SSRC :*** Qu’est-ce qu'un suivi post-distribution et pourquoi mettons-nous en place une telle action ?
* Introduction à l’engagement communautaire et à la redevabilité (CEA)
* Jeu de rôle sur la communication avec les communautés au cours du suivi post-distribution
* Discussion sur l’enquête, question par question. Décision collective sur la meilleure traduction possible de la question et des réponses possibles dans la langue locale.
 |
| **JOUR 2** | **Formation des volontaires de la SSRC :*** Entrainement avec les smartphones
* Entrainement à la collecte de données avec Kobo Toolbox, à l’aide d’un échantillon de l’enquête
* Exercice de jeu de rôles sur la manière d’interpréter les réponses de la communauté. Un volontaire mène l’entretien de suivi post-distribution avec un autre volontaire. Dans l’intervalle, toutes les autres équipes enregistrent les réponses sur leur smartphone. Ensuite, vérifier ensemble que toutes les équipes ont interprété les réponses de la même façon et discussion autour des différences potentielles, par exemple si l’une a choisi la réponse « très élevé » et l’autre « élevé ».
 |
| **JOUR 3** | **Enquêtes de porte-à-porte :*** Cinq équipes rendent visite aux foyers du village 1 et cinq équipes à ceux du village 2.
* Séance de commentaires collective pour discuter des conclusions communes et répondre aux difficultés soulevées au cours de la collecte des données.
 |
| **JOUR 4** | **Enquêtes de porte-à-porte :*** Cinq équipes rendent visite aux foyers du village 3 et cinq équipes à ceux du village 4.
* Séance de commentaires collective pour discuter des conclusions communes et répondre aux difficultés soulevées au cours de la collecte des données.

**Groupes de discussion :*** Discussion avec les femmes bénéficiaires de l’aide, en se concentrant sur leur satisfaction quant aux articles reçus et sur le fait que des problèmes de sécurité se sont produits ou non.
* Discussion avec les non-bénéficiaires, en se concentrant sur le processus de sélection, leur satisfaction de la SSRC et leurs besoins d’information.
 |
| **JOUR 5** | **Enquêtes de porte-à-porte :*** Cinq équipes rendent visite aux foyers du village 5 et cinq équipes à ceux du village 6.
* Séance de commentaires collective pour discuter des enseignements tirés.

**Groupes de discussion :*** Discussion avec les personnes âgées bénéficiaires de l’aide, en se concentrant sur leur satisfaction quant aux articles reçus et le processus d’enregistrement et de distribution.
* Discussion avec les non-bénéficiaires, en se concentrant sur le processus de sélection, leur satisfaction de la SSRC et leurs besoins d’information.
 |

ENSEIGNEMENTS TIRÉS

1. **Votre enquête doit rester aussi courte que possible.** N’incluez que les questions les plus nécessaires pour vous assurer que couvrez le bon nombre de foyers et que vous respectez le temps des participants. Essayez de faire en sorte que l’entretien dure moins de 20 minutes, mais n’interrompez pas les réponses des personnes lorsqu’elles ont beaucoup d’informations à partager. Vous gagnerez du temps pendant la collecte des données et leur analyse si vous concevez une enquête avec des options de réponse limitées (par exemple, oui ou non) plutôt qu’avec des questions ouvertes.
2. **Rédigez uniquement des questions simples et spécifiques.** Puisque vous travaillez avec un grand nombre de volontaires, vous devez vous assurer que chaque volontaire interprète et pose les questions de la même manière et que les personnes sondées comprennent chaque question.
3. **Travaillez avec un groupe de volontaires indépendants.** Pour identifier les risques de protection et les irrégularités, les volontaires responsables de cet exercice de suivi post-distribution ne doivent pas être les mêmes que les volontaires impliqués dans le processus d’enregistrement et de distribution.
4. **Utilisez des jeux de rôles pour vous entrainer à l’entretien.** La meilleure manière de déterminer si les volontaires sont prêts à faire du porte-à-porte est de simuler cet exercice de suivi post-distribution au cours de la formation, en se concentrant sur leurs compétences en communication. Vérifiez que tous les volontaires interprètent et enregistrent les réponses données au cours du jeu de rôle de la même façon dans leur smartphone.
5. **Expliquez, expliquez, expliquez.** Au début de chaque entretien, les volontaires doivent préciser qui ils sont, l’objectif de l’entretien et la durée de celui-ci. Ils doivent s’assurer que les personnes savent que la participation est volontaire, que leurs informations seront traitées de manière confidentielle et qu’elles n’obtiendront pas d’avantage matériel si elles acceptent de participer à l’entretien.
6. **Consacrez du temps à l’observation et à la vérification.** Les données collectées dans le cadre des entretiens ne constituent qu'une seule source d’information. Apprenez à vos volontaires à utiliser leurs capacités d’observation, par exemple en vérifiant si tous les articles sont présents dans le foyer, s’ils sont utilisés et/ou en indiquant s'ils ont observé des choses inhabituelles dans les villages qu’ils ont visités.
7. **Discutez également avec les non-bénéficiaires.** Au cours du suivi post-distribution, nous ne nous entretenons souvent qu’avec les foyers inclus dans notre programme. Ceci est utile pour évaluer la qualité des articles, mais peut créer un biais positif lorsque nous demandons, par exemple, si le processus de sélection était transparent et juste. Les groupes de discussion et les entretiens avec des intervenants clés de la communauté non sélectionnés sont de bonnes méthodes pour compléter et recouper les informations reçues de la part des bénéficiaires de l’aide.
8. **Utilisez les résultats du suivi post-distribution pour prendre des décisions stratégiques.** Les agences humanitaires sont bien plus aptes à collecter des données auprès des communautés que pour analyser et utiliser les informations. Lorsque vous concevez et planifiez l’exercice de suivi post-distribution, ajoutez un organigramme des personnes responsables de l’analyse des résultats et précisez comment l’analyse sera utilisée pour améliorer la conception de notre opération ou programme.

ENQUÊTE DE SUIVI POST-DISTRIBUTION

Le questionnaire complet utilisé pendant le suivi post-distribution au Soudan du Sud figure ci-dessous. Il a été adapté à partir des orientations concernant le suivi post-distribution pour les articles non alimentaires du groupe sectoriel pour les abris d’urgence (HCR). Cette enquête sert d’exemple pour les Sociétés nationale intéressées par la réalisation d’exercices de suivi post-distribution, et peut être adaptée et raccourcie pour répondre aux objectifs spécifiques de votre suivi post-distribution.

**1. Observation préliminaire/INTRODUCTION**

|  |  |
| --- | --- |
|  | ***REMARQUE :*** *Avant de commencer cette enquête, veuillez vérifier, par le bais d’observations et de conversations, que ce foyer a été inclus à la distribution des articles ménagers essentiels par la SSRC en novembre et décembre 2017. N’effectuez l’enquête que si la famille était concernée.* ***Déclaration standard à énoncer au début de chaque enquête****:**Nos noms sont \_\_\_\_\_ et nous sommes des volontaires de la SSRC. L’objectif de cet entretien est d’obtenir des informations au sujet du programme de distribution. Il nous aide à comprendre si notre programme fonctionne correctement et si nous répondons aux besoins des personnes vulnérables. L’enquête est volontaire et vous pouvez refuser d’y participer. Les informations que vous donnez sont confidentielles. Les informations seront utilisées pour préparer des rapports, mais ne mentionneront pas vos noms. Il sera impossible de savoir que c’'est vous qui avez communiqué ces informations. Vous n’obtiendrez pas d’avantage matériel si vous acceptez de partiicper à cet entretien. Vous ne recevrez pas d’aide supplémentaire, par rapport à ce que vous auriez reçu normalement. Veuillez fournir les réponses les plus précises possible.* |
| **1.1** | Jour |\_\_|\_\_| Mois |\_\_|\_\_| Année |\_\_|\_\_| | **1.2** | **N° de téléphone** |  |
| **1.3** | **Données saisies par** |  |
| **1.4** | **Comté** |  |
| **1.5** | **Village** |  |
| **1.6** | **La personne répondant est-elle le chef de famille ?**  | |\_| **O**  |\_| **N**  |
| **1.7** | **1.7.1** | **Âge**(âge min. = 18 | |\_\_|\_\_| |
| **1.7.2** | **Sexe** | |\_| **H**  |\_| **F** |

**2. PROCESSUS DE SÉLECTION/ENREGISTREMENT**

|  |  |
| --- | --- |
|  | ***REMARQUE :*** *Expliquez que les questions suivantes concernent le processus d’enregistrement de fin octobre/début novembre, et* ***non*** *la distribution en cours.*  |
| **2.1** | **Qui a choisi de vous inclure à la distribution ?**  | **A** = Chef du village**B** = Volontaire/membre du personnel de la SSRC**C** = Amis/proches**D** = Autre |
| **2.2** | **Avez-vous dû payer pour être ajouté à la liste de distribution ?** | |\_| **O**  |\_| **N** | **2.2.1 Si oui, à qui ?** (Cochez toutes les réponses applicables) | |\_| | **A** = Chef du village**B** = Volontaire/membre du personnel de la SSRC**C** = Amis/proches**D** = Autre |
| **2.3** | **Pouvez-vous donner les raisons principales pour lesquelles vous avez été sélectionné ?**(Cochez toutes les réponses applicables) | |\_|  | **A** = Ma famille a été obligée de rejoindre récemment l’est de l’État d’Aweil**B** = J’héberge des personnes qui ont été obligées de rejoindre l’est de l’État d’Aweil**C** = Ma famille est récemment revenue dans l’est de l’État d’Aweil**D** = Ma famille comporte des personnes très vulnérables **E =**  Ma famille comporte un grand nombre de membres**F** = Le sage du village est mon ami/proche**G** = J’ai payé le chef du village**H** = L’un des volontaires de la SSRC est mon ami/proche**I =** Autre raison : \_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **2.4** | **Êtes-vous satisfait de la procédure de sélection pour cette distribution ?**  | |\_| **O**  |\_| **N** | **2.4.1 Si non, pourquoi ?** *(Cochez toutes les réponses applicables)* | |\_| | **A** = Les critères de sélection n’étaient pas clairs **B** = La communauté n’a pas été autorisée à participer au processus de sélection **C** = Des personnes ayant des besoins importants ont été laissées de côté**D** = Des personnes ayant de faibles besoins ont été ajoutées à la liste **E** = Le processus d’enregistrement a été très long**F** = Le processus d’enregistrement a été trop rapide**G** = Autre raison : \_\_\_\_\_\_\_ |
| **2.5** | **Avez-vous été informé au préalable de la date d’enregistrement ?** | |\_| **O**  |\_| **N** | **2.5.1 Si oui, qui vous a informé ?** (Cochez toutes les réponses applicables) | |\_| | **A** = Chef du village**B** = Volontaire/membre du personnel de la SSRC**C** = Amis/proches**D** = Autre |
| **2.6** | **L’enregistrement a-t-il été bien organisé ?***(1 = Très mal, 2 = Mal, 3 = Passablement, 4 = Bien, 5 = Très bien)* | |\_|  | **2.7 Délai d’attente entre le début de l’enregistrement et la réception de la carte d’enregistrement** | **\_\_\_ heures** |
| **2.8** | **Des problèmes de sécurité se sont-ils produits durant et/ou après l’enregistrement ?** | |\_| **O**  |\_| **N**  | **Si oui, indiquez tous les problèmes ayant eu lieu :** **A** = Des personnes se poussaient pendant le jour de l’enregistrement**B** = Des personnes se battaient pendant et/ou après le jour de l’enregistrement **C** = Des personnes ont volé des cartes d’enregistrement pendant et/ou après le jour de l’enregistrement**D** = Des personnes m’ont menacé(e) ou ont menacé ma famille pendant et/ou après le jour de l’enregistrement **E** = Autres problèmes de sécurité : \_\_\_\_\_\_\_ |

**3. PROCESSUS DE DISTRIBUTION**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.1** | **Quand avez-vous été informé de la date de la distribution ?** | |\_| Le jour de la distribution|\_| 1 jour avant la distribution|\_| 2-4 jours avant la distribution|\_| 5-7 jours avant la distribution|\_| > 7 jours avant la distribution | **3.1.1 Qui vous a informé ?**(Cochez toutes les réponses applicables) | |\_| | **A** = Chef du village**B =** Membres de la communauté**C** = Volontaire/membre du personnel de la SSRC**D** = Amis/proches**E** = Autre |
| **3.2** | **Avez-vous reçu suffisamment d’informations sur l’utilisation des produits reçus ?** | |\_| **O**  |\_| **N** |
| **3.3** | **La distribution a-t-elle été bien organisée ?***(1 = Très mal, 2 = Mal, 3 = Passablement, 4 = Bien, 5 = Très bien)* | |\_|  | **3.4 Délai d’attente entre l’arrivée sur le site de distribution et la réception des articles ?** | **\_\_\_ heures** |
| **3.5** | **Comment avez-vous transporté les articles jusqu’à votre maison ?** | |\_| Je les ai transporté moi-même ou avec ma famille|\_| Le personnel/les volontaires de la SSRC m’ont aidé(e) à transporter les articles|\_| Les membres de la communauté/le sage du village m’ont aidé(e) à transporter les articles |\_| J’ai payé quelqu’un pour me transporter les articles|\_| Autre \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **3.6** | **Des problèmes de sécurité se sont-ils produits durant et/ou après la distribution ?**  | |\_| **O**  |\_| **N**  | **Si oui, indiquez tous les problèmes ayant eu lieu :** **A** = Des personnes poussaient pendant et/ou après le jour de la distribution**B** = Des personnes se battaient pendant et/ou après le jour de la distribution**C** = Des personnes ont volé des articles pendant et/ou après le jour de la distribution**D** = Des personnes m’ont menacé(e) ou ont menacé ma famille pendant et/ou après le jour de la distribution **E** = Autres problèmes de sécurité : \_\_\_\_\_\_\_ |

**4. ARTICLES NON ALIMENTAIRES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Article*** | **4.1.1 Qu’avez-vous pensé de la qualité des articles reçus ?** (*1= Mauvaise, 2 = Passable, 3 = Bonne)* | **4.1.2 Votre famille avait-elle besoin de ces articles ?** *(1 = Non nécessaire, 2 = Nécessaire, 3 = Très nécessaire)* |
| ***01 – Couvertures*** | |\_|  | |\_|  |
| ***02 – Seau*** | |\_| | |\_| |
| ***03 – Jerrican*** | |\_| | |\_| |
| ***04 – Bâche*** *(lourde bâche étanche)* | |\_|  | |\_|  |
| ***05 – Ustensiles de cuisine*** *(casseroles, tasses, cuillères, etc.)* | |\_|  | |\_|  |
| ***06 – Matelas de camping*** | |\_|  | |\_|  |
| ***07 – Savon*** | |\_|  | |\_|  |
| ***08 – Lessive*** | |\_| | |\_| |
| ***09 – Moustiquaires*** | |\_| | |\_| |
| ***10 – Solutés de réhydratation orale*** | |\_| | |\_| |
| ***11 – Sachet de purification de l’eau***  | |\_|  | |\_|  |
| **4.2** **Auriez-vous préféré recevoir un autre type d’assistance ?** (*Veuillez cocher toutes les réponses applicables*) | |\_\_| Nourriture|\_\_| Hébergement d’urgence|\_\_| Eau|\_\_| Articles médicaux|\_\_| Aide à l’hygiène|\_\_| Aide à l’assainissement|\_\_| Autre \_\_\_\_\_\_\_\_  |
| **4.3 Avez-vous vendu ou échangé certains des articles reçus ?** | |\_| **O**  |\_| **N**  | **4.3.1 Si oui, contre quoi les avez vous vendus ou échangés ?** | A = NourritureB = LoyerC = Articles médicauxD = AbriE = VêtementsF = Autres articles ménagersG = Autre : \_\_\_\_\_\_ |
| **4.4 Des articles ont-ils été volés ?** | |\_| **O**  |\_| **N**  |

**5. SATISFACTION GÉNÉRALE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **5.1** | **Êtes-vous satisfait de tous les services que la SSRC fournit dans l’est de l’État d’Aweil ?** (1 = Non satisfait, 2 = Satisfait, 3 = Très satisfait) | |\_\_|  |
|  **5.2** | **Pouvez-vous faire des retours d’information ou réclamations à la SSRC ?** | |\_| **O** |\_| **N**  | **5.2.1 Si oui, comment ?** | A = Par le biais du chef du villageB = Par le biais de notre comité local C = Au bureau des réclamations le jour de l’enregistrement ou le jour de la distributionD = Par le biais d’interactions face-à-face avec le personnel de la section de la SSRCE = Par le biais d’interactions face-à-face avec les volontaires de la SSRC vivant dans ma communautéF = Autre raison : \_\_\_\_\_\_ |
| **5.3** | **Pensez-vous que la SSRC écoute et répond à vos retours d’information ?** | |\_| **O** |\_| **N**  |
| **5.4**  | **Êtes-vous satisfait du comportement global et de l’aide apportée par les volontaires et le personnel de la SSRC ?** (1 = Non satisfait, 2 = Passable, 3 = Très satisfait) | |\_| |
| **5.5** | **Avez-vous des commentaires, des idées d’amélioration ou autre chose que vous souhaiteriez mentionner à la SSRC ?**  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

CONSEILS POUR LES GROUPES DE DISCUSSION

Qu’est-ce qu’un groupe de discussion ?
6 à 10 personnes sont invitées à discuter de thématiques spécifiques en détail. Le groupe de discussion peut rassembler des personnes ayant des choses en commun. Elles peuvent partager un problème particulier ou être incapables de s’exprimer devant de plus larges audiences (par exemple, personnes déplacées, femmes ou groupes minoritaires) ou faire partie de groupes marginalement impliqués dans la communauté, par exemple des nomades. Il est préférable que les dirigeants ou les personnes représentant l’autorité ne soient pas présents, et de les interroger séparément.

Pourquoi uniquement de six à douze personnes ? Car dans un groupe plus important :

* Le temps de parole sera limité et les personnes dominantes s’exprimeront le plus
* Le formateur devra davantage contrôler la discussion
* Certains membres du groupe seront frustrés s’ils ne peuvent pas s’exprimer
* Les participants discuteront entre eux plutôt que de s’exprimer devant tout le groupe
* Le groupe cessera de se concentrer et commencera à discuter d’autre chose

De quoi avez-vous besoin ?

* Un formateur expérimenté : un locuteur de langue maternelle pouvant diriger, aller chercher les personnes qui ne parlent pas et faire en sorte que les autres arrêtent de monopoliser la conversation
* Du temps pour préparer des questions ouvertes et sélectionner les membres du groupe de discussion
* Une ou deux personnes pour prendre note de ce qui est dit
* Une langue commune
* Un endroit calme où le groupe ne pourra être entendu ou interrompu
* Une assise confortable, en cercle
* Des règles fondamentales : tout le monde a le droit de parler, personne n’a la bonne réponse, ne pas se couper la parole
* L’autorisation du groupe de prendre des notes
* Une heure à une heure et demie et des boissons

Que se passe-t-il ?

* Le formateur s’assure que tout le monde a la possibilité de parler et que la discussion reste ciblée
* Le rédacteur prend des notes
* À la fin de la séance, le formateur synthétise rapidement ce qui a été dit si jamais quelqu’un a quelque chose à ajouter
* Le formateur vérifie que le registre contient les points principaux et ce qui a été dit

Quelles thématiques doivent être abordées ?

* Présentez le thème et l’objectif de la discussion (pourquoi la Croix-Rouge du Soudan du Sud souhaite-elle entendre l’opinion des communautés et que ferez-vous de ces informations ?)
* Avant de poser des questions spécifiques, posez des questions sur le contexte des participants pour comprendre s’ils représentent tous les membres de la communauté ou seulement un groupe spécifique (par exemple seuls les dirigeants masculins de la communauté)

Règles pour le formateur

* Posez des questions ouvertes (comment, quoi, où, pourquoi) autant que possible, en particulier pour clarifier ou vérifier la compréhension Ne jugez pas les personnes qui s’expriment, acceptez ce qu’elles disent
* Évitez les déclarations et les questions orientées ; les questions doivent orienter la discussion plutôt que de demander des réponses directes à chacun des participants
* Évitez de dominer la discussion ; posez des questions simples et une seule question à la fois
* Dirigez le groupe vers l’analyse des causes des problèmes/risques identifiés, les compétences dont il dispose pour les résoudre, et le rôle de la communauté dans l’élaboration de solutions
* Laissez du temps aux participants pour qu’ils posent leurs questions et expriment leurs doutes
* Demandez aux participants quels sont les problèmes soulevés qu’ils considèrent comme les plus importants.