Modèle de plan relatif à la redevabilité et à la communication avec les bénéficiaires[[1]](#footnote-1)

|  |  |
| --- | --- |
| Étapes | Questions clés |
| Définir vos objectifs | * Dans quel objectif voulez-vous diffuser des messages clés relatifs au programme ? Quels résultats souhaitez-vous obtenir ? * Dans quelles zones géographiques souhaitez-vous diffuser vos messages ? (Y a-t-il des zones qui ne devraient pas recevoir les messages ?) |
| Choisir vos publics cibles | * Qui doit connaître les détails de votre programme ?  (Soyez aussi précis que possible — Ces publics vous aideront-ils à atteindre vos objectifs ?) |
| Élaborer vos messages clés | * Quels sont les messages clés que vous voulez communiquer à chaque public ? * Il peut être utile de vous poser les questions suivantes :   + Quelles questions les gens posent-ils aux employés pendant les visites sur le terrain ?   + Qu’est-ce que les gens doivent comprendre pour que le programme soit un succès ?   + Que souhaiteriez-vous savoir sur le programme si vous viviez dans cette communauté ? * Y a-t-il des informations qui ne devraient *pas* être partagées, compte tenu de la situation ? |
| Sélectionner vos méthodes de communication | * Quelles méthodes allez-vous utiliser pour communiquer les messages au public cible ? * Comment fonctionnera chaque méthode ? * Les méthodes choisies présentent-elles des risques pour le personnel ou les membres de la communauté ? |
| Prévoir une communication bidirectionnelle | * Lesquelles de vos méthodes de communication permettent un dialogue avec les communautés et leur donnent la possibilité de faire des commentaires ? * Comment le personnel sur le terrain recueillera-t-il et documentera-t-il les retours d’information? * Par quel moyen les responsables des programmes recevront-ils les retours d’information ?  À quelle fréquence ? * Par quel moyen les responsables des programmes répondront-ils aux communautés ? |
| Établir votre calendrier | * Quelles sont les principales activités qui seront mises en œuvre dans le cadre de votre programme ?  Lesquelles doivent être précédées de messages à la communauté? * Quand communiquerez-vous les informations actualisées sur le programme aux différents publics ? |
| Mettre le plan en œuvre | * Quelles activités clés devrez-vous mener pour mettre en œuvre ce plan de communication ? * Certains groupes cibles doivent-ils être informés avant les autres ? * Qui assumera la responsabilité de chaque activité ? Déterminez qui sera responsable :   + de gérer la mise en œuvre du plan de communication et de pérenniser l’approche ;   + d’élaborer le matériel de communication ;   + de diffuser les messages auprès des communautés et de collecter les retours d’information ;   + de communiquer avec les autres parties prenantes (par ex. les ministères, les ONG locales, les ONG internationales) et d’évaluer l’efficacité de l’approche de communication. |
| Assurer le suivi des résultats et chercher des possibilités d’amélioration | * Quelles méthodes utiliserez-vous pour évaluer l’efficacité de chaque approche de communication ? * Qui sera chargé d’élaborer les critères d’examen et de procéder à l’examen ? |

1. D’après Catholic relief services, *Modèle : Élaborer un plan de communication en neuf étapes*. [↑](#footnote-ref-1)