

# Guide de diffusion de l'information produites par les MAAR

Une gestion adaptative efficace nécessite un accès **rapide** à des informations **pertinentes** et **fiables**. Si des informations sont produites par les MAAR mais ne sont pas communiquées aux décideurs, il s'agit de gaspillage. Il peut s'avérer délicat de parvenir à une diffusion efficace dans les contextes en accès réduit. La diffusion doit tenir compte de l'urgence de l'information, des préférences des principales parties prenantes en matière de communication et de l'adéquation entre le message et le public. Chaque matrice MAAR demande aux utilisateurs de planifier au moins les éléments de base concernant les personnes qui diffuseront les informations, la manière dont elles le feront et le public auquel elles s'adresseront. Le présent guide, ainsi que la Matrice de diffusion des informations produites par les MAAR, peut être utilisé pour élaborer une stratégie plus étoffée si nécessaire. Il couvre les types courants de canaux de diffusion de l'information et les types d'information pour lesquels ils sont le plus utiles.

Ce guide peut être consulté pendant la phase d'élaboration d'une MAAR afin d'aider à créer un plan

d'analyse efficace, ou pendant la mise en œuvre d'une MAAR, en particulier lors de l'interprétation et de la communication des informations générées par elle. Pour obtenir une aide supplémentaire dans la planification de la diffusion, vous pouvez consulter les guides pratiques de divers organismes publics tels que le [Quick-Start Guide to Dissemination \(Guide de démarrage rapide de la diffusion\)](#) créé par un organisme public des États-Unis.

## Planification des canaux de diffusion de l'information

Le choix des canaux de diffusion de l'information peut s'avérer étonnamment difficile. De nombreux programmes intervenant dans des contextes en accès réduit s'appuient sur de multiples canaux de communication qui ne se recoupent pas toujours. Il se peut qu'il n'existe aucun canal existant qui contienne le ou les publics exacts que vous essayez d'atteindre, ce qui pourrait vous forcer à créer un nouveau canal ou à sélectionner plusieurs canaux à utiliser et à suivre. En outre, l'urgence de l'information aura une incidence sur le choix du canal le plus approprié. Les catégories de canaux de diffusion sont les suivantes :

### 1) Canaux « rapides »

Il s'agit de canaux qui atteignent généralement les parties prenantes ou les publics le plus rapidement, et qui doivent être utilisés lorsqu'il est urgent de diffuser l'information, de l'interpréter et de décider de changements ou de mesures de gestion adaptative en réponse à cette information. Il s'agit notamment de :

- Réunions (ex. : réunions hebdomadaires de coordination, réunions spéciales, réunions de sécurité, etc.)
- Courriels
- Appels téléphoniques ou sur une plateforme de type Teams, Zoom ou Google Meet

La définition de la « rapidité » d'un canal dépend de l'équipe, car dans certains environnements en accès réduit, les interprètes et décideurs clés pourraient ne pas être en mesure de se rencontrer en personne, alors que dans d'autres, une réunion en présentiel sera le moyen le plus efficace pour eux de discuter de tel ou tel élément de l'analyse MAAR et de prendre des mesures.

### 2) Réunions spéciales avec les parties prenantes et les experts

Lorsque la prise de décision n'est pas urgente, une réunion spéciale peut être organisée avec les décideurs, les parties prenantes ou les experts afin d'examiner les informations produites par les MAAR, de les interpréter et de produire un rapport contenant une recommandation ou une action. Ces réunions permettent aux membres de l'équipe de discuter des informations en détail, de poser des questions aux analystes MAAR ou de demander des informations complémentaires, et de consigner le consensus ou les désaccords survenus au sein du groupe.

### 3) Examen post-activité

Un examen post-activité peut être une occasion utile de présenter une vue d'ensemble des conclusions tirées grâce aux MAAR à l'ensemble de l'équipe du programme et à d'autres parties prenantes. Cet examen doit avoir lieu après au moins un cycle de production et d'utilisation d'informations, et permet aux différents groupes de parties prenantes (y compris le personnel non technique) de prendre connaissance des résultats des MAAR, d'examiner la manière dont ils ont été appliqués et les fruits de cette application, et de formuler des commentaires sur ce qui pourrait être amélioré. Un modèle simple de bilan post-action utilise la structure suivante :

#### Examen post-activité

Ce qui était prévu	Ce qui s'est passé	Pourquoi cela s'est passé	Enseignements tirés

D'autres ressources pour la réalisation d'un examen post-activité sont présentées ci-dessous :

- Boîte à outils de l'OMS pour l'examen post-activité
- Notes d'orientation et modèles de la CEDEAO et de l'USAID pour l'examen post-activité

#### 4) Plan de préparation aux situations d'urgence (Plan d'urgence)

Un plan de préparation aux situations d'urgence (ou « plan d'urgence ») est un autre outil pouvant servir à diffuser les résultats des MAAR et la gestion adaptative. Ces plans aident le programme à améliorer son niveau global de préparation pour répondre aux éventuelles situations d'urgence. Lorsque les programmes disposent de tels plans, il est important de déterminer s'ils peuvent ou doivent être actualisés en tenant compte des conclusions des MAAR. Dans ce cas, l'équipe de mise en œuvre des MAAR devra prendre contact avec la ou le gestionnaire de la planification de la préparation aux situations d'urgence pour discuter de la meilleure façon d'informer les actualisations des plans.

Les ressources suivantes sont particulièrement utiles pour l'élaboration et l'utilisation d'un plan de préparation aux situations d'urgence :

- Care : [Emergency Preparedness Planning \(EPP\) Guidelines](#)
- IASC : [Guidelines on Emergency Response & Preparedness](#)

#### 5) Réunions régulières d'examen du programme

La plupart des équipes de programme organisent déjà des réunions de contrôle régulières (hebdomadaires, mensuelles, etc.) destinées à noter l'avancement du programme, à évaluer les progrès accomplis par rapport aux objectifs fixés, ainsi qu'à tenir d'autres discussions importantes. Ces réunions représentent l'occasion idéale de communiquer les informations obtenues grâce aux MAAR, d'en discuter et de les intégrer dans la planification du programme. Si d'autres départements collaborant aux MAAR ne participent pas déjà aux réunions, il peut être utile de les inviter de façon régulière ou en fonction des circonstances. Les programmes pourraient également organiser des réunions plus longues et plus approfondies (ex. : trimestrielles) au cours desquelles les informations tirées des MAAR pourront être examinées en profondeur.

Ces réunions sont particulièrement utiles pour les informations produites par les MAAR qui ne sont pas urgentes mais qui nécessitent néanmoins d'être examinées et de faire l'objet de discussions de façon régulière. Par exemple, bien qu'une carte contextuelle qui suit les tendances en matière d'accès au marché par différentes communautés puisse parfois contenir des informations urgentes, le plus souvent, elle ne présentera que des changements d'ordre limité ou mineur sans grand effet sur les activités du programme, lesquels pourront faire l'objet d'un point lors d'une réunion régulière afin de veiller à ce que tout le monde en ait bien pris connaissance. Ces réunions peuvent également être l'occasion d'assurer le suivi de produits ou de rapports MAAR antérieurs

afin de confirmer qu'ils ont bien été utilisés et, le cas échéant, quels résultats ont été observés à la suite des adaptations apportées en conséquence de leur utilisation.

#### 6) Programmer des activités d'acquisition de connaissances

Les programmes devraient prévoir de mener de façon périodique des activités approfondies d'acquisition de connaissances. Il peut par exemple s'agir d'un examen à mi-parcours. Lors de ces activités d'acquisition de connaissances, les conclusions des MAAR, leur incidence sur les décisions du programme, les enseignements tirés et les possibilités d'amélioration devraient faire l'objet d'une discussion approfondie (voir l'examen post-activité, ci-dessus). La [boîte à outils « Pause et réflexion »](#) est une boîte à outils en accès libre qui aide les équipes à mettre en œuvre des activités d'acquisition des connaissances efficaces d'une journée, soit annuellement, soit à la fin d'un programme. Cette boîte à outils vise à renforcer l'utilisation des données et des éléments probants recueillis au cours de la phase de mise en œuvre du programme afin de réfléchir à ses performances et aux progrès engrangés, et de procéder aux adaptations nécessaires pour que le programme puisse répondre plus efficacement aux besoins des populations. Ces activités peuvent être organisées en présentiel ou de façon hybride ou virtuelle. Cette boîte à outils est une excellente ressource pour réfléchir aux résultats des MAAR ainsi qu'aux informations importantes, tout en encourageant leur utilisation dans le but d'améliorer la programmation et les résultats en matière de développement.

## Utilisation de la matrice de diffusion de l'information

La matrice de diffusion de l'information indique quelles informations obtenues grâce aux MAAR sont diffusées et comment, à qui elles sont communiquées, pourquoi elles le sont, et quand. Les questions d'orientation figurant dans le tableau ci-dessous peuvent vous aider à remplir les différentes matrices MAAR (qui requièrent des informations de base sur les plans de diffusion de l'information). Pour les programmes qui estiment avoir besoin de plans détaillés de diffusion des informations, il est possible d'appliquer la matrice de diffusion des informations. Celle-ci peut être utilisée à la fois pour *planifier la diffusion future* et pour *garder une trace de la diffusion effective*.

Le tableau ci-dessous propose des questions et des exemples pour vous aider à remplir les colonnes de la matrice :

Nom de la colonne	Question d'orientation	Exemple
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Produit MAAR / Information</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quel est le titre du rapport ou du produit ? ou Comment les rapports et produits seront-ils nommés pour faciliter le suivi et les actualisations ?</li> <li>Quelles sont les MAAR associées au produit ?</li> </ul>	<p><b>Titre :</b> Carte d'accès des personnes participant au programme d'activités de trésorerie X_ [Mois][Année]</p> <p><b>Méthode :</b> Cartographie contextuelle</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Qui ?</b> La manière dont vous diffusez une information dépend de votre public cible. Il s'agit généralement de savoir pour qui ces informations sont les plus utiles et pour qui elles sont essentielles dans le cadre de leur fonction.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qui a déjà spécifié un besoin d'information pour ce produit ?</li> <li>Quels sont les membres de la direction du programme qui prennent des décisions concernant l'activité mentionnée dans les informations tirées des MAAR ?</li> <li>Qui pourrait bénéficier de ces informations même sans en avoir indiqué le besoin ? (ex : équipe du programme, partenaires de mise en œuvre, sous-traitants, membres de la communauté, bailleurs, travailleurs de l'humanitaire au sens large)</li> <li>Connaissons-nous déjà les canaux utilisés par ces publics ? Quels sont les canaux les plus accessibles pour eux ? Qui pouvons-nous consulter pour connaître les canaux accessibles ?</li> </ul>	<p>Le ou la <b>gestionnaire du programme</b> et les <b>équipes du programme</b> doivent lire ce rapport car il peut fournir des informations sur les ajustements importants à apporter au site de programmation et à l'accessibilité pour les personnes participantes qui tentent de se rendre sur les sites de distribution.</p> <p>Ex. : un ou une <b>gestionnaire de programme</b> peut décider d'interrompre ou de déplacer les distributions d'un lieu à un autre en tenant compte des informations fournies par le rapport MAAR.</p> <p>Les <b>équipes du programme</b> peuvent être en mesure d'informer les bénéficiaires du programme ou les fournisseurs des actualisations qui influenceront le programme lui-même.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Quoi ?</b> Les catégories d'informations qui seront ou ont été diffusées.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quels objectifs des MAAR ont été ou seront réalisés par ce produit ou ce rapport ?</li> <li>Quel type d'information fournit-il ?</li> <li>Quel était ou sera le format (rapport de synthèse, visualisation, carte, etc.) ?</li> <li>Quelles sont les principales conclusions qui doivent être communiquées au public en vue d'une interprétation ou d'une prise de décision ?</li> </ul>	<p>Exemple : ce rapport a permis de faire ressortir les raisons pour lesquelles certaines personnes participantes n'ont pas pu atteindre les sites de distribution du projet, en raison de facteurs contextuels et politiques spécifiques (conflit violent entre groupes, etc. : <b>à préciser dans votre rapport</b>) qui ont été analysés à l'aide de l'outil de cartographie contextuelle.</p>

**Le tableau ci-dessous propose des questions et des exemples pour vous aider à remplir les colonnes de la matrice :**

Nom de la colonne	Question d'orientation	Exemple
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Pourquoi ?</b> Il peut y avoir de multiples raisons pour lesquelles tel ou tel public doit recevoir tel ou tel message en particulier. Il est important de les consigner, car elles peuvent aider à répondre à la question « <i>Quand ?</i> » (colonne suivante).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pourquoi est-il important que ce public reçoive ces informations ?</li> <li>En quoi cela est-il intéressant et utile pour lui ?</li> <li>Pourquoi devrait-il prêter attention et s'intéresser à ces informations ? Que pourrait-il se passer si les informations ne sont pas examinées ?</li> </ul>	<p><b>Exemple :</b> ce public sera régulièrement informé des informations tirées de la carte contextuelle en ce qui concerne l'accessibilité des personnes participantes, car il sera en mesure d'en interpréter les résultats en tenant compte d'autres facteurs stratégiques et de formuler une recommandation d'adaptation à faire au programme qui sera transmise aux décideurs appropriés.</p> <p><b>Exemple :</b> ces informations tendent à indiquer que certaines personnes ne peuvent pas accéder à la zone du programme en raison de la fermeture des voies de ravitaillement. Cela pourrait entraver les livraisons de fournitures habituelles.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Quand ?</b> Au vu des renseignements donnés dans les colonnes précédentes, il s'agit à présent de déterminer le moment et l'urgence de la diffusion au public cible.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existe-t-il un délai spécifique pour le partage de ces informations en vue de la prise de décisions en matière de gestion adaptative ?</li> <li>Quel est le degré d'urgence probable des informations communiquées ? Si ces informations peuvent avoir différents niveaux d'urgence, quelle est la catégorisation de l'urgence utilisée ?</li> </ul>	<p>Par exemple :</p> <p><b>Urgence HAUTE :</b> les informations doivent être partagées le plus rapidement possible.</p> <p><b>Urgence MODÉRÉE :</b> les informations sont importantes, mais elles peuvent bien attendre quelques jours ou semaines avant d'être communiquées.</p> <p><b>Urgence FAIBLE :</b> les informations seront rapportées dans le cadre d'un bilan périodique, lequel sera communiqué en temps voulu.</p>

**Le tableau ci-dessous propose des questions et des exemples pour vous aider à remplir les colonnes de la matrice :**

Nom de la colonne	Question d'orientation	Exemple
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Comment ?</b> Tenant compte des renseignements entrés dans les colonnes précédentes concernant le qui, le quoi, le pourquoi et le quand, précisez par quels canal ou canaux sera diffusé le produit, le rapport ou l'information.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quels sont les canaux qui permettent de répondre aux différentes urgences tout en atteignant le public cible ?</li> <li>Quels sont les canaux auxquels le public est attentif ? Quels sont les canaux existants ?</li> <li>Devrons-nous créer de nouveaux canaux pour faire en sorte que les informations soient bien examinées comme il se doit en fonction de leur urgence ?</li> <li>Existe-t-il des raisons techniques pour lesquelles nous pourrions choisir un canal plutôt qu'un autre ? (ex. : un appel sur Teams plutôt qu'un appel téléphonique, parce que le public aura besoin d'examiner visuellement la carte pour pouvoir l'interpréter correctement)</li> </ul>	<p><b>Urgence élevée :</b> diffusion par appel téléphonique direct à des publics bien définis.</p> <p><b>Urgence moyenne ou faible :</b> communication possible sous forme de rapport narratif par courrier électronique, ou présenté lors d'une réunion trimestrielle.</p>
<p><b>Interprétation des résultats :</b> une fois l'information diffusée, il est important de savoir comment elle sera ou a été interprétée. Cette colonne peut contribuer à préciser les considérations relatives à l'interprétation ou à garder une trace des interprétations qui ont été faites pour un rapport ou un produit donné.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quels détails concernant l'interprétation ont déjà été définis dans le plan d'analyse de la méthode applicable ? (ex. : pour le suivi des rumeurs, un comité de gestion des rumeurs doit déjà avoir été désigné)</li> <li>Ce produit ou ce rapport bénéficierait-il de l'avis de spécialistes ? (ex. : si les informations tirées des MAAR portent sur des changements survenus dans l'occupation des sols, il peut être utile de demander l'avis d'une personne ayant une bonne connaissance de la région))</li> <li>Quelles sont les limites connues des données qui ont été découvertes lors de l'atelier ? À quelles faiblesses nous attendons-nous en ce qui concerne le rapport ou le produit en question ?</li> <li>Quel type de conclusions a été ou peut être tiré de ce rapport ou de ce produit ?</li> </ul>	

**Le tableau ci-dessous propose des questions et des exemples pour vous aider à remplir les colonnes de la matrice :**

Nom de la colonne	Question d'orientation	Exemple
<b>Méthode de suivi :</b> L'élaboration d'une méthode de suivi peut vous permettre d'opérer un suivi des points d'action convenus à l'issue de l'interprétation. Le fait d'en décider dès le départ permet de systématiser ce suivi et de confirmer que des mesures ont bien été prises*.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comment pouvons-nous vérifier auprès des principales parties prenantes que les changements convenus ont bien été mis en œuvre, et dans quelle mesure influent-ils sur la mise en œuvre du programme ?</li> <li>• Comment la mise en œuvre de ces changements pourrait-elle être vérifiée de manière systématique ? Comment pourrions-nous recueillir</li> </ul>	L'équipe MAAR assurera un suivi auprès de l'équipe du programme après trois mois pour vérifier si les changements convenus ont bien été mis en œuvre. Pour ce faire, elle procédera à : 1) l'envoi de courriels de vérification réguliers pour s'enquérir des dernières nouvelles ; 2) si nécessaire, une sollicitation directe auprès de l'équipe lors des réunions régulières de bilan du programme afin d'obtenir de plus amples informations sur les changements, les problèmes et les obstacles à lever. Les évolutions feront l'objet d'un suivi au moyen de l'analyse MAAR régulière.