



REPOBLIKAN'I MADAGASIKARA
Fitiavana - Tanindrazana - Fandrosoana

PRIMATURE



**FONDS D'INTERVENTION
POUR LE DEVELOPPEMENT
MADAGASCAR**

Projet Filets Sociaux de Sécurité

**GUIDE OPERATIONNEL
MISE EN ŒUVRE DE
SUIVI-EVALUATION COMMUNAUTAIRE**

Activités TMDH/FSP/FSU/AUE-AEC

Novembre 2021

Acronymes

ACTU	Argent Contre Travail Urbain
AGEC	Agence d'Encadrement
AEC	Allocation d'Égailté des Chances
AUE	Allocation Universelle pour l'Enfant
CI	Consultant Individuel
CPS	Comité de Protection Sociale
CMS	Comité de Mobilisation Sociale
DIR	Direction Inter Régionale
DIRGEN	Direction Générale
FEC	Fiche d'Évaluation Communautaire
FID	Fonds d'intervention pour le Développement
FSP	Filets Sociaux Productifs
FSS	Filets Sociaux de Sécurité
FSU	Filets Sociaux Urbains
RCRA	Réunion de Commission Restreinte des Acteurs
REC	Réunion d'Évaluation Communautaire
RFSP	Responsable des Filets Sociaux Productifs
RGC	Responsable de la Gouvernance Citoyenne
RSE	Responsable de Suivi Évaluation
RTMDH	Responsable Transfert Monétaire pour le Développement Humain
SEC	Suivi-Évaluation Communautaire
SOGC	Socio-Organisateur en charge de la Gouvernance Citoyenne
TMDH	Transfert Monétaire pour le Développement Humain
TMU	Transfert Monétaire Urbain

Table des matières

Introduction	2
1. Définition.....	2
2. Finalité.....	2
3. Approche méthodologique	2
3.1. Aspects à considérer	2
3.2. Mise en œuvre	2
3.2.1. Niveau de mise en œuvre du SEC	3
3.2.2. Actions à entreprendre	3
3.2.3. Moment opportun	5
3.2.4. Personnes impliquées	6
Annexes	8
<i>Annexe 1. Fiche d'évaluation communautaire (REC 1)</i>	9
<i>Annexe 2. Fiche d'évaluation communautaire (REC n+1)</i>	9
<i>Annexe 3. Evaluation générale du projet</i>	9
<i>Annexe 4. Plan de redressement</i>	10
<i>Annexe 5. Agenda du SEC</i>	11
<i>Annexe 6. Recueil des témoignages</i>	12

Introduction

Dans le souci de bien asseoir la Gouvernance citoyenne à travers la composante Transfert Monétaire pour le Développement Humain (TMDH), la composante Filets Sociaux Productifs (FSP), la composante Filets Sociaux Urbains (FSU) du programme Filets Sociaux de Sécurité (FSS) et le programme Allocation Universelle pour l'Enfant (AUE)/Allocation d'Égalité des Chances (AEC), il est prévu qu'un mécanisme de renforcement de l'engagement citoyen et de la redevabilité sociale appelé « Suivi Evaluation Communautaire (SEC) » est à mettre en œuvre.

Ce guide est conçu comme un outil pratique de mise en œuvre du SEC.

1. Définition

Le Suivi Evaluation Communautaire (SEC) est :

- L'appréciation, la mesure et l'analyse du changement local (ressources physiques, sociales et économique) **PAR** la communauté et **POUR** la communauté ;
- Un ensemble d'outils pratiques et simples pour améliorer la gestion quotidienne des activités communautaires ; et
- Une approche pour mieux évaluer les services rendus par les différents acteurs.

2. Finalité

Le SEC est utilisé pour favoriser et développer :

- L'accès à l'information (Transparence) ;
- La responsabilisation (Redevabilité et Engagement citoyen) ;
- L'inclusion et la participation (Participation citoyenne) ; et
- La capacité d'organisation locale (Gouvernance locale).

3. Approche méthodologique

L'approche méthodologique à adopter pour atteindre les objectifs repose sur deux (2) éléments essentiels :

- Les aspects à considérer ; et
- La mise en œuvre.

3.1. Aspects à considérer

Trois (3) aspects sont à considérer, à savoir : l'aspect participatif, l'aspect genre et l'aspect culturel.

- **Aspect participatif** : Favoriser la participation de toutes les parties prenantes du Projet : Agence d'exécution, Agence de paiement, Accompagnateurs Spécialisés, FID, Autorités locales, Comité de Protection Sociale (CPS)/Comité de Mobilisation Sociale (CMS), Mères Leaders/Parents Leaders, Relais communautaires, Accompagnateurs locaux, Bénéficiaires ;
- **Aspect genre** : Favoriser la participation de toutes les catégories sociales de la population surtout les couches les plus vulnérables, y compris les femmes qui devraient constituer au minimum 50% des participants ; et
- **Aspect culturel** : L'institution du « Fokonolona » a toujours été et reste le creuset de la défense des intérêts collectifs et où le « Consensus social » permet d'assurer le dialogue, la collaboration et le respect dans le contexte de contrôle et de suivi. Il s'agit en effet d'un « Fivoriambem-pokonolona ».

3.2. Mise en œuvre

Il s'agit de définir le niveau de mise en œuvre, les actions à entreprendre, le moment opportun, les outils à utiliser pour la réalisation du SEC ainsi que les personnes impliquées.

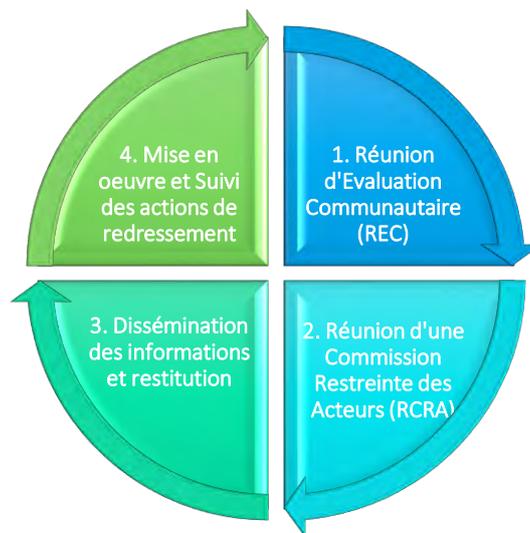
3.2.1. Niveau de mise en œuvre du SEC

Pour assurer le bon déroulement du SEC et pour obtenir des bons résultats, il sera tenu (i) au niveau d'un Fokontany (ou site de nutrition, cas du SUD) par commune (ou arrondissement) pour le TMDH, le TMU et l'AUE/AEC, (ii) au niveau d'un groupe de travail par terroir pour le FSP et (iii) au niveau d'un chantier par arrondissement pour l'ACTU. Les Fokontany (ou sites), les groupes de travail et les chantiers où le SEC sera mis œuvre seront tirés au hasard par l'équipe centrale du FID (équipe de la gouvernance et équipe de la Direction concréée). Le SEC est à faire après trois (3) transferts consécutifs, pour le TMDH, le TMU et l'AUE/AEC, par intervention (activité) pour le FSP et après trois (3) interventions (60 jours) pour l'ACTU ; soit 2 SEC par an.

3.2.2. Actions à entreprendre

Il s'agit de :

- Mobilisation de la communauté surtout les bénéficiaires à participer aux activités de SEC en tenant compte les 3 aspects relatifs à la participatif, au genre et au culturel ;
- Le SEC se manifeste par quatre (4) types d'actions :
 - La Réunion d'Evaluation Communautaire (REC) ;
 - La Réunion d'une Commission Restreinte des Acteurs (RCRA) ;
 - La dissémination des informations et restitution ; et
 - La mise en œuvre et suivi de la mise en œuvre du plan de redressement.



1. Réunion d'évaluation communautaire (REC) :

➤ Définition :

La réunion d'évaluation communautaire ou REC est une réunion en Assemblée Générale de la communauté bénéficiaire. Pendant cette réunion, les membres du CPS/CMS, les Accompagnateurs spécialistes, les Mères Leaders, les Relais Communautaires/Accompagnateurs Locaux et les prestataires de service ne doivent pas y assister.

➤ Lieu :

La réunion devrait se tenir dans un lieu confortable pour l'assistance : en dessous d'un grand arbre, sur un terrain couvert de gazon ou dans un local assez spacieux (école, tranom-pokonolona...).

➤ Qui facilite la réunion d'évaluation communautaire ?

La réunion est facilitée par le SOGC (ou le RSE) pour le TMDH, le FSU (TMU et ACTU) et l'AUE/AEC, et par les Agences de planification ou CI pour le FSP.

➔ Outils à utiliser :

- Fiche d'Évaluation Communautaire (FEC)
- Tableau d'évaluation générale du projet
- Guide de collecte de témoignages
- Fiche de présence

➔ Déroulement de la REC :

1. Utiliser le questionnaire préparé à l'avance sous forme de « Fiche d'Évaluation Communautaire ».
2. Pour chaque question posée, demander à l'assistance de répondre par un « OUI », un « NON » ou « JE NE SAIS PAS ». Les questions d'évaluation se focalisent sur les 4 aspects suivants : la Transparence, la Redevabilité, l'Engagement citoyen et la Participation citoyenne.
3. Choisir une technique pour le vote : On peut procéder soit « vote à main levée avec les yeux fermés », soit « vote secret par utilisation d'urne préconstruit », soit « vote secret avec des gestes conventionnelles ». Par expérience, le « vote à main levée avec les yeux fermés » est le plus pratique car c'est le plus rapide et simple d'usage.
4. A chaque question où il y a des réponses « NON », solliciter l'assistance à apporter des explications et des suggestions d'amélioration.
5. Dans la partie « redevabilité », le nombre de votants « OUI » dans les questionnaires sur la prestation des acteurs devrait être reparti dans les échelles de valeur « très bonne/bonne/moyenne/mauvaise ».
6. Comptabiliser les réponses obtenues afin de pouvoir calculer le taux de satisfaction par question :

$$\text{Taux. satisfaction} = \frac{\text{Nombre. réponses. OUI}}{\text{Nombre. total. réponses}}$$

7. Demander à l'assistance d'évaluer globalement le projet en citant les points forts constatés ou les effets positifs, et les problèmes ou effets négatifs.
8. A partir des points négatifs, solliciter l'assistance à proposer des recommandations ou suggestions d'amélioration pour le futur.
9. Formaliser la présence des participants (remplissage de la fiche de présence)

Avant d'entamer à la réunion restreinte des acteurs, les mères leaders évaluent ensemble la prestation des accompagnateurs spécialisés, en suivant la fiche d'évaluation communautaire.

2. Réunion de la commission restreinte des acteurs (RCRA) :

➔ Définition

La réunion de la commission restreinte est une réunion d'échange et de concertation avec la participation de toutes les Mères leaders/Parents leaders, les Relais Communautaires/Accompagnateurs Locaux et les Chefs d'équipe (représentants des bénéficiaires), de tous les membres de CPS/CMS, des Accompagnateurs spécialisés, des prestataires de services et éventuellement les autorités locales. Son objectif est de : (i) apprécier ensemble la mise en œuvre des différentes activités ; et (ii) approfondir ensemble les évaluations faites par la communauté afin de mieux rectifier les interventions futures.

➔ Lieu :

La réunion devrait se faire dans un lieu confortable pour l'assistance : en dessous d'un grand arbre, sur un terrain couvert de gazon ou dans un local (école, maison privée, ...).

➔ Quand effectuer la RCRA ?

La réunion de commission restreinte des acteurs (RCRA) est à faire juste après la réunion d'évaluation communautaire (REC).

➔ Qui facilite la réunion de la commission restreinte des acteurs ?

Cette réunion est facilitée par le SOGC (ou le RSE) pour le TMDH, le FSU (TMU et ACTU) et l'AUE/AEC, et par les Agences de planification ou CI pour le FSP.

➤ Outils à utiliser :

- La Fiche d’Évaluation Communautaire remplie par les bénéficiaires ;
- Canevas du plan d’action (en 2 formats ; 2 exemplaires pour le format A4 et 1 exemplaire pour le format A3) ;
- Fiche de présence.

➤ Déroulement de la RCRA :

Les résultats de l’évaluation communautaire seront présentés dans la réunion de commission, y compris l’évaluation de chaque acteur/prestataire de service.

Les recommandations émises durant la réunion d’évaluation communautaire seront discutées par la petite commission afin d’élaborer le plan d’actions de redressement. A chaque recommandation, le tableau doit être bien rempli jusqu’à la fin (Cf. Tableau pour le plan d’actions de redressement).

3. Dissémination des informations :

Les actions de dissémination constituent l’affichage du plan de redressement (en format A3) au niveau des Fokontany et le partage du résultat du SEC (y compris le plan de redressement) aux entités concernées (Agences d’exécution, Accompagnateurs Spécialisés, Agences de paiement, FID) par le biais d’une réunion de restitution. Cette séance de restitution fait l’objet d’un PV et de fiche de présence et le partage de plan d’actions sera formalisé par une décharge. Le responsable de ces actions de dissémination est le SOGC ou le RSE pour le TMDH, le FSU (TMU et ACTU) et l’AUE/AEC ; et l’Agence de planification ou CI pour le FSP. Ces actions font l’objet de suivi et d’évaluation à chaque prochaine SEC.

Nota : Les plans de redressement sont valables pour tous les chantiers et tous les sites d’intervention du FID. Les responsables de l’activité (FSP/TMDH/FSU/AUE) devraient les partager à leurs tours aux Chargés de Projet respectifs.

4. Mise en œuvre et Suivi de la mise en œuvre du plan de redressement :

➤ Définition :

C’est l’exécution à la lettre de toutes les activités identifiées dans le plan de redressement.

Toutes les parties prenantes, notamment le FID, les Autorités locales, les accompagnateurs spécialisés, les relais communautaires, les membres du CPS/CMS, les Mères leaders/Parents Leaders, les agences d’exécution, les agences de paiement, la Communauté et les Bénéficiaires peuvent être concernées en tant que « Responsable d’exécution » dans le plan de redressement. Ainsi, chacun doit noter et exécuter les recommandations émises à son endroit.

En revanche, les responsables de suivi de chaque activité décrite dans le plan de redressement ont été déjà identifiés mais toute la population, surtout les bénéficiaires sont tenus à contrôler et à faire le suivi de sa mise en œuvre. Ce sont les SOGC qui sont les premiers responsables du suivi de mise en œuvre du plan d’actions. Les actions planifiées seront capitalisées par les SOGC pour améliorer la mise en œuvre des programmes.

Nota : Avant d’entamer le prochain SEC, le plan de redressement précédent sera d’abord revu pour constater les activités planifiées réalisées ou non. Les actions non réalisées ainsi que les causes seront identifiées, pour améliorer la planification future.

3.2.3. Moment opportun

Les moments opportuns pour chaque activité sont :

- Suivi Evaluation Communautaire (SEC) : après 3 transferts consécutifs pour le TMDH, le TMU et l’AUE/AEC, par intervention/activité pour le FSP et après 3 (trois) interventions pour l’ACTU, soit deux (2) SEC par an ;
- Réunion d’évaluation communautaire (REC) : au plus tard une semaine après la date du transfert, pour le TMDH, le TMU et l’AUE/AEC ; durant la dernière semaine du travail pour le FSP et l’ACTU ;
- Réunion de commission restreinte des acteurs (RCRA) : juste après la REC
- Dissémination des informations et la réunion de restitution : après la RCRA
- Suivi de la mise en œuvre du plan de redressement : entre les deux (2) SEC

3.2.4. Personnes impliquées

Tous les différents acteurs (FID, prestataires de service, Autorités locales, CPS/CMS, Mères leaders/Parents Leaders, Communauté, Bénéficiaires) sont impliqués dans la réalisation du SEC.

Les responsabilités et tâches des différents acteurs du SEC sont résumées ci-après :

Acteurs	Responsabilités	Tâches
Agence de planification SOGC/RSE	Premier responsable de la conduite du SEC	<ul style="list-style-type: none"> - Contribuer à la mobilisation de la communauté et des bénéficiaires à assister au REC ; - Préparer les outils : FEC, tableau d'évaluation générale du projet et plan de redressement en grand format (emballage), fiche de présence, marqueurs, bande collante ; - conduire la REC et la RCRA selon le guide en remplissant tous les outils prévus ; - veiller à ce que toutes les questions soient bien comprises par les participants ; - recueillir des témoignages ; - organiser et tenir la réunion de restitution ; - rapporter les résultats avec des photos à l'appui ; - SOGC : suivre la mise en œuvre des plans d'actions
FID Central : RGC, ...	Veiller à ce que toutes les activités SEC des DIRs soient mises en œuvre, dans le respect du planning et des procédures de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Assister au SEC - Appuyer les intervenants en cas de blocage ou de difficulté - Faire le suivi de la mise en œuvre des SEC et y apporter des recommandations en cas de besoin - Consolider les résultats des SEC envoyés par les DIRs (RGC) - Exploiter les résultats du SEC pour améliorer la poursuite de mise en œuvre du programme.
FID Régional : Chef de Service des opérations, RTMDH, RFSP, Chargés de projet	Participer à la réunion de restitution et à la mise en œuvre des actions de redressement	<ul style="list-style-type: none"> - Assister à la réunion de restitution - Noter et suivre les recommandations émises à leur endroit pour améliorer leur intervention - Recueillir, exploiter les résultats des SEC
Autorités locales: Chef Fokontany, Maire	Facilitateurs de la mise en œuvre du SEC (autorisation pour l'utilisation des infrastructures publique, mobilisation communautaire)	<ul style="list-style-type: none"> - Assister à toutes les REC autant que possible - Contribuer au suivi de la mise en œuvre des actions de redressement évoquées lors du SEC - Faciliter l'affichage des résultats des REC et les plans de redressement
Comité de Protection Sociale/Mères leaders/Parents leaders/Relais Communautaires/ Accompagnateurs locaux	Appuyer l'équipe du FID au bon déroulement du SEC	<ul style="list-style-type: none"> - Mobiliser la communauté et les bénéficiaires à assister au REC - Assister obligatoirement à la réunion de commission restreinte - Noter les recommandations émises à leur endroit pour améliorer leur intervention - Afficher le résultat des REC et les plans de redressement
Accompagnateurs spécialisés, Agences d'exécution	Appuyer l'équipe du FID au bon déroulement du SEC Participer activement à la planification des actions de redressement et à sa mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Assister obligatoirement à la réunion de commission restreinte des acteurs et à la séance de restitution - Noter les recommandations émises à leur endroit pour améliorer leur intervention
Agences de paiement	Cas FSU : Participer activement à la planification des actions de redressement (RCRA) et à sa mise en œuvre Participer à la réunion de restitution et à la mise en œuvre des actions de redressement	Cas FSU : Assister obligatoirement à la réunion de commission restreinte des acteurs <ul style="list-style-type: none"> - Assister à la réunion de restitution - Noter et suivre les recommandations émises à leur endroit pour améliorer leur intervention
Communauté/ Bénéficiaires (Mères Leaders non compris)	Premiers responsables de l'évaluation du processus de projet et des activités mises en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Assister et participer activement au REC - Répondre objectivement aux questions posées en ne disant que la vérité - Interpeller en cas d'insatisfaction, d'injustice, de fraude, de malversation ou de non-respect des droits - Faire le suivi de la réalisation du plan de redressement

3.3. Suivi de performance des prestataires suite à l'évaluation

Les résultats de l'évaluation de chaque acteur seront capitalisés dans une base de données appropriée pour élément d'évaluation du prestataire en question. Il est à rappeler que l'exercice d'évaluation devrait être pris de façon sérieuse par la communauté, afin que les résultats soient fiables. Ces résultats seront partagés lors de la réunion de commission restreinte des acteurs et lors de la réunion de restitution pour responsabiliser les prestataires. L'évolution de la qualité de prestation des acteurs sera suivie par le SOGC et partagée à l'équipe opérationnelle, pour redressement.

Annexes

Annexe 1. *Fiche d'évaluation communautaire (REC 1)*

Annexe 2. *Fiche d'évaluation communautaire (REC n+1)*

Annexe 3. *Evaluation générale du projet*

Points forts/ Effets positifs	Problèmes rencontrés/ Points à améliorer	Suggestions d'amélioration

Annexe 4. *Outil de capitalisation des notes des prestataires*

Annexe 5. Plan de redressement

Priorité N°	ACTIVITES A FAIRE (à partir des suggestions d'amélioration)	RESULTATS ATTENDUS	RESPONSABLES D'EXECUTION	DATE DEBUT	DATE FIN	RESPONSABLES DU SUIVI	OBSERVATION (effectué, non effectué)
	Dissémination des informations (résultats du SEC)						

Annexe 6. Agenda du SEC

L'ensemble de ces activités se déroulent en trois (3) demi-journées dont voici l'agenda à titre indicatif :

Durée	Objectifs	Déroulement	Participants
REUNION D'INFORMATION			
10 mn	Mise en ambiance des participants et mise en confiance (en commun)	<ol style="list-style-type: none"> 1- Mot de Bienvenu 2- Introduction 3- Explication des objectifs et le déroulement du SEC 4- Circulation de la fiche de présence 	<ul style="list-style-type: none"> - Membres de la communauté - Bénéficiaires - Mères Leaders/Parents Leaders - Relais communautaires - Accompagnateurs locaux - CPS/CMS - Agence d'exécution - Accompagnateurs spécialisés - Autorités locales - FID
I. REUNION D'EVALUATION COMMUNAUTAIRE (REC)			
60 mn	Mise en œuvre de la réunion d'évaluation communautaire	<ol style="list-style-type: none"> 1- Ouverture de la discussion avec les questions (Fiche d'évaluation communautaire) avec le système de vote choisi 2- Apport de beaucoup plus d'éclaircissement à chaque question posée si nécessaire 3- Encouragement des acteurs à participer au partage d'informations sur la réalité perçue ou vécue concernant le projet 4- A chaque fois qu'il y ait des réponses « NON », demande d'explications pour justifier la réponse 5- Discussion sur les points forts / effets positifs et les problèmes rencontrés / points à améliorer avec recueil des recommandations (Tableau d'évaluation générale du projet) 6- Recueil des témoignages 7- Remerciements 8- Clôture de la réunion 	<ul style="list-style-type: none"> - Membres de la communauté - Bénéficiaires (Mères Leaders/Parents Leaders non compris) - Autorités locales - FID
II. REUNION DE COMMISSION RESTREINTE DES ACTEURS (RCRA)			
60 mn	Elaboration du plan de redressement	<ol style="list-style-type: none"> 1- Revue de toutes les recommandations émises lors de la REC 2- Remplissage du tableau selon le canevas en bien identifiant les responsables du suivi 3- Remerciements 4- Clôture de la réunion 	<ul style="list-style-type: none"> - Mères Leaders/Parents Leaders - Chefs d'équipe - Relais communautaires - Accompagnateurs locaux - CPS/CMS - Agence d'exécution - Accompagnateurs Spécialisés - Autorités locales - FID
III. AFFICHAGE DU PLAN DE REDRESSEMENT			
IV. REUNION DE RESTITUTION			
60 mn	Restitution des résultats du SEC	<ol style="list-style-type: none"> 1- Présentation des points négatifs et des points positifs, suivant fiche d'évaluation communautaire et fiche d'évaluation générale du projet 2- Présentation du plan de redressement 3- Implication et responsabilisation des acteurs sur la mise en œuvre du plan 	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagnateurs Spécialisés - Agence d'exécution - Agence de paiement - FID - autres acteurs

RECUEIL DE TÈMOIGNAGES

Le recueil de témoignages peut se faire tout au long du processus du projet. Toutefois, si on n'a pas pu le faire pendant les phases antérieures (validation communautaire, enregistrement, paiement, espace de bien-être, ...) il faudrait le faire pendant le SEC.

1- Définition :

- Déclaration qui confirme la véracité de ce que l'on a vu, entendu, perçu ou vécu.
- Le témoignage peut être également un « success story » par rapport au projet : changement positif de comportement, amélioration du revenu familial, amélioration de l'environnement sociale **ou bien le cas contraire** : changement négatif de comportement, détérioration du revenu familial, détérioration de l'environnement social, ...

➤ **Questions guides :**

- a) Quels changements le projet a – t- il apporté à votre foyer (en bien ou en mal)?
- b) Quels changements le projet a – t- il apporté à la communauté (en bien ou en mal)?
- c) En termes de renforcement de capacités et d'éducation, quelle(s) nouvelle(s) compétence(s)/connaissance(s) ou aptitude(s) avez-vous acquis par le biais du projet ?
- d)
- ...

2- Démarches à suivre :

- Solliciter des représentants de la communauté : Bénéficiaires, Mères Leaders, Autorités locales, simple membre de la communauté, CPS mais cela doit se faire par volontariat.
- Respecter l'équilibre « Genre » c'est-à-dire autant de femmes que des hommes
- L'identité de l'interlocuteur doit être notée. Il doit accepter que ce qu'il va dire sera publié.
- Utiliser un dictaphone ou un téléphone pour enregistrer les récits
- Transcrire fidèlement les récits recueillis