

Deuxième phase du rapport

Étude sur les mécanismes de feedback adaptés aux enfants dans les programmes des ONG



Étude sur les mécanismes de feedback adaptés aux enfants dans les programmes des ONG

Deuxième phase du rapport

Remerciements

Avant toute chose, nous aimerions remercier les enfants, les adolescents et le personnel technique des Maisons de Jeunes des municipalités de Teotepeque (Département La Libertad), Santa Clara (San Vicente) et Osicala (Morazán) au Salvador, pour leur temps et leur participation aux consultations dans le cadre de cette étude et pour toutes leurs précieuses contributions. Nous avons essayé de faire en sorte que les résultats de cette étude reflètent fidèlement leurs opinions.

© Educo 2018

La reproduction totale ou partielle de cet ouvrage est autorisée à condition d'en citer la source, sauf si elle est utilisée à des fins commerciales.

Coordination et rédaction : **José Calero y Laura Cantle**

Travail sur le terrain : **Amanda Pablo, Erick Romero, Patricia Rivas, Guadalupe Ramirez, Daniel Monterrosa, Marla García, Manuel Gómez, Natalia Novoa, Sandra Ríos, Alexis Duanes, Marco Marengo**

Relation interne : **Reinaldo Plasencia, Cristina Velázquez y Yukiko Yamada**

Relation externe : **Diego Martínez (Fondo Cristiano Canadiense, Paraguay), Karla Elena Flores (World Vision El Salvador)**

Mise en page : **Elena Martí**

Correction et traduction : **Christine Antunes et Rebecca Gale**

Sigles et abréviations

EAJ	Enfants, Adolescents et Jeunes
MJ	Maisons de Jeunes
CDE	Convention relative aux Droits de l'Enfant
MINED	Ministère de l'Éducation
MINSAL	Ministère de Santé
CONNA	Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia (Conseil National de l'Enfance et de l'Adolescence)
ISNA	Instituto Salvadoreño para el desarrollo Integral de la Niñez y Adolescencia (Institut Salvadorien pour le développement Intégral de l'Enfance et de l'Adolescence)
LEPINA	Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia (Loi de Protection Intégrale de l'Enfance et de l'Adolescence)
SNPINA	Sistema Nacional de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia (Système National de Protection Intégrale de l'Enfance et de l'Adolescence)



C.E.J.

GRUPO DE:
Lico

Table des matières

I.	Introduction	5
II.	Définitions	6
III.	Contexte de l'étude	7
IV.	Objectifs et approche de la deuxième phase	10
V.	El Salvador et les Maisons de Jeunes	12
VI.	Méthodologie	15
>	6.1 Ethique de l'investigation	16
>	6.2 Caractéristiques de l'échantillonnage	18
>	6.3 Validation des outils de consultation	21
>	6.4 Développement de la méthodologie	21
>	6.5 Analyse des données	24
>	6.6 Validation des résultats	25
VII.	Constatations	26
VIII.	Recommandations	38
IX.	Bibliographie	43
X.	Documents annexés	43

I. Introduction

Cette étude est la deuxième phase d'une investigation sur les mécanismes de retour d'information (feedback) adressés aux enfants et mis en œuvre dans les programmes des ONG. La première phase de l'étude, publiée en 2015, a été réalisée en collaboration avec quatre autres ONG internationales consacrées aux enfants -Plan International, Save the Children Royaume Uni, War Child Royaume Uni et World Vision- et porte principalement sur l'accessibilité des mécanismes de feedback pour les enfants, les adolescents et les jeunes.

Cette deuxième phase vise à approfondir l'analyse des préférences des enfants, adolescents et jeunes en matière de mécanismes de feedback et sur les obstacles auxquels ils peuvent se heurter lorsqu'ils les utilisent, par le biais d'un processus de consultation avec les groupes d'enfants, d'adolescents et de jeunes et le personnel technique, dans le cadre du projet des Maisons de Jeunes au Salvador. Cette étude présente les résultats de ce processus, ainsi que nos recommandations pour soutenir la mise en place de mécanismes de feedback accessibles et efficaces qui soient adaptés aux enfants et aux jeunes.

II. Définitions

- **Mécanismes de feedback** : ensemble des outils et des processus permettant la réception, la gestion et la réponse aux suggestions, réclamations et félicitations reçues de la part des parties prenantes de l'organisation et l'application des améliorations correspondantes dans le cadre du cycle d'apprentissage continu.
- **Redevabilité** : Pour Educo, la redevabilité représente un engagement et une responsabilité d'écoute et de réponse aux opinions et aux besoins de nos parties prenantes quant aux décisions que nous prenons et aux activités que nous réalisons, afin d'améliorer notre impact et garantir une utilisation responsable des ressources.
- **Titulaires de droits** : Educo considère les enfants, les adolescents et les jeunes comme des *titulaires de droits*.
- **Titulaires d'obligation** : Pour Educo, les *titulaires d'obligation* sont les acteurs sociaux dont l'obligation est de veiller au respect des Droits de l'Enfant, c'est-à-dire, l'État et les organisations internationales.
- **Titulaires de responsabilité** : Pour Educo, les *titulaires de responsabilité* sont les acteurs sociaux qui ont la responsabilité de respecter et d'exiger la réalisation des Droits de l'Enfant, c'est à dire, par exemple, la famille, la communauté, la société civile et le secteur privé.



Des jeunes participant à l'inauguration de la MJ de Teotepaque

III. Contexte de l'étude

Le travail d'Educo se centre sur la promotion et la protection des Droits de l'Enfant dans le cadre de la *Convention relative aux Droits de l'Enfant (CDE)*. Cette approche implique l'application, dans toutes nos actions, des quatre principes fondamentaux de la convention, dont l'un d'entre eux est le droit de l'enfant à exprimer ses opinions et que celles-ci soient prises en compte sur toute question l'intéressant. Aussi, comme principe fondamental, nous nous engageons à garantir la participation des enfants, des adolescents et des jeunes, et de ceux qui les accompagnent, pour le plein exercice de leur citoyenneté.

Educo s'engage ainsi à mettre en œuvre et à promouvoir les mécanismes de feedback dans le cadre de son domaine d'action, pour que les enfants, les adolescents et les jeunes qui y participent puissent se faire entendre dans les activités que nous menons et les décisions que nous prenons. Nous considérons qu'il est de notre obligation d'écouter, de répondre et de tenir compte des opinions des enfants, des adolescents et des jeunes, ainsi que de leurs familles et communautés pour leur rendre des comptes, et nous pensons que ce processus nous permettra de mieux adapter nos programmes et nos projets à leurs besoins, en renforçant ainsi leur qualité et leur efficacité.

Dans le cadre de la redevabilité et de la transparence, le fait de disposer de mécanismes effectifs pour la réception et la gestion des opinions et des réclamations de la population qui participe aux projets est une condition requise qui demandent plusieurs standards de qualité développés pour les ONG, aussi bien au niveau national qu'international. Ceci étant, bien que beaucoup de ces ONG travaillent déjà sur la mise en œuvre de mécanismes de feedback pour les communautés où elles interviennent, il y a encore peu d'information disponible concernant l'accès aux mécanismes de feedback spécifiquement adressés aux enfants, et l'utilisation réelle de ces mécanismes de la part des enfants, des adolescents et des jeunes. La première phase de cette étude est née en réponse au manque d'informations disponibles à ce sujet.

Première phase : étude interinstitutionnelle sur les mécanismes de feedback adaptés aux enfants



Des adolescentes qui participent à un atelier de bijouterie à la MJ de Teotihuacan

La première phase de cette étude¹, publiée en 2015, a été élaborée en collaboration avec quatre autres ONG internationales consacrées à l'enfance -Plan International, Save the Children Royaume Uni, War Child Royaume-Uni et World Vision- dans le but de documenter les expériences en matière de gestion des mécanismes de feedback adaptés aux enfants et de leur accessibilité. L'étude s'appuie sur un examen de la littérature existante et sur les réponses aux enquêtes et aux interviews menées auprès du personnel des ONG dans les différents pays d'intervention.

Parmi les résultats de la première phase, le constat est qu'en général les organisations participantes ont réussi à mettre en place des mécanismes de feedback qui sont utilisés par certains enfants, adolescents et jeunes. Nous soulignons que cet accès n'est toutefois pas universel et que certains enfants, adolescents et jeunes ne peuvent pas ou ne sont pas en mesure d'accéder à ces mécanismes. Il existe plusieurs explications justifiant ce manque d'accessibilité, notamment la méconnaissance de l'existence des mécanismes et des moyens d'y accéder, le manque d'information sur le travail de l'organisation, la peur concernant la confidentialité des canaux ou des éventuelles conséquences négatives, la timidité et le manque de sécurité, ainsi que le manque de canaux appropriés pour les enfants, adolescents et jeunes ayant un niveau d'analphabétisme élevé et en situation de

¹ Estudio interinstitucional sobre mecanismos de opinión y queja adaptados a la infancia en los programas de las ONG: <https://educor.org/Educo/media/Documentos/Interagency-study-NGO-programs-ESP-baja.pdf>

handicap. Les conclusions signalent également, en fonction des observations du personnel technique des projets, que les organisations ne reçoivent qu'une infime partie des suggestions et des réclamations attendues de la part des enfants, des adolescents et des jeunes, en particulier de la part de ceux se trouvant en situation de plus grande vulnérabilité.

À la lumière des résultats de l'investigation, certaines recommandations ont été faites pour la mise en œuvre de mécanismes de feedback qui soient plus accessibles et mieux adaptés aux besoins des enfants :

1. Impliquer les enfants, les adolescents et les jeunes dans la conception et la mise en œuvre des moyens de feedback et dans leur pilotage et évaluation. La participation des enfants, des adolescents et des jeunes pendant tout le processus peut contribuer à accroître leur confiance envers les mécanismes et l'organisation, à les sensibiliser sur leurs droits et à concevoir des mécanismes mieux adaptés à leurs préférences et à leurs possibilités, tout en apportant une solution aux problèmes d'accessibilité identifiés.
2. Recueillir des données ventilées sur l'utilisation des moyens de feedback. La collecte de données ventilées peut fournir des informations sur l'utilisation des mécanismes par les enfants et par les groupes pouvant être plus vulnérables, comme les enfants en situation d'handicap, pour combler, par la suite, les lacunes en matière d'accès.
3. Evaluer systématiquement les mécanismes de feedback pour veiller à ce qu'ils répondent aux préférences et besoin des enfants, adolescents et jeunes. Le suivi continu du fonctionnement des mécanismes garantira, d'une part, de rester pertinents et, d'autre part, que les opinions des enfants, des adolescents et des jeunes soient prises en compte dans les processus de planification et de prise de décisions.
4. Recueillir des données socio-économiques et réaliser une cartographie contextuelle, afin d'identifier le rôle joué par le contexte (projets en milieu rural ou urbain, projets d'aide humanitaire ou de développement, par exemple) dans les préférences et l'utilisation des mécanismes, et les adapter en conséquence.

IV. Objectifs et approche de la deuxième phase

Pour donner suite aux résultats de la première phase de l'étude, l'élaboration d'une deuxième phase a été envisagée afin de consolider et d'approfondir les conclusions tirées. Pour ce faire, il a été proposé d'appliquer une approche d'apprentissage par l'action, fondée sur des consultations avec les enfants, les adolescents et les jeunes, qui permettrait de relever le véritable défi de la mise en œuvre de mécanismes de feedback adaptés aux enfants dans l'un des projets d'Educo.

Les principaux objectifs de la deuxième phase sont :

- Tester des outils pour consulter les enfants, adolescents et jeunes de différents âges sur les mécanismes de feedback qu'ils préfèrent utiliser.
- Identifier quels sont les mécanismes de feedback avec lesquels les enfants, les adolescents et les jeunes se sentent le plus identifiés et à l'aise, et ceux qui sont le plus adaptés à leurs besoins.
- Réviser, ajuster et renforcer les mécanismes de feedback adressés aux enfants, aux adolescents et aux jeunes mis en œuvre dans les projets d'Educo, en les rendant plus accessibles et adaptés aux contextes des enfants, adolescents et jeunes.
- Soutenir le processus d'identification, de conception et de mise en œuvre de nouveaux mécanismes de feedback adressés aux enfants et aux jeunes dans les projets d'Educo.

Aussi, une série de questions clé ont été identifiées pour guider l'investigation.

Quels sont les informations reçues par les enfants, adolescents et jeunes sur le projet ?
Quels sont les mécanismes de feedback utilisés par les enfants, adolescents et jeunes ?
Avec quelle fréquence ?
Quels sont les obstacles auxquels sont confrontés les enfants, les adolescents et les jeunes pour pouvoir utiliser les mécanismes de feedback ?
Comment devrions-nous communiquer aux enfants, adolescents et jeunes les actions qui ont été menées ?
Prenons-nous en considération les réclamations et les suggestions reçues de la part des enfants, adolescents et jeunes ?

Ces questions constituent la base de la deuxième phase de l'étude et guident la conception de la méthodologie appliquée lors des consultations avec les groupes d'enfants, d'adolescents et de jeunes.

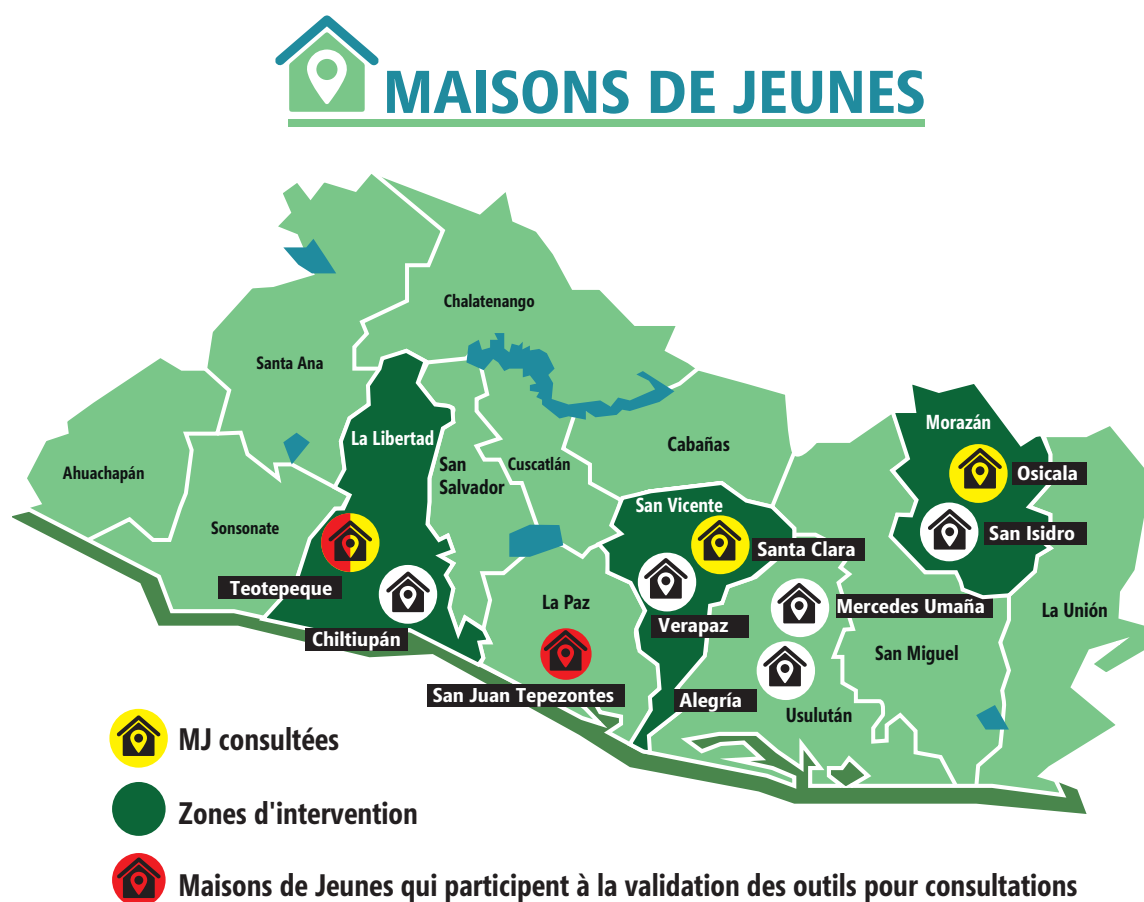
En fonction des besoins de l'investigation, le projet Maisons de Jeunes de El Salvador a été choisi pour réaliser la deuxième phase de l'étude. Le projet, mené à bien actuellement dans neuf municipalités de El Salvador, réunit les caractéristiques suivantes :

- Participation des enfants, des adolescents et des jeunes (de 6 à 21 ans)
- Continuité du projet : Educo collabore avec les Maisons de Jeunes depuis 2004.
- Présence d'une équipe multidisciplinaire ayant participé à des processus de consultations avec des enfants, adolescents et jeunes au cours des années précédentes.
- Faisabilité logistique pour mener à bien toutes les étapes du processus (par exemple, le testage de la méthodologie, les consultations, les validations des résultats, etc.).



Porte d'entrée de la Maison de Jeunes de Teotepeque

V. El Salvador et les Maisons de Jeunes



Educo El Salvador est présente dans cinq départements du pays : La Libertad, La Paz, San Vicente, Usulután et Morazán. Dans ces départements nous travaillons dans 56 municipalités à travers huit projets axés sur l'éducation, la protection des enfants et la bonne gouvernance.

Dans le cadre du travail réalisé dans le pays, nous avons pu établir des relations stratégiques avec différents titulaires d'obligation et de responsabilité. Parmi ces derniers nous pouvons mentionner les suivants :

- Le Ministère de l'Éducation (Mined)
- Le Ministère de Santé (Minsal)
- Institut de la Jeunesse (Injuve)
- Secrétariat de la Culture de El Salvador
- Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia (Conseil National de l'Enfance et de l'Adolescence)
- Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y Adolescencia (INSA, Institut Salvadorien pour le Développement Intégral de l'Enfance et de l'Adolescence)
- Gouvernements Municipaux

D'autre part, El Salvador a ratifié la majorité des traités internationaux relatifs aux Droits de l'Enfant, dont les trois protocoles facultatifs de la *Convention relative aux Droits de l'Enfant (CDE)*.

En matière de législation relative aux enfants et aux adolescents, El Salvador compte sur une Loi de Protection Intégrale des Enfants et des Adolescents (sigle en espagnol, LEPI-NA) depuis janvier 2011, et dès son entrée en vigueur le processus d'élaboration et de mise en place du Système National de Protection Intégrale de l'Enfance et de l'Adolescence (sigle en espagnol, SNPINA) fut lancé, dans le but de décentraliser les actions de protection et de défense des Droits de l'Enfant et de l'Adolescent et comme un moyen d'appliquer la Doctrine de Protection Intégrale. Aussi, en 2012, la Loi Général de Jeunesse fut approuvée en vue de garantir les droits fondamentaux et de favoriser leur participation sociale, politique, culturelle et économique.

Toutefois, bien qu'il existe un cadre juridique complet fondé sur la protection intégrale, dans la pratique, les progrès en matière de garantie des droits fondamentaux des enfants et des adolescents n'ont pas encore été assumés par l'État, la société et la famille, car il existe encore, en général, une vision tutélaire des questions relatives aux enfants et aux adolescents. Aussi, le phénomène de violence touchant actuellement le pays a donné lieu à des taux très élevés de criminalité et d'agressions violentes, et malheureusement les adolescents et les jeunes sont les plus vulnérables et donc les plus susceptibles de subir cette situation.

En réponse à ces importantes lacunes, une stratégie est en cours d'élaboration, qui consiste à agir auprès de cette population plus vulnérable.

En tant que membre de l'Alliance ChildFund, Educo El Salvador participe à deux initiatives globales en vue de contribuer à la cible 16.2 des Objectifs de Développement Durable, concernant l'élimination de la violence contre les enfants. D'une part, El Salvador sera un pays pilote d'Educo par rapport à l'initiative *Child-Friendly Accountability* de l'Alliance ChildFund, qui cherche à promouvoir des processus d'autonomisation avec les enfants, les adolescents et les jeunes afin de suivre les progrès effectués par l'État et les institutions en vue d'atteindre la cible 16.2, et garantir ainsi la redevabilité effective envers ces derniers. Aussi, El Salvador participe comme "pays pionnier" d'Educo (Pathfinding Country) à l'*Alliance Mondiale pour Mettre Fin à la Violence contre les Enfants*, dont la mission est de soutenir les mesures nationales qui accordent la priorité à l'élimination de la violence contre les enfants au niveau politique et programmatique.

Dans le cadre du projet des Maisons de Jeunes, l'objectif général est de contribuer au renforcement des facteurs de protection face au contexte de violence auquel sont exposés les enfants, les adolescents et les jeunes. La Maison de Jeunes est un espace éducatif et de socialisation qui offre des processus de formation visant à fournir aux enfants, adolescents et jeunes participants des opportunités de développement intégral, et l'exercice conscient et progressif de leurs droits. Le projet vise à informer, sensibiliser et éduquer les enfants, les adolescents et les jeunes sur les droits et devoirs fondamentaux, les mécanismes de soins, l'autosoin, la protection et la dénonciation.

L'expérience de ce projet a débuté en 2004 dans le cadre de l'initiative "Espaces de culture et de jeunes", avec des activités destinées aux adolescents et aux jeunes. Dans ce sens, Educo a collaboré à la création de 18 Maisons de Jeunes dans les zones où nous travaillons, et le projet a procédé à des ajustements et des adaptations en fonction des demandes et des changements sociaux auxquels cette population est confrontée. Actuellement, les Maisons de Jeunes offrent aussi des activités pour enfants à partir de six ans, comme résultat du succès du projet et la détection de ce besoin.

Un élément à souligner est que les gouvernements locaux ont assumé leur coresponsabilité par rapport au travail qu'impliquent les Maisons de Jeunes, car elles représentent une contrepartie budgétaire pour le projet et, après la première année de fonctionnement, ils assument progressivement leur financement total. Étant donné que le projet a généré de très bons résultats et leçons apprises, Educo a constaté qu'il était important de systématiser l'expérience de manière stratégique pour qu'elle puisse être reprise comme une alternative de travail avec l'enfance et la jeunesse.

VI. Méthodologie



Des jeunes qui participent à l'inauguration de la Maison de Jeunes de San Juan de Tepezontes

L'investigation s'est faite à partir d'une approche d'apprentissage en action, avec la consultation des groupes d'enfants, adolescents et jeunes participant au projet des Maisons de Jeunes de 6 à 21 ans, et d'un groupe de personnel technique. Des méthodologies participatives et adaptées aux différentes tranches d'âge furent développées afin de garantir l'implication et l'inclusion de toutes les personnes participantes.

Ci-dessous, un résumé des étapes de l'élaboration de l'étude :



Les limites de l'étude

- L'investigation a été menée avec les enfants, les adolescents et les jeunes qui participent normalement aux activités du projet Maisons de jeunes. Dans ce sens, les personnes consultées ne constituent pas un échantillon statistiquement représentatif et l'échantillon n'intègre pourtant pas toute la diversité du secteur enfants, adolescents et jeunes. Par conséquent, si les conclusions et recommandations de cette étude sont utilisées dans d'autres contextes, leur adaptabilité et leur reproductibilité devraient être analysées, étant donné que les résultats correspondent à ce groupe spécifique et ne tiennent pas compte de la représentativité de la population.
- Certains des enfants, adolescents ou jeunes convoqués à la Maison de Jeunes ne s'y sont pas rendus à cause de la situation d'insécurité et de violence dans leur communauté. Les jeunes et les adolescents qui devaient voyager de plus loin ont été les plus touchés par ce problème.
- Bien que les séances de validation des résultats aient très bien fonctionné avec les groupes d'adolescents et de jeunes, il était difficile pour les enfants (de 6-12 ans) de se rappeler ce qu'ils avaient dit lors des consultations et de bien comprendre l'objectif de la séance, et la méthodologie a dû être modifiée. Les besoins de ce groupe devraient être revus lors de la conception future des séances de validation des résultats avec les enfants.

6.1 Ethique de l'investigation

L'étude s'inscrit dans le cadre du respect des normes nationales et internationales relatives aux droits fondamentaux des enfants, des adolescents et des jeunes, en particulier la *Convention relative aux Droits de l'Enfant (CDE)* et la Loi sur la Protection Intégrale des Enfants et des Adolescents (sigles en espagnol, LEPINA). D'autre part, les politiques et les protocoles internes pertinents sont appliqués en vue de garantir la sécurité, la protection et la confidentialité des enfants, des adolescents et des jeunes, afin d'éviter tout impact négatif sur leur bien-être et leur intégrité, pendant et après la consultation.

Conformément à ces principes, les protocoles appliqués dans l'investigation furent les suivants :

Protection

- Toutes les personnes en contact direct avec les enfants, adolescents et jeunes pendant l'étude ont accepté et signé la *Politique et Code de Conduite pour la Bienveillance des Enfants et des Adolescents*² d'Educo.

2 Politique et Code de Conduite pour la Bienveillance des Enfants et des Adolescents: https://www.educo.org/Educo/media/Documentos/InformacionFinanciera/Politique-et-code-de-conduite-pour-la-bienveillance_FR.pdf

- Dans le cadre de la préparation des séances de consultation, des évaluations de risques ont été effectuées par le biais de réunions entre les facilitateurs et les comités d'enfants, adolescents et jeunes des Maisons de Jeunes, au cours desquelles les espaces physiques des conférences, le calendrier des consultations et la participation des adultes responsables ont été évalués.
- En ce qui concerne les photographies, les vidéos et les audios des consultations, les enfants, adolescents et jeunes furent informés de l'utilisation qui en serait faite. Avant chaque séance, l'autorisation écrite et verbale des enfants, adolescents et jeunes, ainsi que celle de leurs parents et personnes en charge, furent demandées.
- Il y avait toujours au moins deux personnes adultes lors des séances de consultation des enfants, adolescents et jeunes.

Participation

- Les Standards de Participation des Enfants et Adolescents d'Educo³ furent appliqués avant, pendant et après la réalisation des activités développées avec les participants du projet dans le cadre de cette étude.
- Avant de débiter chaque consultation, l'équipe de dynamisation a clairement communiqué le but et les objectifs de l'étude auprès des enfants, des adolescents et des jeunes ainsi qu'aux personnes en charge de ces derniers, y compris comment l'information collectée serait gérée, en adaptant l'information à leurs besoins.
- La participation des enfants a été volontaire et la décision de ne pas participer à une étape du processus a été respectée. Les enfants, adolescents et jeunes ont signé un formulaire de consentement éclairé pour participer (dans le cas des enfants plus petits, ce sont les parents ou les personnes en charge de ces derniers qui ont signé) et ont donné leur consentement verbal avant chaque session.
- La participation équitable des enfants, adolescents et jeunes dans tous les groupes d'âge a été recherchée.
- En ce qui concerne la participation à l'étude nous avons veillé à ce que la jouissance des autres droits ne soit pas remise en cause, par exemple, la participation aux activités scolaires, ni le temps de loisir des enfants, des adolescents et des jeunes.

6.2 Caractéristiques de l'échantillonnage

Les consultations pour l'étude ont été réalisées dans trois des 18 Maisons de Jeunes avec lesquelles Educo collabore dans le pays, dans les municipalités de Teotepeque, Santa Clara et

3 Normes de pratiques relatives à la participation des enfants et des adolescents : https://www.educo.org/Educo/media/Documentos/InformacionFinanciera/Normes_participacion_des_enfants_20150511_Educo_3.pdf

Osicala. Pour la sélection des Maisons de Jeunes, nous avons jugé intéressant de compter sur une représentation des différentes zones du pays, et sur différents contextes socioéconomiques et géographiques. Dans chacune des trois Maisons de Jeunes choisies, quatre sessions de consultation avec des enfants, des adolescents et des jeunes ont été menées à bien.

D'autre part une consultation avec le groupe du personnel de facilitation et la personne bibliothécaire du projet de Maisons de Jeunes à San Salvador a été effectuée.

Nous résumons ci-dessous les caractéristiques de l'échantillon utilisé pour cette étude, ventilées par genre et tranche d'âge :

Tranches d'âge / rôle	♀	♂	TOTAL
Participants au projet – entre 6 et 8 ans	21	17	38
Participants au projet – entre 9 et 12 ans	24	17	41
Participants au projet – entre 13 et 16 ans	27	24	51
Participants au projet – entre 17 et 21 ans	12	19	31
TOTAL	84	77	161
Personnel de facilitation du projet - personne adultes	8	5	13
TOTAL	92	82	174

Une analyse STEEP⁴ du profil des personnes qui participent au projet de Maisons de Jeunes nous permet de mettre en lumière les facteurs externes ci-dessous, qui ont une incidence sur les résultats de la consultation.

Domaine social

Au niveau communautaire, il n'existe pas d'espaces qui encouragent l'organisation des enfants, des adolescents et des jeunes. D'autre part, au sein de la société salvadorienne, le droit à la participation n'est pas reconnu comme un droit humain fondamental, car il existe un très haut niveau d'influence de la Doctrine de la Situation Irrégulière⁵ selon laquelle les enfants et les adolescents sont considérés comme des sujets passifs et non pas comme des titulaires de droits.

⁴ Analyse des facteurs externes sociaux, technologiques, environnementaux, économiques et politiques (STEPP, sigles en anglais).

⁵ Doctrine du statut irrégulier : ce modèle conçoit les enfants comme des objets de protection plutôt que des sujets de droits. À ce titre, les enfants ayant commis un délit étaient traités tout comme ceux se trouvant en situation de danger ou en état d'abandon matériel et moral, ou ayant un handicap physique ou mental.

Un autre élément à souligner est que la situation de violence et d'insécurité vécue dans le pays actuellement, avec une forte présence de gangs et de criminalité organisée, limite l'accès libre à certains adolescents et jeunes à des opportunités professionnelles et d'études en dehors de leur zone de résidence.

Bien qu'il y ait eu certains progrès, des lacunes importantes persistent en matière d'équité des genres au sein de la société salvadorienne. Les femmes sont sous-représentées dans la sphère politique et ont plus de possibilité d'être victimes de la pauvreté étant donné les multiples lacunes dans les conditions d'emploi, et il existe un taux de violence en matière de genre alarmante qui a augmentée au cours des dernières années. Aussi, culturellement, dans le domaine familial, l'éducation des garçons est privilégiée à celle des filles qui se voient limitées aux tâches domestiques, car la conception de la société et de la famille est que les filles doivent se charger des tâches domestiques et de prendre soin des enfants.

Accès à la technologie

El Salvador est un pays avec un nombre croissant de personnes qui décident de migrer en dehors du pays, le plus souvent vers les États-Unis d'Amérique, et cette situation permet à certains enfants, adolescents et jeunes d'avoir accès aux appareils technologiques, comme les tablettes, les ordinateurs et les téléphones portables.

Aussi, les enfants, les adolescents et les jeunes qui participent aux Maisons de Jeunes ont accès aux technologies aussi bien dans les zones rurales qu'urbaines. Cependant, en milieu rural, l'accès est plus limité en raison des facteurs économiques car les revenus familiaux sont inférieurs à ceux des zones urbaines.

Par ailleurs, dans certaines municipalités du pays, l'accès aux réseaux wifi est gratuit, ce qui devient également un élément qui facilite l'accès des enfants, des adolescents et des jeunes à Internet et aux réseaux sociaux.

Domaine économique

Les enfants, les adolescents et les jeunes des Maisons de Jeunes proviennent de zones ayant des taux de pauvreté élevés, où l'accès aux opportunités de développement et à l'éducation est limité, notamment l'accès à l'enseignement secondaire et supérieur pour les adolescents et les jeunes.

D'autre part, au niveau des familles, le manque de ressources économiques contraint les enfants, les adolescents et les jeunes à chercher du travail lorsqu'ils atteignent l'âge de la majorité ou si possible avant, afin de pouvoir contribuer financièrement à l'économie familiale. Toutefois, étant donné le manque d'offres d'emploi, les emplois les plus accessibles se limitent aux emplois agricoles et domestiques, et aux emplois saisonniers comme la récolte du café dans certaines municipalités.

Domaine environnemental

Les communautés où se trouvent les Maisons de Jeunes sont considérées comme des communautés vulnérables face aux catastrophes environnementales, surtout en cas d'inondations et de glissements de terrain provoqués par des ouragans, des tempêtes tropicales et des tremblements de terre. Ces situations provoquent des difficultés d'accès aux services de santé et d'éducation de base, qui touchent spécialement les enfants et les adolescents.

D'autre part, au cours des dernières années le pays a vécu des périodes de sécheresse qui ont provoqué des pertes économiques considérables, notamment pour la récolte de céréales de base. Ces pertes ont aggravé la situation de pauvreté de nombreuses familles, avec un impact important sur le développement des enfants, des adolescents et des jeunes, et ont entraîné une augmentation des abandons scolaires, de l'incidence du travail des enfants et des niveaux de dénutrition.

Domaine politique

Il n'y a pas de prise de conscience claire de la nécessité de travailler dans le cadre d'une approche fondée sur les Droits Humains et, de leur côté, les jeunes et les adolescents ne connaissent pas les organes directeurs qui garantissent leurs droits.

D'autre part, dans la plupart des cas, au niveau municipal, il n'existe pas de politiques locales visant à garantir les droits des enfants, des adolescents et des jeunes. Cette absence politique signifie que les titulaires d'obligation ne s'engagent pas à créer des mécanismes de participation citoyenne, dans lesquels les enfants, les adolescents et des jeunes expriment leurs doutes, leurs réclamations ou leurs suggestions.

Une autre considération à prendre en compte dans la sphère politique est l'utilisation de cette population en période électorale, car les adolescents et les jeunes ont tendance à être instrumentalisés par la propagande et le prosélytisme politique partisan.

6.3 Validation des outils de consultation

À la suite de la conception des différents outils de consultation, des sessions de validation de la méthodologie ont été réalisées avec chaque groupe d'âge afin d'identifier les points d'amélioration possibles et d'adapter la consultation aux besoins des participants. Les sessions de validation des outils ont eu lieu dans les Maisons de Jeunes de San Juan de Tepezontes (Département de La Paz) et Teotepeque (Département de La Libertad). À la lumière des leçons tirées de ces séances, le manuel méthodologique de l'étude a été modifié afin d'appliquer les changements dans toutes les consultations.

6.4 Développement de la méthodologie

Pendant toutes les consultations, l'accent fut mis sur le fait que les enfants, les adolescents et les jeunes pouvaient choisir s'ils le souhaitaient de ne pas participer aux sessions. Leur consentement a également été demandé pour prendre des photos et réaliser des enregistrements de la journée. En guise d'introduction, le droit à la participation a été mis en contexte et orienté vers des mécanismes de feedback. Le but de l'étude a été expliqué, ce à quoi elle servira et l'importance de leurs opinions.



Session de validation de la méthodologie de consultation avec des enfants de 6 à 8 ans dans la MJ de San Juan de Tepezontes

Le carrousel de la participation

Avec le groupe d'enfants de 6 à 8 ans, la technique du "carrousel de participation" a été utilisée. Cet outil a été développé à partir de la création de trois stations, représentées par des parties du corps : la station auditive, qui représente tout ce dont les enfants ont entendu parler sur Educo et sur les projets ; la station buccale, qui représente tout ce qui concerne la manière dont les enfants exposent ou voudraient exposer leurs doutes, réclamations ou suggestions à travers des mécanismes de feedback ; et la station de la tête, qui représente tout ce qui concerne les idées des enfants à propos des mécanismes de feedback et la façon dont sont traitées leurs réclamations et suggestions. La méthodologie a été développée de manière très ludique, dynamique avec des jeux et de la musique, et avec des images de chacune des stations accrochées au mur.

Dans chaque station, les sujets correspondants furent abordés à travers un dialogue ouvert avec les enfants. Pour stimuler le débat, des images des projets d'Educo et les possibles mécanismes de feedback furent montrés. Dans la dernière station, afin de dynamiser la session et diversifier les techniques de consultation, les enfants furent amenés à dessiner les mécanismes de feedback qu'ils aimeraient utiliser dans le projet.



Session de consultation avec les enfants de 6 à 8 ans dans la MJ de Sant Clara

L'outil du H

Avec le groupe d'enfants de 9 à 12 ans, nous avons utilisé l'outil du H, une méthodologie développée par Save the Children, afin de produire des données qualitatives et quantitatives sur leurs préférences en matière de mécanismes de feedback. Nous avons adapté l'outil, qui fait partie de la Children's Satisfaction Tool de Save the Children, pour pouvoir le tester dans le contexte spécifique de ce projet.

La première étape a consisté à identifier les projets d'Educo que les enfants connaissent et dans lesquels ils ont participé. Les participants ont été divisés en deux groupes (un groupe pour les garçons et un autre pour les filles) en utilisant la méthodologie du H (un grand H en carton avec un espace pour écrire sur chaque partie de la lettre) pour répondre aux cinq questions clés de l'étude (détaillées dans la section " Objectifs et approche de la seconde phase ") et pour prendre note des commentaires positifs et négatifs. Dans leurs réponses, les enfants ont surtout parlé de la Maison de Jeunes, mais ils ont aussi mentionné d'autres projets d'Educo.

Il a ensuite été demandé à chaque participant d'évaluer (de 0 à 10, indiqué dans la partie centrale du H) les mécanismes de feedback actuellement mis en place dans la Maison de Jeunes. Ce processus a été mené de manière anonyme moyennant une urne qui différenciait les réponses des garçons et des filles.

Groupes de discussion d'adolescents et de jeunes



Participants et participantes au groupe de discussion de 17 à 21 ans de la MJ de Teotepeque

Les opinions des adolescents et des jeunes ont été recueillies par le biais des groupes de discussion, avec un grand nombre de techniques de participation et de dynamiques d'animation. Dans le cadre des Maisons de Jeunes, des sessions de consultation ont été effectuées avec un ou deux groupes d'adolescents de 13 à 16 ans ou deux groupes de 17 à 21 ans.

Les séances des groupes de discussion se sont déroulées sous la forme d'une conversation ouverte au cours de laquelle chaque participant pouvait commenter, poser des questions ou répondre aux commentaires des autres. À partir des questions clé identifiées, une série de sous-questions furent définies afin de guider le dialogue des adolescents et des jeunes.

Groupe de discussion du personnel technique du projet

Dans le cadre du personnel de dynamisation et du personnel bibliothécaire du projet, la consultation s'est centrée sur les éventuels obstacles à l'utilisation des mécanismes de feedback de la part des enfants, adolescents et jeunes participants. Des questions ont été posées sur le fonctionnement des mécanismes actuels de feedback, l'existence d'obstacles, les améliorations introduites et l'efficacité de ces derniers.

Évaluation de la journée

Toutes les séances de consultation se sont terminées par un exercice d'évaluation au cours duquel les participants ont exprimé leurs opinions sur l'atelier au moyen de cartes aux visages émotifs.

6.5 Analyse des données

Dès que l'information a été intégrée dans une matrice préalablement élaborée, un atelier d'analyse a été organisé avec le personnel technique impliqué dans l'élaboration de l'étude pour examiner en profondeur les résultats –aussi bien les informations recueillies dans la matrice que les observations faites pendant les consultations– et identifier les éventuelles conclusions et recommandations.

Ce processus a compté sur la participation de tout le personnel technique qui a développé le processus de consultation dans les trois Maisons de Jeunes, ce qui a assuré l'inclusion de la perspective de chaque groupe d'âge et zone géographique desservie.

D'autre part, la méthodologie de l'atelier d'analyse des résultats a permis de construire les outils de validation des conclusions avec l'ensemble du personnel technique, tirant ainsi

parti de leur expérience dans le processus de consultation et de leur connaissance des enfants, adolescents et jeunes ayant participé au processus.

6.6 Validation des résultats

Valider les résultats auprès des personnes qui ont participé à l'étude fait partie de notre engagement de redevabilité à leur égard. Pour garantir leur rôle de collaboration dans le cadre de cette étude, il est très important que les enfants, les adolescents et les jeunes aient la possibilité d'exprimer leurs opinions et de donner leur feedback pendant toutes les étapes du projet. De même, la validation des conclusions préliminaires avec les enfants, les adolescents et les jeunes nous permet de vérifier que les constatations que nous avons identifiées reflètent fidèlement leurs opinions et idées ou, dans le cas contraire, d'apporter les ajustements qui s'imposent.

Les conclusions préliminaires de l'étude ont d'abord été partagées avec une représentation d'enfants, d'adolescents et de jeunes de la Maison de Jeunes de Teotepeque, afin de tester les outils de validation et les ajuster si nécessaire. Un processus de validation a ensuite été réalisé avec les enfants, les adolescents et les jeunes de la MJ de Osicala. Il convient de mentionner que dans la Maison de Jeunes de Santa Clara, le processus de validation n'a pas pu être développé car il coïncidait avec le fait que la plupart des enfants, adolescents et jeunes participants étaient impliqués dans d'autres activités scolaires.



Session de validation des résultats avec des enfants de 9 à 12 ans de la MJ de Teotepeque

VII. Constatations

Quelles sont les informations reçues par les enfants, adolescents et jeunes sur le projet ?

Différentes opinions ont été exprimées par différents groupes d'âge quant au type et à la qualité de l'information qu'ils reçoivent sur le projet. Il existe un large consensus sur le fait d'avoir reçu des informations sur le projet et, en général, les enfants, adolescents et jeunes participants savent comment identifier les projets et les activités spécifiques d'Educo.

Cependant, bien que les enfants, les adolescents et les jeunes participants aient généralement l'impression de recevoir des informations sur le projet, les quatre groupes d'âge coïncident sur le fait que l'information reçue **est souvent incomplète, non pertinente ou inintéressante**.

“Ce que nous aimerions savoir, puisque Educo est une ONG qui soutient beaucoup de pays, comment fait-elle pour obtenir les fonds ? Combien est-ce qu'elle investit dans les projets ?”. Participants du groupe d'adolescents de 13 à 16 ans de la MJ de Osicala

De plus, plusieurs participants considèrent que l'information qui leur est fournie n'est pas vraiment utile parce qu'elle **ne favorise pas leur participation aux processus de prise de décisions**. Les MJ ont toujours été plus tournées vers les adolescents et les jeunes, car historiquement les activités des MJ se concentraient plus sur ces groupes. Avec l'incorporation des enfants plus petits dans le projet, il est proposé de réévaluer la méthodologie de fonctionnement pour **inclure les plus jeunes participants dans les espaces de prise de décision et de communication de l'information**.

Un autre problème qui frappe notamment les adolescents et les jeunes est que **l'information met trop de temps à leur arriver**. Cela peut être lié au fait qu'à cet âge, les participants et les participantes sont déjà habitués à communiquer instantanément à travers les réseaux sociaux, et qu'ils ont le sentiment que la communication relative au projet n'a pas le même rythme.

“ Nous aimerions que la communication soit plus rapide, comme dans les réseaux sociaux ”. Participant du groupe de jeunes de 17 à 21 ans de la MJ de Santa Clara

Parmi les participants âgés de 9 à 12 ans et de 13 à 16 ans, le fait **qu’il n’existe aucune information sur les changements apportés aux projets est critiqué**, ce qui affecte directement les enfants, les adolescents et les jeunes dans leur vie quotidienne.

“ On ne nous consulte presque jamais sur les changements d’activités ”.

Participant du groupe d’adolescents de 13 à 16 ans de la MJ de Santa Clara

Cependant, ce sentiment n’est pas partagé par tous les enfants, adolescents et jeunes consultés : il y a plusieurs réponses positives, surtout chez les adolescents et les jeunes (13 à 21 ans), de participants qui se sentent informés sur ce type de questions. Dans certains cas, les adolescents et les jeunes confirment qu’ils **ont reçu des notifications à travers les réseaux sociaux et les applications de messagerie**.

“ On nous informe des changements par WhatsApp...”.

Participant du groupe de 17 à 21 ans de la MJ de Santa Clara

Cette différence de perception est peut-être liée à l’accès aux mécanismes de diffusion de l’information, puisque les enfants, les adolescents et les jeunes consultés soulignent à plusieurs reprises que les mécanismes utilisés pour fournir l’information ne sont pas adaptés à leurs besoins ou **ne leur sont pas accessibles**. Un exemple clair est l’accès aux réseaux sociaux, en particulier pour les plus petits participants et ceux qui vivent dans les zones rurales des municipalités où les projets sont développés. Parmi ces groupes, plusieurs participants signalent qu’ils n’ont pas accès aux réseaux sociaux et qu’ils sont par conséquent exclus de ce type de communication.

“ On utilise les réseaux sociaux, mais certains d’entre nous n’y ont pas accès”.

Participant du groupe d’enfants de 9 à 12 ans de la MJ de Santa Clara.

En effet, les consultations révèlent un **manque de mécanismes formels de diffusion de l’information** dans le projet. Les enfants, adolescents et jeunes observent qu’ils reçoivent des informations lorsqu’il existe une relation de confiance avec le personnel du projet, mais qu’il n’existe aucun système formel visant à garantir que ces informations leur soient fournies. Cela a pour conséquence que l’information n’arrive pas à tout le monde.

“ Tout le monde n’est pas prévenu ou informé ”.

Participant du groupe d’enfants de 9 à 12 ans de la MJ de Osicala.

L'une des questions qui peuvent influencer sur la mise en place de relations de confiance entre les enfants, les adolescents et les jeunes participants et le personnel technique est le niveau d'implication de ce dernier avec les projets communautaires. Dans plusieurs MJ, les enfants (de 6 à 12 ans) indiquent qu'ils sentent que **le manque de participation du personnel technique aux projets communautaires dans leur municipalité** nuit à la confiance qu'ils peuvent avoir en eux et limite la communication et la diffusion de l'information. Ils attachent de l'importance et demandent que l'intervention d'Educo soit plus proche de leur communauté ou de leur famille.



Session de consultation avec les enfants de 13 à 16 ans dans la MJ de Osicala.

Il convient également de noter que **l'importance de la confiance est davantage perçue chez les filles que chez les garçons** : elles mentionnent les animatrices du projet et parlent de la confiance qu'elles ont en elles pour leur raconter des choses ; en revanche, les garçons parlent plus du personnel du projet en général, sans donner de noms spécifiques. Dans ce sens, le manque de relations dans la communauté entre le personnel technique du projet et les enfants, les adolescents et les jeunes semble affecter davantage les filles que les garçons.

“ Il y a des animatrices qui ne nous parlent pas quand elles nous voient dans la communauté et ça je n'aime pas ça ”. Fille du groupe de participants de 9 à 12 ans de la MJ de Santa Clara.

Certains participants (aussi bien des enfants que des adolescents) soulignent l'importance de **partager les informations sur les activités de la MJ avec les titulaires de responsabilités**, afin d'assurer la cohérence dans le développement des activités. Le fait que leurs parents

soient informés de ce qui se fait dans la Maisons de Jeunes est important pour eux et ils pensent qu'il pourrait y avoir une meilleure communication entre la MJ et leurs parents.

“ Qu'ils demandent l'autorisation de nos parents et qu'ils sachent ce qu'on fait dans la MJ ”. Participant du groupe d'enfants de 9 à 12 ans de la MJ de Osicala.

Quels sont les mécanismes de feedback utilisés par les enfants, les adolescents et les jeunes ? Avec quelle fréquence ? Quels sont les mécanismes de feedback que les enfants, les adolescents et les jeunes aimeraient utiliser ?

Les quatre tranches d'âge indiquent avoir utiliser **des moyens différents pour communiquer avec le projet et faire part de leurs opinions et de leurs idées sur ce dernier**. Ils signalent la boîte aux lettres physique, la participation aux réunions et aux assemblées, la consultation directe avec le personnel technique, le site web de la MJ, le courrier électronique et les réseaux sociaux.

Actuellement, les différents groupes d'enfants, d'adolescents et de jeunes coïncident sur le fait que **le mécanisme le plus utilisé et qui leur inspire plus de confiance est celui du dialogue direct** avec le personnel technique du projet. Cependant, lorsqu'il leur est demandé quels seraient les mécanismes qu'ils aimeraient le plus utiliser pour s'exprimer, plusieurs participants des quatre groupes proposent d'autres méthodes comme la boîte à suggestions ou les réseaux sociaux. Par conséquent, même si le dialogue direct avec le personnel technique semble être le mécanisme le plus utilisé en ce moment, cela peut s'attribuer à **l'inexistence d'autres mécanismes alternatifs, ou au manque de connaissance de l'existence de ces derniers**.

Parmi les adolescents et les jeunes, l'utilisation des réseaux sociaux pour communiquer ou informer sur le projet se démarque, mais ils ne sont pas actuellement utilisés comme un mécanisme officiel de feedback. Ces groupes indiquent qu'ils aimeraient que **les réseaux sociaux soient incorporés comme un mécanisme de feedback** alternatif et formalisé au niveau du projet.

”[Facebook] est le plus utilisé pour la promotion des activités, mais pas comme boîte à suggestions ou à réclamations”. Participant du groupe de jeunes de 17 à 21 ans de la MJ de Santa Clara

Les plus petits enfants identifient également les réseaux sociaux comme des mécanismes de feedback qui pourraient être utilisés, mais rappellent qu'il s'agit de mécanismes destinés aux adolescents et aux jeunes, car de nombreux enfants de leur âge n'y ont pas accès.

Les différents groupes d'âge, spécialement les plus petits, et surtout les garçons, proposent la boîte aux lettres physique comme étant le mécanisme alternatif qu'ils aimeraient utiliser (lorsqu'ils ne sont pas encore mis en place). Les garçons semblent préférer l'anonymat : ils indiquent plus fréquemment qu'ils aimeraient utiliser la boîte aux lettres car ils n'ont pas à donner leur nom, et que cela leur donnerait la possibilité de commenter des sujets dont ils ont honte ou dont ils ont peur.

“ La boîte aux lettres, comme ça on ne va pas se fâcher avec nous si nous nous plaignons ”. Un garçon du groupe d'enfants de 9 à 12 ans de la MJ de Santa Clara.

En général, les mécanismes de feedback existants sont peu utilisés à l'heure actuelle, surtout chez les enfants (6-12 ans). D'ailleurs, bien souvent les enfants de cette tranche d'âge ne répondent même pas à la question sur la fréquence d'usage de ces mécanismes. Chez les adolescents et les jeunes, l'utilisation est un peu plus fréquente, mais surtout grâce aux réunions avec le personnel du projet. Cependant, il n'est pas certain que tous les adolescents et les jeunes puissent ou veuillent participer à ces espaces, et plusieurs participants soulignent l'absence de mécanismes alternatifs et inclusifs pour tous.

D'autre part, nous observons que l'utilisation des mécanismes dépend de la durée de fonctionnement de la Maison de Jeunes dans la municipalité. Dans la MJ de Santa Clara on observe que la participation des enfants, des adolescents et des jeunes est plus



Un participant au groupe de discussion de 13 à 17 ans pendant la validation des résultats de la MJ de Teotepeque

limitée. En revanche, dans la MJ de Teotepeque, qui fonctionnent depuis plus longtemps, il y a plus de confiance entre les enfants, les adolescents et les jeunes participants et le personnel du projet, et un plus grand usage des mécanismes disponibles.

“ Il n’y a pas eu de barrière pour pouvoir parler avec le personnel d’Educo ”. “ Ils m’inspirent confiance ”. Des participant du groupe de jeunes de 13 à 16 ans de la MJ de Teotepeque.

Quels sont les obstacles auxquels sont confrontés les enfants, les adolescents et les jeunes pour pouvoir utiliser les mécanismes de feedback ?

En général, nous détectons une **barrière culturelle très marquée**, ce qui signifie que de nombreux enfants, adolescents et jeunes participants aux MJ n’expriment pas leurs opinions, suggestions ou réclamations lorsque quelque chose les inquiète, par peur ou bien par honte.

Plusieurs participants indiquent qu’ils ne veulent pas donner leur opinion **par timidité et par honte**, peut-être parce qu’ils ne savent pas si leurs commentaires seront traités confidentiellement, ou ne connaissent pas le processus de gestion des réclamations ou des suggestions. De plus, certains participants soulignent qu’ils n’utilisent pas de mécanismes de feedback parce qu’ils **ont peur des possibles conséquences**.

Il ressort que **la majorité des garçons verbalisent le sujet de la peur** et l’associent à des situations de harcèlement et d’agression physique de la part des garçons plus âgés. Dans de telles situations, les enfants confirment qu’ils ne disent rien aux responsables du projet, de peur de ce qui pourrait leur arriver. Cela est fortement lié à la situation de violence que le pays connaît actuellement, et qui a tendance à toucher plus directement les garçons.

“ Des fois on ne se plaint pas, car si on le fait, on se fait taper dessus à la sortie ”. Un garçon du groupe d’enfants de 9 à 12 ans de la MJ de Santa Clara.

D’autre part, **les filles font plus référence à la timidité et à la honte pour exprimer leur opinion**, aussi bien chez les plus petites que chez les plus âgées. Cela reflète les attentes sociales et culturelles concernant le rôle des femmes et leur manque d’autonomisation pour participer à la sphère publique, exprimer leurs opinions et prendre des décisions.

“ Ça me fait honte, je suis très timide ”. Une fille du groupe d’enfants de 9 à 12 ans de la MJ de Santa Clara.

D'autre part, les enfants, adolescents et jeunes participants font remarquer qu'une autre des raisons expliquant le fait de ne pas utiliser les mécanismes de feedback est de **penser que leurs opinions ne seront pas prises en compte**. Certains participants, de différents groupes d'âge, indiquent avoir été déçus à d'autres occasions lorsque leurs suggestions n'ont pas été entendues. Cela les décourage et les freine à l'heure de participer. Au sujet des mécanismes de feedback qu'ils aimeraient utiliser, par exemple, l'un des participants adolescents a fait remarquer que la création d'une boîte à réclamations et à suggestions avait déjà été proposée, mais qu'elle n'avait pas été mise en œuvre dans cette MJ.

“ Quand ce qui est dit ne se fait pas, c'est frustrant ”. Participants du groupe d'adolescents d 13 et 16 ans de la MJ de Osicala

À ce sujet, la perception que **le personnel du projet n'a pas le temps d'écouter les enfants, les adolescents et les jeunes** ou d'agir en réponse aux réclamations et aux suggestions reçues est soulignée. Les enfants, les adolescents et les jeunes estiment que la charge de travail du personnel technique est lourde et pensent qu'il n'y a pas de temps à consacrer à ces questions. Cette idée est surtout perçue chez les groupes d'adolescents et les jeunes, peut-être parce qu'ils sont plus conscients du travail du personnel technique et des autres responsabilités qui leur incombent.

“ Parfois, ils ne font pas attention à nous, à cause de tout le travail qu'ils ont ”. Un participant du groupe de jeunes de 17 à 21 ans de la MJ de Teotepeque.

L'un des obstacles les plus importants détecté est **le manque de connaissance des mécanismes existants**, ce qui indique un manque de promotion et de visibilité de ces mécanismes, y compris d'information sur leur fonctionnement et sur les engagements de l'organisation et les droits des participants aux projets.

“ Nous ne savons pas s'il existe des voies de communication pour déposer une réclamation sur Educo ”. Un participant du groupe de jeunes de 13 à 16 ans de la MJ de Teotepeque.

Ce manque d'information sur l'existence et le fonctionnement des mécanismes est détecté chez les adolescents et les jeunes, ainsi que chez les plus jeunes enfants ; et ils proposent eux-mêmes qu'une plus grande sensibilisation soit faite sur ce que sont les mécanismes et comment les utiliser.

“ Il faudrait promouvoir davantage ces mécanismes et leur fonctionnement ”. Un participant du groupe d'enfants de 6 à 8 ans de la MJ de Santa Clara.

La méconnaissance des mécanismes de feedback peut être attribuée au fait que **ces mécanismes ne sont souvent pas formellement mis en œuvre** et qu'il n'existe donc pas de procédures établies et de ressources allouées pour assurer leur fonctionnement efficace et durable dans le temps. De même, il est possible que l'absence de mécanismes et de lignes directrices officiels puisse engendrer des inégalités dans l'accès à ces derniers, puisque la possibilité de déposer une réclamation ou une suggestion dépendrait de la relation que les enfants, les adolescents et les jeunes établiraient avec le personnel technique, ou de la volonté du personnel technique à promouvoir le sujet.



Session de consultation avec les enfants de 9 à 12 ans dans la MJ de Sant Clara

La question de l'accès inclusif aux mécanismes se pose au cours des consultations comme un autre obstacle auquel certains groupes d'enfants, d'adolescents et de jeunes peuvent se heurter lorsqu'ils soumettent des suggestions et des réclamations ou reçoivent des informations sur le projet. En termes de réseaux sociaux, par exemple, différents groupes d'âge indiquent qu'il existe plusieurs obstacles à l'utilisation de ce canal, car certains participants, en raison de leur situation économique, ne disposent pas de smartphones (ou d'autres dispositifs) ou d'une connexion continue ou efficace à Internet. Cette situation est le plus souvent détectée dans les contextes ruraux, où l'accès à ces services est plus limité.

D'autre part, certains participants soulignent que les mécanismes utilisés ne sont souvent pas adaptés aux besoins de tous les enfants, adolescents et jeunes participants, car ceux qui ne

savent ni lire ni écrire n'ont pas accès à l'information et ne peuvent pas non plus présenter leurs réclamations et suggestions par le biais de mécanismes comme la boîte aux lettres.

“ Par exemple, dans le cas de ma petite sœur, qui peut à peine lire, elle n'est pas prise en compte ”. Un participant du groupe de jeunes de 17 à 21 ans de la MJ de Teotepeque.

Prenons-nous en considération les réclamations et les suggestions reçues de la part des enfants, des adolescents et des jeunes ?

Parmi les enfants (de 6 à 12 ans) consultés, peu de réponses ont été apportées à la question de savoir si les réclamations et suggestions formulées par ces derniers sont prises en compte. Cela peut être considéré comme un autre indicateur du fait que, bien que connaissant les mécanismes, les enfants de cet âge en font peu usage.

Parmi les groupes d'adolescents et de jeunes, il existe une grande disparité dans les réponses à cette question. D'autre part, plusieurs participants fournissent des réponses positives, indiquant que leurs opinions sont entendues et que des changements ont été apportés au projet à la suite de leurs suggestions.

“ On tient toujours compte de nous, par exemple quand nous avons fait la collecte de livres... ”. Participant du groupe de jeunes de 17 à 21 ans de la MJ de Santa Clara.

Toutefois, d'autres enfants, adolescents et jeunes participants pensent que leurs réclamations et leurs suggestions ne sont pas prises en compte. Certains prétendent que les suggestions qu'ils ont faites n'ont pas été prises en compte, ce qui leur a provoqué un sentiment de déception. D'autres font remarquer que certaines requêtes sont prises en compte, mais que d'autres ne le sont pas, ce qui indique **un manque de clarté quant au processus de gestion des suggestions et des réclamations reçues** et aux critères sur lesquels repose la décision d'y donner suite.

“ Elles ne sont pas toutes prises en compte, par exemple les ateliers et comité ”. Un participant du groupe de jeunes de 13 à 16 ans de la MJ de Teotepeque.

L'absence de réponse formelle à la personne qui fait part de la suggestion ou la réclamation est aussi détectée.

“ La plupart du temps il n’y a pas de réponse, c’est le silence ”. Participant du groupe de jeunes de 17 à 21 ans de la MJ de Santa Clara.

Les réponses des enfants, des adolescents et des jeunes consultés montrent clairement que la prise en compte des suggestions formulées est probablement le facteur le plus important pour favoriser l’utilisation des mécanismes et leur crédibilité. Lorsqu’une suggestion se concrétise, les enfants, les adolescents et les jeunes parlent très positivement de leur participation à la MJ et de son importance, et sentent qu’ils sont toujours entendus. En revanche, si des mesures ne sont pas prises et, surtout, lorsqu’il n’y a aucune explication sur la manière dont la pétition a été évaluée, la confiance envers les mécanismes, qui est difficile à rétablir, est considérablement minée.



Des enfants qui utilisent l'évaluation des résultats de l'étude en ligne dans la municipalité de Santa Clara

Comment devrions-nous communiquer aux enfants, adolescents et jeunes les actions qui ont été menées ?

En général, les plus petits enfants (de 6 à 8 ans) ne répondent pas à cette question. Cela peut s’expliquer par le fait qu’ils n’ont pas d’expérience dans l’utilisation des mécanismes et qu’il leur est donc plus difficile de visualiser comment la réponse pourrait être donnée, ou par le fait que les enfants de cet âge sont habitués à résoudre leurs problèmes plus immédiatement, en parlant avec le personnel technique du projet.

En revanche, les autres groupes d'enfants, d'adolescents et de jeunes (de 9 à 21 ans) proposent différentes façons de communiquer les mesures prises à la suite d'une suggestion ou d'une réclamation. D'une part, **ils suggèrent de communiquer la réponse par écrit**, au moyen d'une lettre ou d'un message personnel, d'un panneau ou d'une annonce publique. Plusieurs enfants, adolescents et jeunes proposent également de rendre compte de la réponse par le biais des réseaux sociaux. Aussi, les enfants, les adolescents et les jeunes **pensent qu'il est bien de commenter les réponses en personne**, en parlant à la personne concernée ou en informant tout le monde lors d'une réunion.

En général, les enfants, les adolescents et les jeunes ne manifestent pas de préférence pour une réponse personnalisée ou publique, bien que **la plupart parlent de moyens collectifs** par lesquels les réponses seraient visibles pour tous. De plus, dans la plupart de leurs réponses, les enfants, adolescents et jeunes proposent **l'utilisation de différents moyens de communication complémentaires**, plutôt qu'un seul moyen unique.

“ Annonces, réseaux sociaux, réunions plus fréquentes ”. Participant du groupe d'enfants de 10 à 13 ans de la MJ de Santa Clara.

“ Par la conversation, l'écriture ou le message ”. Participant du groupe d'adolescents de 13 à 17 ans de la MJ de Santa Clara

Il est important de noter qu'en réponse à cette question, les enfants, adolescents et jeunes réitèrent que, pour eux, **l'essentiel est de toujours recevoir une réponse** à leurs suggestions et à leurs réclamations, et de voir qu'on a agi en conséquence. Pour eux, la façon de communiquer la réponse est secondaire, ce qui est important, c'est que cette communication se fasse, et de manière constante et systématique.

“ Recevoir toujours une réponse ça veut dire qu'on tient compte de moi. Voir l'action de ma suggestion ”. Un participant du groupe de jeunes de 13 à 16 ans de la MJ de Teotepeque.

Consultations avec les personnes animatrices des Maisons de Jeunes :

Au cours du processus de consultation, un groupe de discussion a été mis en place avec 13 personnes animatrices des maisons de jeunes. Avec ce groupe, la consultation s'est concentrée sur l'identification des mesures à prendre pour réduire les obstacles à l'utilisation des mécanismes de feedback dans le cadre du projet, en visant également à déterminer les améliorations que les projets ont apportées dans ces domaines.

Les éléments mis en évidence pendant la consultation :

- Peu de connaissances spécifiques ont été identifiées au sujet des mécanismes de feedback au niveau de l'équipe d'animations et, en ce sens, les réponses étaient très générales et diffuses.
- Bien qu'ils aient insisté sur le fait que la consultation n'avait pas pour but de juger leur travail, lorsqu'ils ont discuté de la façon dont ils intégraient des mécanismes de feedback dans le projet, les réponses des personnes ont montré qu'ils le reliaient au fait que leur travail était évalué. En conséquence, ils ont adopté une position défensive et réservée dans leurs réponses.
- Il est important de souligner que le personnel animateur est conscient que tout ce qui concerne les mécanismes de feedback doit être renforcé, puisque les actions de feedback proviennent de leur propre initiative et ne sont pas institutionnalisées ou prises en compte dans le projet.
- D'autre part, le personnel animateur a indiqué qu'il a souvent l'impression d'avoir les mains liées en ce qui concerne les réclamations et les suggestions qui ne lui incombent pas. Dans ce sens, il existe un manque de synchronisation et de coordination avec les autorités compétentes, ce qui permettrait d'assurer un suivi plus efficace des réclamations et des suggestions qui devraient leur être transmises.

”Lorsque nous recevons des réclamations au sujet d’un service, Internet ou autre, ce n’est pas que nous ne voulons pas apporter une réponse, mais que nous n’avons pas les ressources, nous transmettons la requête à la municipalité, et il en est donc du ressort de la municipalité... ”.

Participant de la MJ de Santa Clara, dans le groupe d'animation du projet.

“ Être à l’écoute c’est une chose, et résoudre s’en est une autre, nous essayons de résoudre ce que nous pouvons dans la mesure de notre possible ”. Participant du groupe du personnel d'animation du projet de la MJ.

VIII. Recommandations

Diffusion de l'information relative au projet

Il est tout d'abord recommandé de consulter les enfants, les adolescents et les jeunes sur l'information qu'ils souhaitent recevoir ou dont ils ont besoin pour faire part de leurs opinions sur le travail d'Educo. Il faudrait aussi les consulter sur la façon, les mécanismes, la forme et la fréquence dont ils aimeraient recevoir l'information.



Session de consultations avec le personnel d'animation des Maisons de Jeunes

À partir de leurs contributions, il est recommandé **d'élaborer un plan de communication à l'intention des enfants, des adolescents et des jeunes**, qui comprenne la diffusion d'informations sur le projet à différents groupes d'âge par le biais de divers mécanismes, et la communication des changements apportés aux projets. Les mécanismes de diffusion de l'information sont ainsi formalisés dans le projet et le respect des standards minimums est garanti dans toutes les Maisons de Jeunes. Ceci est fondamental pour que les mécanismes de transparence et de diffusion de l'information fassent partie de la gestion du projet et de la philosophie organisationnelle.

Lors de son élaboration, le plan de communication devrait également au moins inclure: le contexte de la MJ et sa durée de fonctionnement, les besoins des différents groupes d'âge et de genre, les différents niveaux d'éducation des enfants, adolescents et jeunes participants et les autres obstacles possibles à l'accès à l'information. Il faut également

prendre en considération les *Standards de participation des enfants, des adolescents d'Educo*⁶.

En parallèle à l'élaboration d'un plan de communication pour les enfants, les adolescents et les jeunes, il convient de créer **un plan de communication pour les titulaires de responsabilité**- les mères et les pères -afin d'encourager leur implication dans les activités des MJ et leur rôle de co-responsabilité dans le projet.

Conception et mise en œuvre des mécanismes de feedback adaptés aux enfants

Il est recommandé que, **pendant la phase de planification des projets** dans lesquels les enfants, les adolescents et les jeunes sont directement impliqués, **un processus de conception, d'élaboration et d'incorporation de mécanismes de feedback** soit considéré comme une composante prioritaire. Ce processus devra être réalisé de manière participative avec les enfants, les adolescents et les jeunes. Il est essentiel de formaliser la mise en œuvre des mécanismes de feedback pour garantir des standards minimums dans le projet et pour veiller à ce que le personnel d'animation dispose des ressources nécessaires (temps, personnel et capacités techniques) pour gérer efficacement ces mécanismes. Les leçons tirées des réclamations et des suggestions devraient également être prises en compte dans l'étape de la planification du projet. C'est-à-dire que **les suggestions et les réclamations reçues devraient nourrir les processus d'évaluation et de planification**, pour permettre l'incorporation d'actions d'amélioration et veiller à ce que les voix des enfants, des adolescents et des jeunes soient prises en compte dans la conception des activités.

Il est essentiel de **veiller à ce que les mécanismes de feedback** soient accessibles à tous les groupes d'enfants, d'adolescents et de jeunes participants. Cela pourrait se faire par le biais d'une cartographie des groupes d'enfants, d'adolescents et de jeunes potentiellement exclus, afin de s'assurer que tous sont pris en compte lors de la conception des mécanismes. Dans le cas des MJ, une attention particulière doit être accordée aux besoins des plus jeunes enfants, de ceux qui vivent dans les zones rurales et de ceux qui ne savent ni lire ni écrire. De plus, l'évaluation de l'accessibilité devrait inclure l'approche genre, afin que les besoins différents des filles et des garçons puissent être pris en compte.

D'autre part, il est important de tenir compte du contexte du projet et de son ancienneté dans la municipalité, car ce facteur peut affecter la confiance que les enfants, les ado-

⁶ Normes de pratiques relatives à la participation des enfants et des adolescents : https://www.educo.org/Educo/media/Documentos/InformacionFinanciera/Normes_participation_des_enfants_20150511_Educo_3.pdf

lescents et les jeunes ont envers le personnel du projet, et par conséquent à l'égard des types de mécanismes choisis et le type de promotion qui en est faite. Il est à noter que la relation avec le personnel du projet est une question très importante pour les enfants, les adolescents et les jeunes et qu'elle a un impact significatif sur leur disposition à donner leur opinion. Il est donc essentiel de **valoriser l'établissement et les relations exemplaires de confiance entre les enfants, les adolescents et les jeunes et le personnel facilitateur** ainsi que la promotion de la sensibilité et de l'empathie envers les enfants, les adolescents et les jeunes, comme des facteurs clés pour encourager leur participation et partager leurs opinions et leurs désaccords.

Les résultats de la consultation démontrent le besoin **d'une variété de mécanismes de feedback complémentaires** pour s'assurer que tous les enfants, adolescents et jeunes y ont accès et pour satisfaire les préférences des différents participants. La multiplicité des mécanismes est particulièrement importante lorsqu'il s'agit d'enfants, d'adolescents et de jeunes, étant donné les grandes différences de maturité, de capacités et de compréhension qui peuvent exister parmi ces groupes. Il ne faut pas oublier que certains participants préfèrent présenter leurs suggestions et leurs réclamations par écrit, tandis que d'autres se sentent plus à l'aise de parler à quelqu'un. D'autres, en revanche, ne donneront leur opinion que de façon anonyme, pour des raisons de peur ou de honte. En ce sens, il est important de promouvoir et de maintenir tous les mécanismes qui sont mis en œuvre, même ceux qui ont peu d'utilité, pour garantir le caractère inclusif des mécanismes.

D'autre part, il est recommandé **d'encourager l'utilisation de mécanismes de feedback par le biais d'actions de diffusion et de promotion** qui garantissent aux enfants, adolescents et jeunes participants de les connaître et de savoir comment les utiliser. Ces derniers doivent également connaître les processus de gestion et les délais de réponse, ainsi que les critères sur lesquels repose la décision de donner suite à une suggestion. À partir des résultats de l'étude nous observons que le fait d'être informé sur le fonctionnement des mécanismes augmentent la confiance des enfants envers ces derniers, ce qui peut, par conséquent, promouvoir son utilisation. Dans le cas de la boîte à suggestions et réclamations, par exemple, il est proposé d'indiquer (à côté de la boîte aux lettres) quel est le processus de gestion et comment la réponse sera communiquée.

Les actions de promotion doivent être adaptées à la réalité de chaque municipalité et aux besoins des différents groupes d'âge, et doivent intégrer une perspective de genre. En fonction des réponses apportées par les enfants, adolescents et jeunes consultés, il est proposé d'utiliser des affiches et des dépliants (qui seront toujours disponibles) ainsi que de mener des actions spécifiques, telles que des vidéos ou des messages dans les réseaux

sociaux, d'organiser des journées portes ouvertes ou bien des réunions. Tout cela, afin de garantir que tous les enfants, adolescents et jeunes soient bien informés, y compris les nouveaux enfants, adolescents et jeunes qui s'incorporent au projet, pour un processus vivant et en phase avec l'actualité du projet. Il est aussi recommandé de diffuser le nom de la personne de référence avec qui les enfants, adolescents et jeunes peuvent parler, ainsi que son horaire de disponibilité, étant donné que la communication directe avec la personne de dynamisation du projet est l'une des voies de préférence des enfants, adolescents et jeunes consultés.

Par ailleurs, la diffusion des mécanismes de feedback devrait s'inscrire dans le cadre de la **promotion d'une culture positive de feedback, d'apprentissage et d'amélioration continue**, en tenant compte des situations culturelles comme la timidité, la honte et la peur observées lors des consultations lorsqu'il s'agit d'exprimer un désaccord ou des critiques. La créativité doit être renforcée pour motiver les enfants, les adolescents et les jeunes à faire part de leurs opinions et de leurs préoccupations, dans le cadre de leur réalité. L'information reçue doit respecter les principes qui guident les actions du personnel Educo : la confidentialité, la transparence et l'amélioration continue.

“ Dire aux enfants que les personnes adultes ne se fâcheront pas si nous leur disons ce qu'ils ne font pas bien des choses. C'est important d'expliquer les choses aux enfants. ” Un participant du groupe d'adolescent de 13 à 17 ans de la MJ de Teotepaque.

Dans le cadre de la promotion des mécanismes, il est recommandé de **mettre l'accent sur les changements réalisés** et les améliorations introduites grâce aux contributions des enfants, des adolescents et des jeunes, pour démentir la croyance selon laquelle leurs opinions ne seront pas prises en compte. Dans ce sens, il faut promouvoir l'utilisation des mécanismes pour faire part de questions relatives à la qualité des activités, et pas uniquement au sujet de la quantité ou de la logistique. Il est important de veiller à ce qu'il y ait toujours une réponse officielle (et, dans la mesure du possible, écrite) à la proposition reçue, et qu'il y ait une explication de la façon dont la demande a été évaluée (les critères utilisés) et quelles seront les prochaines étapes.

Il est recommandé d'incorporer, à titre de pilote, des plateformes de réseaux sociaux comme des mécanismes officielles de feedback. Actuellement, Facebook et WhatsApp sont utilisés comme des mécanismes de communication informels dans certaines MJ, et il est maintenant proposé d'officialiser leur utilisation pour la présentation de réclamations et de suggestions, tout en garantissant l'existence d'autres mécanismes alternatifs pour ceux

qui n'y ont pas accès. Il est recommandé d'élaborer un protocole d'utilisation de ces plate-formes, aussi bien pour la diffusion d'information que pour la présentation du feedback, en mettant tout particulièrement l'accent sur la confidentialité et les délais de réponse.

Dans la mesure du possible, il est suggéré d'évaluer l'inclusion de la redevabilité envers les enfants dans les descriptions de poste du personnel technique. Quoiqu'il en soit, il faudra **mener des activités de formation et de sensibilisation avec le personnel technique** du projet sur la transparence et la redevabilité envers les enfants, les adolescents et les jeunes, et, plus particulièrement, sur la gestion des mécanismes de feedback adaptés aux enfants. Il faudrait également sensibiliser les esprits sur les préoccupations identifiées lors des consultations concernant le manque de participation du personnel technique aux projets municipaux et leur disponibilité pour pouvoir parler avec les enfants, les adolescents et les jeunes et d'écouter leurs propositions.



Session de validation de la méthodologie avec des enfants de 6 à 8 ans dans la CEJ de San Juan de Tepezontes

IX. Bibliographie

ChildFund Alliance (2017). Towards a safer world for children. Child-Friendly Accountability in the Context of Target 16.2 of the SDGs. Recommended Methodology.

Graham, A., Powell, M., Taylor, N., Anderson, D. & Fitzgerald, R. (2013). Investigación Ética con Niños. Florence : UNICEF Office of Research - Innocenti.

Educo, Plan, Save the Children, War Child, World Vision (2015). Estudio Interinstitucional sobre Mecanismos de Opinión y Queja Adaptados a la Infancia en los Programas de las ONG.

Save the Children (2015). Evaluation of Humanitarian Action – Typhoon Yolanda (Haiyan), Response.

Skovdal, M., and Cornish, F. (2015). Qualitative Research for Development, Rugby, UK : Practical Action Publishing.

World Vision (2016). Child Friendly Feedback Mechanisms – A Case Study from Mongolia.

Sites web consultés :

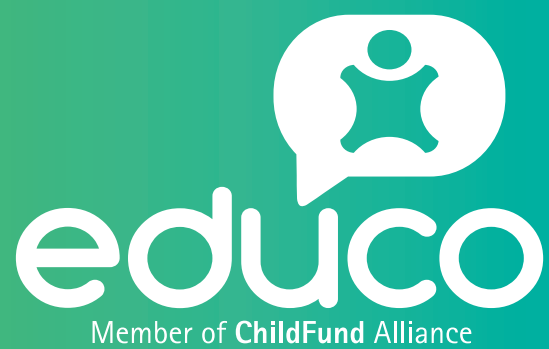
www.feedbackmechanisms.org

www.feedbacklabs.org

X. Documents annexés

A Participants de l'étude

B Kit d'outils méthodologiques



© Septiembre, 2018

 educoco@educoco.org

 [@Educo_ONG](https://twitter.com/Educo_ONG)

 [@educocoONG](https://facebook.com/educocoONG)



www.Educo.org