



Les impacts de la ligne verte dans l'amélioration de la qualité de programme

CONTEXTE

Dans la politique de redevabilité envers les personnes que nous servons, CRS, avec ses partenaires, utilise une approche qui permet d'écouter la communauté et être en mesure de lui répondre en retour.

A cet effet, des mécanismes de redevabilité sont mis en place pour chaque projet, pour recevoir et répondre aux feedbacks, aux plaintes et aux commentaires non seulement des participants mais aussi des autres parties prenantes du projet tels que les partenaires de mise en œuvre ou les partenaires gouvernementaux, et d'influencer ensuite la prise de décision sur les approches et les stratégies d'intervention afin de répondre au mieux aux besoins de toute catégorie, comme les groupes de femmes, les jeunes et les minorités. La ligne verte est le mécanisme de retour d'information et de réponse la plus courante utilisée par CRS.

HISTORIQUE

2015 : La ligne verte est mise en place dans le cadre du projet Fararano, à partir de l'année suivante, en tant que mécanisme de retour d'information et de réponse innovant.

Comment ça marche ?

Ce mécanisme est très pratique et facile d'utilisation puisqu'il est accessible par toute personne ayant accès à un téléphone portable et utilisant l'un des opérateurs téléphoniques procurés. D'après les statistiques, 52% des ménages Malgaches possèdent un téléphone mobile. Et les appels à la ligne sont gratuits. Le numéro en service est : **364** uniquement pour les utilisateurs de l'opérateur téléphonique TELMA.

¹ Mass Media, Communication et Internet MICS Madagascar, INSTAT et UNICEF, 2018.

Comment a-t-on informé les participants ?

Une grande campagne de sensibilisation a été menée pour véhiculer cette nouvelle approche auprès des communautés rurales dans les zones d'intervention du projet, à travers différents canaux de communication tels que les spots radio, les affiches et les flyers. Et au fur et à mesure de l'avancement du projet, l'utilisation de la ligne verte a été inculquée aux différentes structures locales qui occasionnent la communauté à cette pratique.

Comment ça a évolué ?

La sensibilisation a grandement impacté puisque durant les deux premières années d'utilisation de la ligne, nous avons déjà reçu environ 750 appels alors que le seul numéro en service était le numéro TELMA ; et ce nombre n'a cessé d'augmenter d'année en année, d'autant plus qu'un autre numéro a été mis en service à partir de l'AF18.

2017 : Les participants peuvent appeler le nouveau numéro : **032 32 037 07** pour les utilisateurs Orange. Au vu de la réactivité des participants et la facilité d'assimilation, le projet HAVÉLO commence aussi à utiliser la ligne verte dans le cadre de l'Urgence pour la famine dans le Sud. Et les appels affluent malgré la faible couverture du projet, 2 districts seulement : Beloha et Tsihombe.

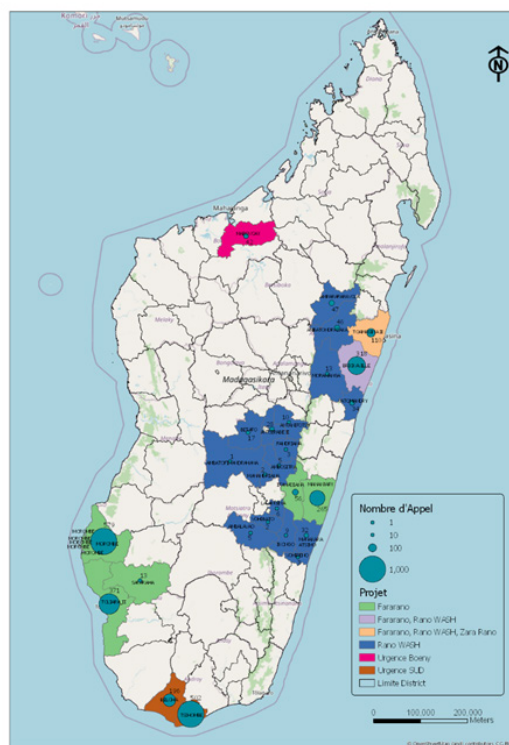
2018 : Le projet RANO WASH utilise également le mécanisme en procédant de la même manière que Fararano en utilisant des affiches et couvrant progressivement toutes ses zones d'intervention.

2019-2020 : Tous les projets de CRS veulent adopter la ligne verte comme mécanisme de retour d'information : le projet Zara-Rano puis le projet d'Urgence BOENY par suite des fortes pluies et inondation. Les projets MAHARO et SPICES commenceront aussi à l'utiliser cette année. Le projet Fararano ayant déjà pris fin en 2019, la ligne verte servira alors 5 projets pour l'AF21.

ZONES CONCERNEES

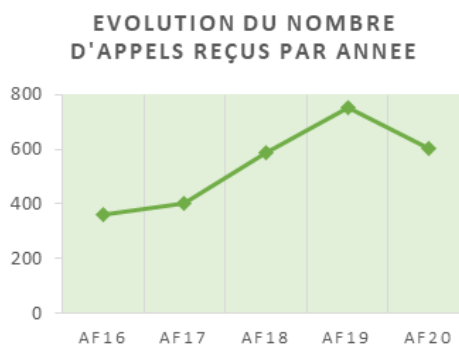
A ses débuts, une grande campagne de sensibilisation a été menée pour véhiculer cette nouvelle approche auprès des communautés rurales dans les 3 régions d'intervention du projet incluant 7 districts à savoir : Morombe, Sakaraha et Toliara II pour la région Atsimo Andrefana ; Brickaville et Toamasina II pour Atsinanana ; et Ifanadiana et Mananjary pour la région Vatovavy Fitovinany.

Au-delà de ces 7 districts du départ, la ligne verte est maintenant appliquée dans 26 districts des 8 régions de Madagascar (Androy, Alaotra Mangoro, Amoron'i Mania, Atsimo Andrefana, Atsinanana, Matsiatra Ambony, Vakinankaratra et Vatovavy Fitovinany) qui couvrent les zones d'intervention des projets cités précédemment.



NOMBRE D'APPELS

Durant ces 5 années, nous avons reçu plus de 2700 appels tous projets confondus.



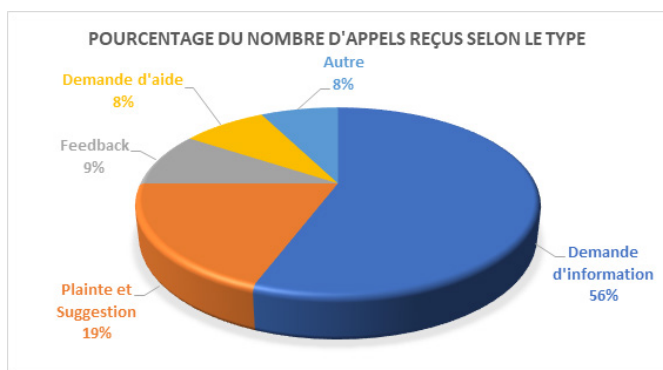
On constate une augmentation du nombre d'appels chaque année jusqu'à la fin du projet Fararano.

Les plus grands nombres d'appels enregistrés sont pour le district de Morombe (21%) dans le cadre du projet Fararano, et le district de Tsihombe à Androy (18%) dans le cadre des projets d'urgence dans le Sud qui durent depuis 3 ans. Ensuite, il y a les districts de Toliara II : 14%, Brickaville : 10% et Mananjary : 10% qui sont toujours des zones d'intervention de Fararano.

TYPE D'APPELS

Les participants appellent surtout pour des demandes d'information concernant le projet et ses activités. En effet, la ligne verte permet de fournir une réponse immédiate et rapide quant aux requêtes des communautés.

Ils appellent aussi pour émettre des plaintes et suggestions qui peuvent contribuer à la modification de la manière dont l'aide est fournie à travers la réalisation des activités ; pour faire des réactions positives ou pour demander l'appui, l'assistance du projet ; et bien d'autres services.



SUCCESS STORIES

Après avoir capitalisé les données de la ligne verte à la fin du projet Fararano, il a été distingué que 44% des appels concernaient l'organisation des activités sur terrain et 31% la qualité de service offert.

■ *Les nombreux appels pour demander des informations concernant le planning de distribution lors du projet Fararano ont permis d'améliorer le retour pour les projets ultérieurs*

Tout au long du projet Fararano, la réponse à cette requête passait toujours par le staff responsable avant d'arriver à l'appelant. Pourtant la communication avec ce dernier peut être perdue durant ce temps d'attente de réponse, à cause de la faible couverture réseau dans certaines zones rurales, et sa demande sera insatisfaite.

C'est ainsi que pour les projets d'urgence dans le Sud, le planning de distribution est directement partagé avec l'administrateur de la ligne verte pour pouvoir satisfaire immédiatement et sûrement un tel besoin en information.

■ *Le paiement d'un fournisseur a pu être réinitié grâce à l'utilisation de la ligne verte*

Dans le cadre des projets d'urgence dans le Sud, une des activités du projet LOVA était la distribution de poulet dans le volet Elevage et les fournisseurs ont été appelés localement.

Nous avons commencé à recevoir des appels concernant le paiement de ces fournisseurs de poulet en Août 2019, pour demander la date ou faire des commentaires concernant le retard.

Le paiement se faisait selon les procédures de paiement de prestataires de services par CRS.

Le fournisseur de poulet TEANDRAE a passé son premier appel sur la ligne verte en février 2020 pour réclamer son paiement à l'issue d'une distribution de poulets en novembre 2019.

Puisque nous n'avons pas les informations sur les paiements, nous avons demandé à vérifier auprès de l'équipe Finance. Et apparemment, tous les paiements avaient déjà été effectués. Alors on a conseillé à TEANDRAE de se rendre auprès du bureau CRS à Tsihombe pour vérifier le rapport de virement effectué par l'opérateur de mobile money concerné.

Puis nous n'avons pas eu de retour jusqu'à un jour du Juin 2020 où TEANDRAE appelle encore une fois pour réclamer son paiement ! Apparemment, il n'avait toujours pas eu vent de son paiement. Alors on a procédé à une autre vérification, mais cette fois, auprès de l'équipe Finance locale. Et surprise ! on n'a pas retrouvé son dossier, pas de trace du paiement en question. Le dossier du fournisseur n'était donc pas parvenu aux responsables.

C'est alors qu'on a relancé la procédure de paiement après avoir régularisé le dossier et le paiement a pu être finalement effectué le mois suivant. Heureusement que TEANDRAE a utilisé la ligne verte...

Le mécanisme de feedback et de réponse : ligne verte peut être un outil efficace de collecte d'informations avec une bonne communication et une amélioration continue du système.

Le cas qu'on vient de présenter fait partie des nombreuses situations que l'on a pu résoudre avec succès à travers l'utilisation de la ligne verte. Par conséquent, ce mécanisme permet non seulement de répondre aux besoins des participants, que ce soit en information ou en doléances, mais elle est également bénéfique pour les projets dans la mesure où les feedbacks peuvent participer à identifier les bonnes pratiques et les leçons apprises dans les processus de réalisation des activités. Lesquelles sont applicables aux programmes futurs, toujours dans un but de perfectionnement.