



ACOPE POLITIQUE DE REDEVABILITE HUMANITAIRE



PRINCIPE CLE: UTILISER NOTRE POUVOIR AVEC RESPONSABILITÉ

Le **Partenariat international pour la redevabilité humanitaire (HAP International)** est une initiative de plusieurs organisations visant à améliorer la redevabilité de l'action humanitaire vis-à-vis des personnes touchées par les crises. Les membres de HAP s'engagent à répondre aux normes les plus élevées de redevabilité et de gestion de la qualité. HAP est un groupement d'organisations humanitaires et de développement consacré à l'élaboration d'un système d'autorégulation basé sur la gestion de la qualité et les principes de redevabilité. Il est engagé dans la promotion d'une plus grande redevabilité vis-à-vis des populations affectées par les crises. Il est convaincu que les organisations redevables répondent mieux aux besoins des populations de même qu'elles réduisent la possibilité d'erreurs, d'abus et de corruption.

En tant que premier organisme international d'autoréglementation du secteur humanitaire, HAP travaille en étroite collaboration avec des projets complémentaires et avec des initiatives qui partagent sa vision du cadre de redevabilité, à savoir un cadre transparent et accessible à toutes les parties intéressées. Ces initiatives sont : Sphère, People in AID, ALNAP...

La norme HAP 2010 de redevabilité humanitaire et de gestion de la qualité permet aux organisations qui apportent une aide ou qui agissent au nom des personnes concernées par les désastres, les conflits, la pauvreté ou autres crises de concevoir, mettre en œuvre, évaluer, améliorer et reconnaître des programmes redevables. Cette norme est le reflet du consensus général sur ce qui compte le plus lorsque les organisations déploient une aide humanitaire.

En ce qui concerne son champ d'application, La norme HAP peut s'appliquer à toute organisation locale, nationale ou internationale qui fournit une aide ou agit au nom des personnes touchées par les catastrophes ou exposées aux désastres, aux conflits, à la pauvreté ou autres crises, y compris les membres de HAP et les organisations qui ne font pas partie du partenariat, les organisations pluridisciplinaires, les organisations qui fournissent une aide directe et celles qui travaillent avec des partenaires¹(C).

Par ailleurs, à la question de son utilisation, nous pouvons dire que la norme HAP a été conçue pour toutes les organisations qui fournissent, contribuent à fournir, reçoivent, respectent, évaluent et garantissent la qualité de l'aide humanitaire.

Pour l'ONG ACOPE, l'aide humanitaire est gratuite et est un droit. La présente Politique de redevabilité humanitaire est donc un moyen d'améliorer la pertinence, la qualité et l'impact des interventions ACOPE. C'est aussi un but en soit, dans la mesure où nos parties prenantes – en particulier les bénéficiaires (les femmes, les hommes, les garçons et les filles affectés par une crise humanitaire) et les donateurs – ont le droit et les moyens surs et accessibles d'exiger que l'ONG ACOPE leur rende des comptes.

La Politique de redevabilité humanitaire est un bon moyen de renverser la tendance/ les rôles en donnant plus de pouvoir aux populations affectées par une crise humanitaire qu'aux acteurs chargés de leur apporter de l'aide humanitaire. Ce qui permet aux bénéficiaires de se prononcer aisément sur la qualité de l'aide, les risques de fraude/corruption, l'exploitation et les abus sexuels (...).

Le principe de « Tolérance zéro » concerne toutes les dispositions de la Présente Politique. La violation de l'une ou de l'autre de ses dispositions entraîne des sanctions sévères pouvant aller jusqu'au licenciement sans préavis (ou la rupture sans préavis de la collaboration avec la structure partenaire de l'ONG ACOPE) et ou aux poursuites judiciaires.

DECLARATION DE PRINCIPE

La mission de l'ONG ACOPE consiste à la protection de l'être humain en général et de l'enfant en particulier (respecter l'impératif humanitaire). La mission de l'ONG ACOPE exige que son personnel et ses collaborateurs répondent aux standards les plus élevés en termes de qualité et de redevabilité.

La Politique de redevabilité démontre l'engagement d'ACOPE de travailler avec les bénéficiaires à toutes les étapes de la préparation et de la réponse à l'urgence. C'est donc un moyen pour nous permettre d'assumer nos responsabilités envers les parties prenantes engagées à nos côtés mais également comme les recours qu'ont



celles-ci pour nous rendre redevables de nos décisions, actions et impacts.

Nous nous engageons à être redevables devant l'ensemble de nos parties prenantes et en tout premier lieu, nous sommes redevables envers les femmes, les hommes, les garçons et les filles affectés par une crise humanitaire.

Notre cadre rassemble les standards et les codes pour la qualité et la redevabilité des actions humanitaires élaborés en interne et par différentes organisations auxquels l'ONG ACOPE s'est engagé. Il comprend :

1. Le Cadre Programmatique de l'ONG ACOPE
2. Le Mandat Humanitaire de l'ONG ACOPE
3. Le code de conduite pour le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant- Rouge et les ONG lors des opérations de secours en cas de crise humanitaire
4. La Charte humanitaire Sphère et normes minimales pour les interventions lors de crise humanitaire
5. Les critères de référence du Partenariat pour la Redevabilité Humanitaire International (HAP) Le Guide Suffisamment Bon : Mesure de l'Impact et Redevabilité en Situation de Secours d'Urgence
6. Le Code de bonne pratique de People in Aid

Nous adoptons l'approche "**suffisamment bon**": Nous reconnaissons que des mesures de redevabilité simples et pratiques sont avant tout nécessaires, mais qu'elles devraient être constamment améliorées au fil du temps.

Tout le personnel ACOPE (salarié et bénévole) est responsable de la mise en œuvre de nos actions en accord avec cette Politique de redevabilité, y compris lorsque nous travaillons avec et par l'intermédiaire de nos partenaires et nos fournisseurs des biens/services. Les responsables de l'ONG ACOPE assument des responsabilités spécifiques permettant de s'assurer que les rôles et responsabilités sont clairs au sein et entre les différentes équipes.

Cette Politique a été élaborée pour les contextes humanitaires. Cependant, elle est également utile pour des programmes de transition et de développement (à plus long terme).

A travers ce cadre de redevabilité, nous définissons nos engagements dans trois directions :

- 1. Les critères/indicateurs humanitaires, qui révèlent les étapes qu'ACOPE doit encore franchir afin d'atteindre des standards consensuels en interne et inter agences en termes de qualité et de redevabilité**

Chacun des 8 critères est issu des standards et des codes existants. Ces critères sont :

7. Les responsables/ leaders ACOPE démontrent leur engagement pour améliorer la qualité et la redevabilité
8. ACOPE définit sa réponse à l'urgence à partir d'un diagnostic impartial des besoins, des vulnérabilités et des capacités
9. ACOPE met l'accent sur la qualité de la conception et du suivi pour améliorer son travail
10. ACOPE implique les communautés victimes de crise humanitaire tout au long de sa réponse à l'urgence
11. ACOPE met en place des mécanismes formels, accessibles et sûrs pour recueillir et prendre acte des avis et des plaintes et fait des retours (feedback) concluant
12. ACOPE communique publiquement sa mission, sa vision, ses valeurs, ses projets et ce que les parties prenantes peuvent attendre de son action (transparence)
13. ACOPE réalise des revues et des évaluations pour améliorer l'apprentissage et faire preuve de redevabilité
14. ACOPE apporte un soutien adapté à son personnel, ses responsables et aux organisations partenaires pour améliorer la qualité et la redevabilité de ses interventions.

- 2. Nous nous engageons à apporter des réponses qui soient effectives et de qualité au niveau global en définissant et en nous efforçant d'atteindre les objectifs de réponse**

Les objectifs de réponse sont des indicateurs que nous utilisons pour mesurer notre performance lors d'une réponse d'urgence. Les indicateurs mesurent :



- La rapidité de notre réponse à l'urgence
- La qualité et la redevabilité de notre réponse
- Nos compétences dans les secteurs clés d'ACOPE (La protection de l'Enfance; L'Education-Genre et Leadership ; La Santé et nutrition ; L'autonomisation socioprofessionnelle et économique, L'abri et l'accès au logement et à la terre, La sécurité alimentaire, L'Eau, Hygiène et assainissement, La bonne gouvernance).
- La collecte de fonds des membres ACOPE adaptée à notre réponse
- Le financement de nos capacités globales en termes d'urgence.

3. Nous mesurons notre niveau de respect des procédures/ engagements à travers la revue systématique et régulière des critères et des objectifs de réponse.

Cela nous permet de mesurer et de démontrer le bon niveau de mise en œuvre de la Politique mais également d'identifier les points/champs à améliorer. Pour cela, nous réalisons des suivis, des Revues/Evaluations Post-Urgence, des revues par les pairs et des évaluations.

Le Secrétaire Général ACOPE a la responsabilité de réévaluer régulièrement notre performance organisationnelle. Les Cadres dirigeants sont responsables de la mise en application des recommandations issues des revues et des évaluations. Les résultats de nos évaluations sont rendus publics afin de rendre des comptes à nos partenaires/ parties prenantes.

Cadre de Redevabilité Humanitaire de ACOPE

Critères humanitaires

8 critères définissent Les engagements clés d'ACOPE en termes de qualité et de redevabilité lors des réponses à l'urgence

1. Leadership et redevabilité
2. Diagnostic impartial
3. Formulation et suivi
4. Participation
5. Avis et plaintes
6. Partage d'information
7. Evaluation et apprentissage
8. Compétences du personnel ACOPE et dans la gestion des ressources humaines

Objectifs de réponse

Cinq types d'objectifs de réponse et d'indicateurs pour contribuer à apporter une réponse efficace à l'urgence et suivre / mesurer les progrès au niveau global

1. La rapidité de notre réponse à l'urgence
2. La qualité et la redevabilité de notre réponse
3. Nos compétences dans les secteurs clé (La protection de l'Enfance; L'Education-Genre et Leadership; La Santé et nutrition; L'autonomisation socioprofessionnelle et économique, L'abri et l'accès au logement et à la terre, La sécurité alimentaire, L'Eau, Hygiène et assainissement, La bonne gouvernance)
4. La collecte de fonds des membres ACOPE adaptée à notre réponse
5. Le financement de nos capacités globales en termes d'urgence

Système de conformité

ACOPE s'assure de la bonne application des critères et objectifs de réponse à travers la réalisation d'évaluations externes et de revues

1. L'approche adoptée pour contrôler le niveau d'application des principes est basée sur l'apprentissage, les relations encourageantes, les voix locales et doit être adaptée au contexte
2. Les rôles et responsabilités liés à l'application des principes La redevabilité sont clairement définis.
3. Nous utilisons les processus suivants pour contrôler le niveau d'application des principes:
 - Un suivi régulier
 - Des revues/ évaluation post urgence
 - Des évaluations indépendantes
 - Les revues/ évaluations participatives sur la Politique
 - Des revues inter agences effectuées par les pairs



NOTE D'ORIENTATION

a. INTRODUCTION

But

La Politique de redevabilité ACOPE est la déclaration d'engagement de l'ONG ACOPE pour une action humanitaire de qualité et redevable, et constitue un guide de redevabilité pour son personnel et ses collaborateurs.

La Politique reflète les grandes leçons qu'ACOPE et d'autres organisations humanitaires ont tirées à travers des années d'expérience, sur les exigences permettant de s'assurer que notre assistance est adaptée, opportune, efficace et redevable envers les populations que nous assistons.

ACOPE a contribué à développer de nombreux principes humanitaires, codes de conduite et lignes directrices inter agences qu'ACOPE respecte. Cependant, le fait d'en avoir autant peut s'avérer déroutant pour ceux qui essaient de les mettre en œuvre. Et jusqu'à présent, les organisations n'ont pas un moyen total pour s'assurer que les critères auxquelles elles s'engagent sont bien respectés. La présente Politique de Redevabilité Humanitaire a donc été développée pour répondre à cette préoccupation.

A travers la définition de sa propre Politique de Redevabilité Humanitaire, ACOPE ne cherche pas à créer de nouveaux standards. L'intention est de réunir les exigences de qualité et de redevabilité auxquelles s'engage en interne et en externe (vis-à-vis de l'organisation elle-même et vis-à-vis des autres). Ainsi, l'ONG ACOPE souhaite contribuer à :

- Assurer que ces exigences demeurent visibles partout et à tout lieu couvert par son action
- Apporter une réponse claire aux responsables désireux de savoir ce que les engagements de l'ONG ACOPE sous-tendent pour les équipes et pour eux-mêmes.
- Aider le personnel ACOPE, en particulier le personnel intervenant auprès des communautés victimes de crise humanitaire, à mettre en pratique la redevabilité dans toutes les dimensions de leur travail/ dans leur travail quotidien.
- Aider le personnel ACOPE à tous les niveaux à remplir leurs engagements envers les premières parties prenantes : les bénéficiaires de nos actions.
- La Politique se veut une référence commune qui permet de faire le lien entre les engagements pris et leur mise en application dans le cadre de notre travail quotidien
- La Politique est élaborée pour le contexte humanitaire. Mais, il peut tout aussi bien être utile pour le travail d'ACOPE dans son long terme et pour soutenir la transition vers l'approche programme. Un des principaux objectifs de cette Politique de redevabilité est de permettre la mise en place d'un cadre qui puisse s'appliquer tout aussi bien à l'urgence qu'au travail de développement à plus long terme de l'ONG ACOPE.

Une approche de qualité acceptable

La rapidité et l'efficacité avec lesquelles ACOPE sera capable de mettre en application les principes et d'atteindre les objectifs de la présente Politique de redevabilité dépendent en grande partie du contexte.

Par exemple, plusieurs ONG tarderont des jours, des mois, voire des années avant de pouvoir atteindre les standards minimum de SPHERE dans un secteur donné. La Politique de redevabilité sera utilisée comme une base pour évaluer la qualité et la redevabilité de chaque étape d'une réponse en utilisant une approche « Suffisamment bon

Dans le cadre d'une réponse à l'urgence, la seule possibilité pour adopter une approche « Suffisamment bon » consiste à adopter une approche rapide et simple permettant de mesurer les progrès et de prendre en compte la dimension de redevabilité. "Suffisamment bon" ne signifie pas « bon par défaut ». Il s'agit plutôt de reconnaître les limitations en termes de capacités et de temps, de définir convenablement les priorités, de prendre les mesures nécessaires pour anticiper et combler les manques et, au fur et à mesure de l'évolution de la situation, de revoir et de réviser ces stratégies en conséquence.



Responsabilités dans la mise en œuvre de la Politique de redevabilité

La qualité et la redevabilité du travail ACOPE sont l'affaire de tous. Tous les Bureaux et les membres de l'ONG ACOPE ainsi que leurs personnels seront informés de l'existence de cette Politique de redevabilité, des engagements qu'elle représente et de la manière dont elle s'intègre dans le rôle de chacun.

La mise en œuvre de la Politique entraîne des responsabilités spécifiques et différentes selon chaque poste et chaque bureau, selon la structure des équipes et les ressources disponibles. C'est pourquoi, il est important que tous les personnels s'engagent à comprendre leur rôle respectif pour se conformer aux principes de la Politique de redevabilité. En outre, les responsables ACOPE ont la responsabilité de s'assurer que les rôles et responsabilités sont clairs au sein de leurs propres équipes mais également en lien avec les autres entités de l'ONG ACOPE. Les rôles et responsabilités devraient être actualisés régulièrement, au fur et à mesure que les situations évoluent.

Le Secrétaire Général aidera les membres et les bureaux de pays à comprendre les modalités de mise en œuvre de la Politique, en particulier lors des phases de préparation et de réponse à l'urgence.

Les responsabilités qui incombent à ACOPE dans le cadre la Politique de redevabilité sont les mêmes lorsque nous travaillons avec et par l'intermédiaire de partenaires. Cet élément doit être pris en compte dans le processus de sélection des partenaires, lors de l'élaboration des conventions de partenariat, dans le processus de renforcement des capacités du partenaire et lors de la mise en place de systèmes de suivi et évaluation.

Allocation de ressources pour la qualité et la redevabilité

Une réponse opportune et de qualité commence au stade de la préparation à l'urgence. Le Secrétaire Général doit s'assurer qu'il dispose de ressources suffisantes (fonds et personnel) et disponibles en amont dès le début d'une urgence pour soutenir la redevabilité, comprenant :

- Suffisamment de ressources humaines
- L'initiation et le renforcement de capacités
- Des ressources en communication pour la collecte d'information
- Le recueil de l'avis des parties prenantes et des systèmes d'enregistrement des plaintes.
- Des revues, Evaluations/ Revues Post Urgences, évaluations externes, etc..
- La Planification de Préparation à l'Urgence.

Les donateurs sont de plus en plus favorables à prendre en charge les coûts liés à la redevabilité (personnel et activités) dans les budgets de projets si ces coûts sont suffisamment justifiés. Il est également important de considérer les ressources que nous mettons à disposition des partenaires pour les soutenir dans la mise en place de la Politique de Redevabilité Humanitaire de l'ONG ACOPE. De fait, les besoins en ressources dépendront de nombreux facteurs tels que les capacités existantes, la dimension et la nature de la réponse à l'urgence, entre autres.

b. LES CRITERES HUMANITAIRES

Critère 1: Leadership

Les responsables de l'ONG ACOPE démontrent leur engagement pour améliorer la qualité et la redevabilité

Pourquoi est-ce important?

Les responsables d'ACOPE sont ceux qui donnent les orientations en matière de qualité et de redevabilité, qui trouve le bon équilibre entre la redevabilité envers les donateurs et la redevabilité envers les populations victimes de crise humanitaire, mais surtout, ce sont eux qui guident le personnel dans la mise en œuvre de nos actions. C'est pourquoi, il est essentiel que chez ACOPE, les responsables prennent toutes les mesures nécessaires pour apporter le leadership, la vision et le conseil en matière de qualité et de redevabilité. De façon plus pratique, ils doivent être en mesure d'expliquer au personnel ce que l'on attend d'eux et de s'assurer que ces derniers disposent des systèmes, des personnes et du fonds nécessaires pour assumer les engagements d'ACOPE en matière de qualité et de redevabilité.



Il est également capital que les engagements de qualité et de redevabilité soient suivis à tous les niveaux de l'organisation en commençant par le plus haut : le Secrétariat Général et le Conseil d'Administration de ACOPE, puis relayés par le leadership : des hauts responsables aux responsables à des niveaux intermédiaires.

Indicateurs clé

1. Le Président du Conseil d'Administration et le Secrétaire Général ACOPE se sont publiquement engagés à appliquer les standards spécifiques, les principes et les codes de conduites sous-tendant ce Politique.
2. Les leaders d'ACOPE à tous les niveaux et dans tous les secteurs opérationnels connaissent les standards auxquels ACOPE s'est engagé. Ils ont la responsabilité de respecter les critères et d'atteindre les objectifs de réponse fixés. Ils surveillent les impacts du travail d'ACOPE et, le cas échéant, améliorent les systèmes et les procédures.
3. Les hauts responsables ACOPE affectent du personnel et du fonds dédiés à la qualité et à la redevabilité en quantités suffisantes pour permettre à ACOPE d'honorer ses engagements
4. Les mécanismes de prise de décision pour des réponses rapides sont clairement définis au sein d'ACOPE au niveau global et pour chaque bureau. Les lignes hiérarchiques et de redevabilité sont clairement définies.
5. Les évaluations de performance des hauts responsables prennent en compte les actions entreprises en matière de sensibilisation et les actions en faveur de la qualité et de redevabilité.

Quels sont les standards de référence ?

Critère de référence numéro 1 HAP – L'organisation doit établir un système de gestion de la qualité humanitaire.

Critère de référence numéro 1 HAP - L'organisation doit rendre publique à l'attention des bénéficiaires visés, des communautés concernées par la crise humanitaire, du personnel de l'organisation et de toutes autres parties prenantes, les informations suivantes : (a) historique de l'organisation, (b) cadre de redevabilité humanitaire, (c) plan humanitaire, (d) rapports d'avancement, et (e) procédures de gestion des plaintes.

Normes Minimales communes à tous les secteurs - Norme 8– Supervision, gestion et soutien au personnel

People in Aid Principe 3 – La qualité du soutien, de la gestion et du leadership de notre personnel est essentielle à notre efficacité.

La Mission humanitaire de l'ONG ACOPE – L'engagement ACOPE à respecter l'impératif humanitaire

Conseils pratiques

A faire

- Communiquer les engagements ACOPE en matière de qualité et de redevabilité aux principales parties prenantes, y compris les communautés victimes de crise humanitaire
- Clarifier les rôles et responsabilités et s'assurer qu'il existe un niveau suffisant de leadership et de redevabilité pour chaque critère et objectif de réponse (préparation)
- Vérifier que l'ensemble du personnel connaisse son rôle et ses responsabilités individuellement et dispose de l'autorité, des ressources et du soutien nécessaires pour les assumer
- Allouer suffisamment de ressources pour permettre d'assurer la qualité et la redevabilité escomptée/ attendue tout au long de la réponse d'urgence
- Allouer suffisamment de ressources pour le suivi et évaluation, la collecte/ partage d'information, les mécanismes de plaintes et les moyens pour renforcer les capacités du personnel et des partenaires
- Faire constamment preuve de redevabilité par des pratiques de gestion saines et un comportement exemplaire
- Mettre en place des objectifs de performance avec les cadres dirigeants sur la qualité et la redevabilité et suivre leurs progrès, y compris au niveau de la sensibilisation et du suivi dans la mise en œuvre de la Politique de redevabilité
- Utiliser l'approche « suffisamment bonne » pour surveiller le niveau de respect des principes de la Politique de redevabilité et utiliser l'apprentissage continu pour renforcer les politiques, les systèmes et les pratiques
- Identifier un référent en qualité et redevabilité lors d'une réponse à l'urgence.

Expérience/ simulation : Avez-vous le personnel dont vous avez besoin?

Pendant le premier mois de la Riposte contre la Maladie à Virus Ebola, à Beni, RDC en 2018, le Bureau Pays de X ONG a décidé de nommer un coordinateur en qualité et redevabilité pour soutenir les équipes de projet dans la mise en place de systèmes de redevabilité et d'agir en tant qu'ambassadeur auprès des communautés affectées. De plus, des responsables redevabilité ont été affectés à chaque équipe de projet. Cette décision prise par les hauts responsables signifiait clairement que la redevabilité était une priorité de X ONG dans sa réponse à l'urgence.

Malgré tout, l'équipe dirigeante de X ONG était bien consciente que la redevabilité ne relevait pas uniquement de la compétence des spécialistes eux-mêmes. Il était important que tout le personnel travaillant auprès des communautés affectées comprenne leur rôle. A l'instar d'autres pays, le personnel de terrain n'avait pas l'habitude d'émettre ou de recevoir des avis/ opinions. Les membres des communautés n'étaient pas habitués à formuler des plaintes. Nombre d'entre eux ont déclaré que s'ils n'avaient pas reçus l'assistance espérée ou demandée, ils auraient juste laissé faire. Ainsi, il était essentiel que le Secrétariat général apporte son leadership et son soutien pour encourager les gestionnaires de projet à créer une culture du feed-back et de la redevabilité dans les bureaux locaux de X ONG.

Critère 2: Diagnostic

ACOPE définit sa réponse à l'urgence à partir d'un diagnostic impartial des besoins, des vulnérabilités et des capacités

Pourquoi est-ce important ?

Les diagnostics permettent d'identifier la réponse la plus appropriée face à une urgence. Un diagnostic devrait apporter une meilleure compréhension de la situation suite à une crise humanitaire et une analyse des menaces à la vie, à la dignité, à la santé et aux conditions de vie, mais également de la capacité des populations à faire face elles-mêmes. Le diagnostic peut permettre aux équipes de déterminer, en consultation avec les autorités compétentes, les organisations et les populations affectées, quelle devrait être la réponse ACOPE et les groupes que celle-ci devrait cibler en priorité.

Certains groupes sont susceptibles d'être plus exposés que d'autres en fonction de leur âge, de leur genre, de leur handicap, de leur statut social, de leur ethnie ou de leur religion. ACOPE doit comprendre ces spécificités et adapter sa réponse en conséquence. Notre action doit découler d'un diagnostic impartial et prendre en compte les droits des populations affectées par une urgence aux conditions minimales dont elles ont besoin pour vivre dignement.

Elle doit renforcer les capacités locales d'entre-aide au sein des communautés et encourager la réponse des partenaires et des autorités. Elle doit avoir pour objectif de diminuer les risques futurs auxquels les populations devront faire face. **Quoiqu'il en soit, les enfants les plus vulnérables sont la priorité de l'ONG ACOPE.**

Indicateurs clé

1. ACOPE doit s'appuyer sur des diagnostics impartiaux pour définir ses priorités et prendre la décision de répondre à une urgence, ce qui signifie que ces diagnostics doivent être menés avec les populations affectées par la crise humanitaire.
2. Ces diagnostics prennent en compte les capacités locales et les institutions en place, les facteurs d'adaptation, la réduction/ mitigation des risques et les réponses des autres organisations présentes.
3. Dans la mesure du possible, les données devraient être ventilées par âge et par genre afin de s'assurer que les besoins spécifiques des femmes, des filles, des garçons et des hommes sont bien pris en compte.
4. ACOPE évalue les capacités de ses Bureaux et des partenaires pour mieux répondre aux besoins. ACOPE s'efforce de répondre à ces besoins au niveau local avant de faire appel à des ressources nationales ou régionales.
5. ACOPE partage et valide les résultats de ses diagnostics avec les autres parties prenantes. ACOPE travaille en concertation avec les autres organisations pour définir sa réponse.
6. ACOPE dispose d'une stratégie de réponse adaptée, basée sur un diagnostic impartial. Cette stratégie prend en compte les besoins des groupes vulnérables et marginalisés.



Quels sont les standards de référence ?

Sphere Normes Minimales communes à tous les secteurs – Norme 2 Evaluation initiale Sphere Norme commune 3 - Intervention

Sphere Norme commune 4 -Ciblage

Code de conduite pour le Mouvement international CRCR – Principe 2 - L'aide est apportée sans aucune considération de race, de croyance ou de nationalité du bénéficiaire, et sans discrimination d'aucune sorte. Les priorités en matière d'assistance sont déterminées en fonction des seuls besoins.

Code de conduite pour le Mouvement international CRCR – Principe 8 - Les secours doivent autant viser à limiter les vulnérabilités futures qu'à satisfaire les besoins essentiels

Principes programmatiques ACOPE 5 et 6 – impartialité et indépendance

Principes programmatiques ACOPE – principe 2 et 4 – Travailler avec des partenaires, Éliminer la discrimination

Conseils pratiques

A faire

- Impliquer les femmes et les hommes affectés par la crise humanitaire
- S'assurer, dans la mesure du possible, que la proportion d'hommes et de femmes est équilibrée
- Si possible, prévoir des évaluations conjointes.
- Partager les objectifs d'évaluation, la planification et les résultats avec la communauté et communiquer clairement la mission de l'organisation
- Si possible, coordonner les diagnostics et partager la planification et les résultats avec les organisations en présence et les autorités locales
- S'assurer que le diagnostic évalue correctement les aspects liés : au genre, à la violence, à la discrimination, à la protection et l'approche « ne pas nuire »
- Evaluer les besoins de protection des groupes cible face aux risques supplémentaires d'exploitation et d'abus, y compris des enfants.
- .Etablir et actualiser les caractéristiques de la communauté à toutes les étapes du projet

A ne pas faire

- Exposer les communautés et le personnel à des risques inutiles
- Poursuivre l'évaluation sans apporter d'assistance, lorsqu'une assistance d'urgence est nécessaire et envisageable.
- Faire des promesses.

Expérience/ simulation : Prenez-vous en compte différents besoins ?

Au début de l'intervention de X ONG dans la riposte contre la MVE à Beni, la majorité de leurs équipes étaient masculines. Les normes Sphère recommandaient d'envoyer une équipe d'enquête exclusivement féminine dans les communautés affectées par le séisme pour discuter avec les femmes. Ainsi, l'ONG a élaboré un kit d'hygiène pour femmes et a reçu un financement pour 10 000 kits.

Etes-vous sûr de n'avoir oublié personne ?

Lors de la réponse, certaines personnes / familles « non comptabilisées » ne pourraient pas recevoir aucune assistance des ONG. Ces familles n'étant pas officiellement recensées par le gouvernement alors qu'elles vivent depuis déjà de nombreuses années dans ces localités. Par conséquent, ces familles ne seront pas toujours inscrites sur les listes de bénéficiaires par les représentants communautaires.



X ONG devait donc commencer à recueillir des informations sur les familles non inscrites tenant compte de l'âge, du genre, du handicap et de toute autre information pertinente telle que la langue parlée. Le personnel de l'ONG a pu ainsi mieux appréhender la situation de ces familles et relayer ces informations lors des réunions de clusters. Dans le cadre du suivi effectué, les équipes de terrain de l'ONG avaient été sensibilisées à mieux communiquer avec des familles non comptabilisées et à vérifier leur niveau d'implication dans les activités.

Critère 3: Formulation/conception et suivi

ACOPE met l'accent sur la qualité de la conception et du suivi pour améliorer notre travail

Pourquoi est-ce important ?

Le suivi nous permet de comprendre dans quelle mesure l'assistance apportée par ACOPE affecte les communautés victimes de crise humanitaire et de s'assurer que les fonds alloués sont correctement utilisés/ sont utilisés à bon escient. Cela permet également de mieux comprendre la situation du point de vue des communautés elles-mêmes et la façon dont elles perçoivent notre assistance. Un suivi régulier de nos activités et de leurs effets nous permet d'identifier les problèmes en amont, de trouver des solutions et d'améliorer nos interventions.

Pour être utiles, les résultats doivent être rapidement traités et partagés. L'équipe en charge de la réponse doit être en mesure d'utiliser ces informations pour adapter immédiatement l'action en cours et intégrer les leçons apprises dans l'élaboration des futures interventions. Les informations récoltées sont également susceptibles d'être partagées avec les bailleurs, sans perdre de vue que notre objectif en termes de redevabilité est d'informer également les communautés victimes de crise humanitaire et les parties prenantes au niveau local.

Indicateurs clé

1. Le personnel ACOPE utilise systématiquement les critères et les objectifs de réponse, les leçons tirées des précédents projets et des standards de qualité et techniquement pertinents (ex. Sphère) lors de la conception et du suivi de ses actions.
2. ACOPE utilise des mécanismes d'évaluation et alimente les processus, les résultats et les impacts permettant de justifier l'utilisation de l'aide reçue et de mesurer l'impact sur les conditions de vie des populations et ce, en plus du contrôle des ressources/ moyens et des résultats dans le suivi de la mise en œuvre.
3. Les populations victimes de crise humanitaire (y compris les femmes et les hommes, les filles et les garçons, ainsi que les groupes vulnérables et marginalisés) participent à la conception et aux suivis des actions
4. ACOPE utilise les résultats du suivi effectué pour, le cas échéant, adapter rapidement son intervention.
5. ACOPE dispose de systèmes adaptés pour contrôler la bonne utilisation des fonds, conformément à nos engagements et à nos obligations envers les bailleurs
6. ACOPE s'assure que ses processus de conception de programmes soient basés sur la gestion et la réduction des risques, ainsi que sur les principes de protection et « ne pas nuire ».

Standards and codes that this is based on

Sphère Norme commune 5 – Suivi

Sphère Normes Minimales – Ensemble des normes correspondances

Guide suffisamment bon, Section 4 - Suivez les changements et obtenez/donnez la rétro- information

Principe programmatique ACOPE 4 – ACOPE s'engage sur la qualité et l'efficacité de ses opérations.

Principe programmatique ACOPE N°6 – Rechercher des résultats durables.

Expérience/Assimilation : Quel est le niveau de satisfaction des populations affectées?

En 2018, X ONG a mené une évaluation Sphère de son projet d'abris à Beni. Une équipe a visité deux sites où l'ONG a mené un projet de construction de logements et s'est entretenue avec la population. Sur le premier site,



l'équipe a noté que les habitants des maisons avaient accès à l'eau, aux différents services de base et aux transports. Sur le deuxième site, les conditions de vie des familles s'étaient considérablement dégradées : il n'y avait pas d'eau, pas d'emploi et elles ne prenaient qu'un repas par jour.

Il s'agissait d'une situation de conflit et c'est le gouvernement qui avait sélectionné les sites. Le manuel Sphère indique que l'évaluation des abris doit prendre en compte les services de base, l'approvisionnement en eau, les routes et les sources de revenu. L'équipe d'évaluation a identifié les secteurs à améliorer sur le deuxième site. L'utilisation du manuel Sphère pour le suivi a permis d'identifier les problèmes et de formuler des solutions. L'équipe de l'ONG en a conclu qu'elle aurait dû mener elle-même une analyse plus approfondie. Au lieu d'accepter sans broncher la décision du gouvernement, l'ONG aurait pu utiliser les standards Sphère pour évaluer le terrain et plaider auprès des autorités.

Conseils pratiques

A faire

- Travailler auprès de la communauté pour qu'elle identifie les changements souhaités à la fin du projet
- Faire le suivi des biens et services délivrés en comparaison avec ce qui avait été initialement prévu.
- Evaluer le niveau de satisfaction de la communauté par rapport aux résultats du projet et aux stratégies adoptées.
- Développer des stratégies participatives pour mesurer les changements volontaires ou involontaires induits par le projet sur les conditions de vie des communautés.
- Partager les constats sur les résultats, les impacts et/ou le niveau de satisfaction avec les parties prenantes, y compris les communautés affectées.
- Agir à partir des leçons apprises et du suivi effectué dans le cadre de l'opération en cours.

A ne pas faire

- Mesurer uniquement les facteurs et les résultats
- Omettre de partager les résultats des activités avec les communautés

Expérience/ simulation : Etes-vous suffisamment attentif aux résultats et impacts des programmes ?

Le projet XXX est mis en œuvre par X ONG à Beni. L'approche « Listening to Children'» (à l'Ecoute des enfants) a été mis en œuvre pour suivre le programme d'alimentation scolaire et comprendre l'insécurité alimentaire du point de vue des enfants. Le personnel de l'ONG a effectué des entretiens individuels et animé des groupes de discussion. Dans chaque district, cinq écoles ont été sélectionnées. 3 enfants par classe ont été interviewés tous les mois. Les filles et les garçons plus âgés ont été répartis en groupes de discussion séparés. Au total, 5000 enfants ont participé aux entretiens.

Les constats ne se sont pas cantonnés aux aspects quantitatifs (âge, taille, poids), bien qu'ils aient leur importance. L'équipe de l'ONG a remarqué que nombreux étaient les camarades des enfants interrogés qui ne pouvaient pas payer les frais scolaires, pourtant peu élevés, pour la préparation des repas. Dans certains cas, les enfants étaient exclus de la cantine et même parfois exclus de l'école. Bien que ces frais soient indispensables pour les écoles, les enquêtes ont révélé qu'ils présentaient plus d'aspects négatifs que positifs. L'équipe de l'ONG a donc consulté les responsables de district et les directeurs d'école pour négocier la suppression de ces frais ou atténuer cette mesure, tout en augmentant les fonds alloués aux écoles les plus démunies.

Critère 4: Participation

ACOPE implique les communautés victimes de crise humanitaire tout au long de sa réponse à l'urgence

Pourquoi est-ce important ?

Les populations affectées lors d'une crise humanitaire sont les mieux placées pour connaître leurs propres intérêts. Pour ACOPE, s'assurer que les membres des communautés affectées par une crise humanitaire – femmes, hommes, garçons et filles – participent à la conception, la mise en œuvre et le suivi des interventions menées par ACOPE est au cœur de notre engagement pour la redevabilité humanitaire.

Les urgences imprévisibles, en particulier les crises humanitaires soudaines, font peser une pression extrême



sur les organisations humanitaires qui doivent réagir le plus vite possible. Cependant, l'engagement en faveur de la redevabilité exige également que soient pondérées d'une part, l'urgence impérieuse d'agir, et la nécessité d'impliquer les populations dans les décisions qui les affectent en premier lieu. Les consultations sont toujours envisageables, sauf en cas extrême. Sans participation, nos programmes peuvent manquer/ rater leur objectif, négliger des groupes vulnérables, gaspiller de l'argent et aggraver les souffrances. C'est pourquoi, ACOPE met en place des processus permettant aux parties prenantes, en particulier les membres des communautés affectées, d'être impliquées et de peser sur les décisions prises tout au long de la réponse à l'urgence.

Indicateurs clé

1. ACOPE implique les communautés victimes de crise humanitaire, en particulier les bénéficiaires, à toutes les étapes de la réponse, notamment lors de l'évaluation des besoins, la conception, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation. Cela suppose une participation à la prise de décision relative aux activités de réponse.
2. ACOPE s'appuie et travaille avec les représentants des populations les plus vulnérables et démunies.
3. Lors de ses interventions, ACOPE analyse les aspects liés au genre et mène des activités spécifiques pour garantir que les femmes, les filles, les hommes et les garçons ont la capacité de participer pleinement et de manière significative.
4. ACOPE communique aux bénéficiaires et aux communautés locales les informations nécessaires à assurer leur participation, y compris aux résultats des diagnostics, au processus de prise de décision, à la planification des projets, aux plans d'action, au suivi et à l'évaluation.
5. ACOPE implique le gouvernement local et les partenaires lors des évaluations, de la mise en œuvre, du suivi et de l'évaluation
6. ACOPE fonde sa réponse à l'urgence sur les capacités locales et formule des projets d'urgence sur les capacités locales de réponse aux crise humanitaire.

Quels sont les standards de référence ?

Sphère Norme Minimale 1 – Participation

Critère de référence numéro 3 HAP - L'organisation doit permettre aux bénéficiaires et à leurs représentants de participer à la prise de décision concernant le programme et doit rechercher leur consentement éclairé.

Code de conduite pour le Mouvement international CRICR – Principe 6 - Nous chercherons à fonder nos interventions sur les capacités locales

Code de conduite pour le Mouvement international CRICR – Principe 7 - Nous nous emploierons à trouver des moyens d'associer les bénéficiaires des programmes à la gestion des secours

Guide Suffisamment Bon, Section 1 – Impliquer les personnes à chaque étape

Principes programmatique ACOPE – principe 1 et 3 – Promouvoir le renforcement les capacités locales ; Rendre des comptes et promouvoir le sens des responsabilités

Conseils pratiques

A faire

- Lorsque l'on recueille l'opinion des membres de la communauté, inviter tout le monde à s'exprimer librement, y compris les groupes de femmes. Organiser des rencontres spécifiques pour chaque groupe. S'adresser aux femmes et aux hommes séparément. Demander à chaque groupe leur opinion sur leurs besoins et leurs priorités.
- Communiquer les résultats des évaluations aux communautés et aux autorités locales. Présenter ces résultats de la manière la plus compréhensible possible – prendre en compte la langue, le niveau d'instruction/alphabétisation etc..
- Inviter les représentants des communautés locales à participer à l'élaboration du projet. Permettre aux comités villageois de participer à la conception et au financement des projets.
- Inviter la communauté, les comités villageois et les autorités locales à définir les critères de sélection pour bénéficier des différentes aides. S'assurer que les représentantes des femmes sont impliquées.
- Former un comité de distribution composé des membres du comité villageois, des représentants des autorités/structures locales et du personnel ACOPE. S'assurer que les femmes font également partie du comité.



- S'assurer que les activités d'assistance et de distribution atteignent les populations vulnérables éloignées du village.
- Inviter le comité villageois (y compris les femmes) à effectuer les activités de suivi. Partager les constats avec la communauté.

A ne pas faire

- Considérer que l'on manque de temps ou de capacités pour impliquer les communautés affectées au processus participatif
- Etre tellement focalisé sur la vulnérabilité des populations et des communautés que l'on néglige les ressources et les capacités qu'elles peuvent apporter et les connaissances qu'elles peuvent partager.
- Surcharger les communautés par une trop forte demande de participation
- Espérer la participation sans apporter d'aide en retour
- Négliger la possibilité qu'une information inoffensive puisse déclencher des conflits/ hostilités
- Oublier le fait que pour les populations locales, s'engager avec une ONG peut renforcer ou modifier les structures locales de pouvoir, en particulier lors d'un conflit.
- Etre convaincu que les femmes, les enfants (ou d'autres groupes) peuvent participer librement – vous devez faire le nécessaire pour cela.

Expérience/ simulation : La participation communautaire au suivi

Le projet de X ONG dans en Ituri/RDC est mis en œuvre pour augmenter l'accès à l'eau potable et à l'assainissement et améliorer les pratiques d'hygiène. Les informations sur l'utilisation des dispositifs et les pratiques en matière d'hygiène étaient recueillies par des volontaires de la communauté et collectées par des agents en promotion de l'hygiène puis transmises au chef de projet. Le système demandait beaucoup de travail et il n'était pas rare que l'information soit inutile ou qu'elle ne soit jamais analysée. « Un : c'est un système trop lourd. Deux – la communauté elle-même ne participe pas pleinement... donc, cela apporte peu de bénéfices à la population qui était supposée en bénéficiaire/ profiter. Nous allons donc restreindre le suivi à quelques zones », déclare le chef de projet. Désormais, des volontaires sont élus et issus de la communauté elle-même. Tous les mois, ils présentent une liste de familles « modèles » et leurs décernent un drapeau vert. Les membres de la communauté définiront eux-mêmes le foyer modèle. Ainsi, ils peuvent faire le suivi des familles et utiliser l'information pour soutenir les familles qui n'ont pas encore de drapeau vert.

Critère 5: Avis/ Réactions et plaintes

ACOPE met en place des mécanismes formels pour recueillir et prendre acte des avis et des plaintes

Pourquoi est-ce important ?

Un mécanisme interne de dépôt de plaintes et de réponse est nécessaire pour garantir la qualité et faire preuve de redevabilité. C'est également essentiel pour identifier, le cas échéant, les cas de corruption ou d'exploitation sexuelle et abus sexuels (...).

ACOPE met en place des mécanismes formels pour recueillir, suivre et agir à partir des avis émis par les bénéficiaires et d'autres parties prenantes clés. L'avis peut être positif ou négatif, cependant les plaintes révèlent un problème. Ces mécanismes permettent aux bénéficiaires et aux communautés locales d'exprimer sans danger des plaintes et des allégations pour préjudice et que celles-ci soient prises en compte. Toute plainte déposée par un individu auprès d'ACOPE fera l'objet d'une enquête et fera l'objet de mesures appropriées.

Indicateurs clé

1. La planification, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation des programmes d'ACOPE offrent systématiquement aux bénéficiaires la possibilité de donner leur avis ou de déposer des plaintes.
2. ACOPE dispose d'un mécanisme formel pour enregistrer, suivre et répondre aux avis et aux plaintes des bénéficiaires et autres parties prenantes. Ce mécanisme est sûr, sans danger et accessible à tous (femmes et hommes, garçons et filles, groupes vulnérables, handicap).
3. Les représentants ACOPE supervisent le système d'avis et de plaintes. Ils s'assurent que ACOPE réponde aux avis et aux plaintes, améliorent leur système et avertissent les communautés de tout changement (ou expliquent pourquoi le changement n'est pas possible).



Quels sont les standards de référence ?

Critère de référence N°5 HAP - L'organisation doit établir et appliquer des procédures de gestion des plaintes efficaces, accessibles et sans risque pour les bénéficiaires visés, les communautés concernées par les crises humanitaires, le personnel de l'organisation, les partenaires humanitaires et les autres entités impliquées.

ECB Guide Suffisamment Bon, Section 4 - Suivez les changements et obtenez/donnez la rétro- information

Principes programmatiques ACOPE – principe 1 et 3 – Promouvoir le renforcement des capacités locales ; Rendre des comptes et promouvoir le sens des responsabilités

Politique de ACOPE sur la Prévention et la Réponse contre l'exploitation et les abus sexuels

Expérience/Assimilation : Les plaintes sont-elles rapidement traitées ?

Lors de la riposte contre la MVE en août 2018, X ONG a déployé un conseiller en suivi et évaluation. Une ligne verte gratuite a été créée pour recueillir les plaintes ; 100 plaintes ont été déposées et traitées durant le premier mois, la majorité venant de femmes. Les plaintes pouvaient également être déposées sur le site internet de l'ONG, au bureau de l'ONG ou auprès du personnel de terrain (y compris parmi les groupes de discussion). Les membres des communautés ont été impliqués dans les enquêtes sur les plaintes et dans la recherche de solutions.

Conseils pratiques

A faire

- Sensibiliser la communauté sur ses droits à émettre des avis et formuler des plaintes objectives et raisonnables, et que ces dernières soient prises en compte
- S'assurer que des mécanismes accessibles et sûrs sont en place pour prendre en charge les plaintes graves telles que les accusations d'abus sexuels, de fraude ou d'autres sujets sensibles.
- Utiliser les informations des avis et des plaintes pour améliorer l'impact du projet.
- S'assurer que le personnel a reçu une formation adaptée pour gérer les plaintes et savoir agir lorsqu'ils reçoivent les avis.
- Contribuer à développer une culture de capitalisation en interne où les avis et les plaintes soient bien perçus par le personnel et n'engendrent pas d'appréhension mais plutôt un sens élevé de responsabilité

A ne pas faire

- Mettre en place des systèmes de dépôts d'avis et de plaintes difficilement accessibles aux groupes vulnérables ou qui ne peuvent être gérés que par une élite
- Manquer d'enquêter et d'agir à partir des avis et des plaintes reçus
- Manque de feedback (retour). Omettre de fermer le cycle de gestion des réactions/ avis – avez-vous fait un compte rendu auprès des communautés ?

Expérience/simulation : Les groupes de référence de bénéficiaires (comités de gestion des plaintes)

X ONG a mis en œuvre plusieurs projets auprès des déplacés au Nord-Kivu. Les projets soulignaient l'importance de la participation communautaire. Cependant, celle-ci était contrecarrée par la réticence des villageois à parler publiquement et par les conflits d'intérêt entre les membres du comité local dans l'identification des bénéficiaires. L'ONG a donc mis en place des Groupes de Référence de Bénéficiaires (GRB) dans dix communautés. Ces groupes, composés de jeunes, de femmes, de personnes âgées et de volontaires de la paroisse qui n'appartenaient à aucun comité de l'ONG. Ils ont agi comme les « yeux » de la communauté, recueillant les questions des habitants, les réactions et les préoccupations et travaillant avec le personnel de l'ONG et d'autres ONG pour s'attaquer rapidement aux différents problèmes.

L'ONG a constaté que les GRB jouaient un rôle central en favorisant la participation et la transparence lors des projets d'urgence. Les GRB n'étant pas responsables de la gestion des fonds, ils pouvaient s'assurer pleinement que les bénéficiaires étaient correctement identifiés et activement contribuer à résoudre les conflits. Ils ont



permis à l'ONG de recueillir les points de vue des groupes les plus vulnérables mais également de savoir comment l'organisation était perçue par la communauté.

Critère 6: Communication et transparence

ACOPE communique publiquement sa mission, ses projets et ce que les parties prenantes peuvent attendre de son action

Pourquoi est-ce important?

Le personnel des ONG est souvent convaincu que tout le monde sait qui ils sont et ce qu'ils font lors d'une intervention d'urgence ; ce qui, dans les faits, est rarement le cas. Une partie non négligeable de notre redevabilité consiste à apporter aux communautés affectées et aux autres parties prenantes des informations utiles et opportunes sur notre mission, les activités proposées, les possibilités de participation et les moyens pour avoir accès aux biens et aux services qui leurs sont dus/ auxquels elles ont droit. Les populations doivent également être informées qu'elles peuvent participer aux interventions et transmettre leurs réactions et leurs plaintes.

Cette information doit être adaptée et compréhensible par les communautés en utilisant un langage, des formats et des supports adaptés, y compris des informations orales, écrites et imagées.

Les stratégies de communication devraient également prendre en compte le contexte social pour garantir que tout le monde a accès à l'information, y compris les femmes, hommes, garçons, filles et les groupes marginalisés. Le partage d'information n'est pas un exercice ponctuel. L'information devrait être mise à disposition le plus vite possible et à toutes les étapes de notre réponse jusqu'à la clôture.

Indicateurs clé

1. ACOPE communique l'information clé à toutes les parties prenantes, y compris l'information concernant :
 - Sa structure, les rôles et responsabilités du personnel et la liste des contacts
 - Son programme humanitaire, les engagements à respecter les standards, les résultats des évaluations, les contenus des projets et les principales informations financières
 - Son processus de sélection des bénéficiaires et de prise de décision
 - Les droits des bénéficiaires, les activités du projet et les plans d'action
 - Les possibilités qu'ont les parties prenantes de participer à l'intervention, transmettre leurs avis ou leurs plaintes
 - Le niveau de mise en œuvre y compris les rapports d'activités et les résultats du suivi/évaluation.
2. ACOPE partage l'information de manière à ce qu'elle soit accessible à tous les bénéficiaires, aux communautés et autorités locales, y compris les groupes vulnérables, et qu'elle ne leur porte pas préjudice.
3. L'information qu'ACOPE rend publique doit donner un point de vue nuancé de la crise humanitaire. Elle doit refléter les capacités et les stratégies des survivants et ne pas se cantonner à montrer leur vulnérabilité et leurs angoisses.

Quels sont les standards de référence ?

Critère de référence N°2 HAP - L'organisation doit rendre publique à l'attention des bénéficiaires visés, des communautés concernées par la crise humanitaire, du personnel de l'organisation et de toutes autres parties prenantes, les informations suivantes : (a) historique de l'organisation, (b)

cadre de redevabilité humanitaire, (c) plan humanitaire, (d) rapports d'avancement, et (e) procédures de gestion des plaintes.

Code de conduite pour le Mouvement international CRICR – Principe 10 Dans nos activités d'information, de promotion et de publicité, nous présenterons les victimes de crise humanitaire comme des êtres humains dignes de respect, et non comme des objets de commisération.



Principes programmatiques ACOPE – principe 1 et 3 – Promouvoir le renforcement des capacités locales ;
Rendre des comptes et promouvoir le sens des responsabilités
ACOPE Politique sur la Prévention et la Réponse contre l'exploitation et les abus sexuels

Conseils pratiques

A faire

- Développer des supports simples pour partager l'information avec les communautés dès le premier jour de l'urgence
- S'assurer que le personnel, en particulier les nouveaux venus, sont correctement orientés et capables de communiquer clairement sur l'identité/ mission et le travail d'ACOPE.
- Identifier différents moyens pour partager l'information (ex. panneaux d'information installés dans les communautés par ACOPE ou utilisation des panneaux existants ; dépliants, posters et livrets, annonces media à travers les journaux, la télévision, la radio, les rencontres avec les représentants).
- Mener des évaluations des besoins simples avec les membres des communautés. Assurer l'accès à l'information basée sur le genre et auprès des groupes vulnérables
- Mener une auto-évaluation simple sur les capacités internes d'ACOPE à gérer et partager l'information, identifier les manques et les besoins en connaissances, compétences et comportements.
- Mesurer les risques inhérents au partage d'information, en particulier en situation de conflit.
- Aider les chefs de projet et le personnel de terrain à intégrer les principes de transparence et de partage d'information dans leur travail au quotidien.

A ne pas faire

- Etre convaincu que lorsque l'information est uniquement transmise aux représentants communautaires elle sera relayée à l'ensemble des parties concernées.
- Supposer que les personnes connaissent ACOPE et comprennent son mandat, ses principes et son travail

Expérience/ simulation : Qui sommes-nous?

Lors de la réponse contre la MVE en 2018, le Chargé de suivi et standards a développé une présentation générale de son ONG à partir du Guide Suffisamment Bon, Outil 1. Le but de cette présentation était de permettre au personnel de communiquer l'information clé de manière claire et cohérente. Les chefs de projet l'ont adaptée pour leurs équipes de projet en ajoutant de l'information spécifique sur le projet et ont identifié des opportunités pour partager l'information pendant la mise en œuvre et le suivi. Par exemple, les agents de santé du projet d'eau et d'assainissement consacraient 10 minutes à partager des informations clé sur l'ONG, le projet et le mécanisme de plaintes au début de chaque atelier sur la santé et l'hygiène.

Avez-vous partagé les principales informations financières ?

Avant de réaliser un forage, le personnel de X ONG partageait quelques informations budgétaires lors de rencontres avec la communauté. La Responsable du projet déclare « en plus d'impliquer la communauté dans la conception et la mise en œuvre du projet, nous leur communiquons une partie du budget. Nous ne partageons pas les détails, mais nous les informons du coût du forage pour qu'ils en soient conscients et puissent contribuer en prenant à leur charge l'entretien, le nettoyage et que les membres de la communauté que nous formons assurent la maintenance ». Cependant, toutes les informations ne sont pas partagées. Un employé déclare « je craindrai pour ma propre sécurité si les montants de nos salaires étaient partagés avec la communauté ».

Critère 7: Evaluation, revues et capitalisation

ACOPE réalise des revues et des évaluations pour améliorer l'apprentissage et faire preuve de redevabilité

Pourquoi est-ce important ?

ACOPE mène des revues et des évaluations indépendantes dans différents domaines nous permettant d'améliorer nos pratiques et nos politiques et favoriser l'apprentissage, la qualité et la redevabilité.



Contrairement au suivi qui est globalement un processus interne, l'évaluation est une activité additionnelle qui offre à ACOPE la possibilité d'identifier et de réfléchir sur les effets d'un programme et de juger de la valeur de notre travail. L'évaluation est généralement menée par un consultant indépendant afin d'être objectif. Les évaluations externes rendues publiques peuvent favoriser le partage d'information et la transparence entre pairs, organisations partenaires, bailleurs et sympathisants.

Elles servent à prouver que notre engagement envers la qualité et la redevabilité est effectif et devraient faire disposer de budgets adaptés.

Indicateurs clé

1. ACOPE mène des revues impartiales et des évaluations indépendantes pour mesurer son impact, ses progrès et les leçons apprises. Les populations affectées participent aux processus de révision et d'évaluation.
2. Les bureaux budgétisent et organisent des Revues Post Urgence (RPU), des revues et des évaluations indépendantes
3. Les hauts responsables ACOPE prennent acte des recommandations des RPU, des revues et des évaluations et s'engagent à mettre en œuvre des plans d'action clairs.
4. ACOPE partage publiquement les résultats des évaluations et des informations récoltées sur des formats adaptés pour faire preuve de redevabilité et favoriser l'apprentissage des parties prenantes

Quels sont les standards de référence ?

Sphere Norme Minimale 6 – Evaluation

Critère de référence N°6 HAP - L'organisation doit établir un processus d'amélioration continue de son cadre de redevabilité humanitaire et de son système de gestion de la qualité humanitaire.

Le réseau d'apprentissage actif pour la redevabilité et la performance dans l'action humanitaire (Active Learning Network for Accountability and Performance in Humanitarian Action - ALNAP) – Les formats de qualité de l'ALNAP pour les évaluations

Principes programmatiques ACOPE – principe 1 et 6 – Promouvoir le renforcement des capacités locales ; Rechercher des résultats durables

La procédure d'évaluation ACOPE

Conseils pratiques

A faire

- Promouvoir auprès de votre équipe une culture de l'apprentissage où le personnel accueille favorablement la révision/revue et la capitalisation continue.
- Inclure dans les budgets des projets des lignes de personnel de suivi et évaluation, de revue post urgence et d'évaluations externes (exigées pour les urgences de type 2) et/ou de contrôle de redevabilité le cas échéant.
- Identifier au sein de l'équipe un référent qualité et redevabilité qui sera responsable d'organiser les revues post urgence, les évaluations et tout autre choix de processus de révision.
- Déterminez avec votre équipe et, le cas échéant, sur avis du référent qualité et redevabilité, les problématiques spécifiques à traiter, les activités pour assurer la qualité et la redevabilité (Revue Post Urgence, Evaluations) et dans quelles mesures celles-ci peuvent renforcer les capacités du staff.
- Planifier en amont les revues et évaluations, prévoir le calendrier, le lieu, le budget et les invitations. Rechercher au plus tôt un facilitateur compétent.
- S'assurer de la présence du personnel clé. Lorsque certaines personnes ne peuvent être présentes, garantir des moyens pour partager les informations avec eux.
- Dans le cadre de la planification des revues post urgence et des évaluations, anticiper la future utilisation des résultats. Assurez-vous que les hauts responsables comprennent leurs responsabilités de prendre



acte des recommandations formulées.

- Identifier les moyens pour garantir que les leçons apprises et les recommandations soient reliées à l'ensemble des interventions et non pas aux seules interventions d'urgence et permettent d'améliorer leur mise en œuvre

A ne pas faire

- Etre réticent aux revues et évaluations indépendantes. En effet, elles constituent d'excellentes opportunités pour tout le monde, elles contribuent à améliorer l'action d'ACOPE et à gagner respect des donateurs, des gouvernements hôtes et autres parties prenantes.
- S'y prendre à la dernière minute pour budgétiser des révisions/revues, des évaluations et capitalisations.
- Etre convaincu que les donateurs refusent de financer les activités de contrôle de la redevabilité et de capitalisation.
- Etre convaincu de l'inefficacité de consacrer le temps et les fonds nécessaires aux activités de contrôle de la redevabilité et de capitalisation.

Expérience/simulation : Comment les équipes peuvent-ils optimiser l'utilité des revues post urgence et des évaluations ?

Suite aux difficultés rencontrées lors de l'intervention contre la MVE en 2018 à Beni, X ONG a décidé d'intégrer le renforcement des capacités de réponse à l'urgence aux priorités de son Plan Stratégique à Long Terme (PSLT). Le processus de révision débuta en 2021 par la réalisation conjointe d'une revue post urgence et d'une évaluation de la Riposte contre la MVE. En 2020, on a procédé à la révision du Plan de Préparation aux Urgences (PPU) dans le cadre de la révision à mi-parcours du PSLT. Chacune de ces activités a permis d'améliorer considérablement les capacités de préparation et de réponse à l'urgence des équipes.

Ainsi, l'ONG a décidé de systématiser la réalisation d'une révision annuelle de son PPU (y compris une simulation) juste au moment d'une nouvelle épidémie. En 2021, la zone de santé de Biena/Lubero/RDC a été frappée par une nouvelle MVE. L'équipe a été en mesure de mettre en application ses efforts de préparation. La revue post urgence menée 4 mois plus tard a confirmé les progrès en termes de qualité et de redevabilité des interventions de l'ONG.

Nonobstant, des efforts supplémentaires étaient, de l'avis de tous, nécessaires et – même avant le début de la revue post urgence – l'ONG avait déjà prévu d'intégrer les recommandations formulées à leur plan d'action SMT (Equipe de Gestion Dirigeante) pour garantir l'amélioration de la qualité et de la redevabilité des interventions d'urgence.

Benchmark 8: Personnel (Ressources Humaines)

ACOPE apporte un soutien adapté à son personnel, ses responsables et aux organisations partenaires pour améliorer la qualité et la redevabilité de son action

Pourquoi est-ce important ?

Les leçons apprises démontrent que le succès d'une intervention dépend en grande partie du fait d'avoir les bonnes personnes au bon moment, mais également de disposer des capacités, des politiques et du soutien adaptés pour gérer les ressources humaines.

La bonne gestion est un critère de redevabilité de l'organisation envers son personnel. Cela implique des politiques, des procédures et des formations adaptées.

Le personnel et les responsables ACOPE, ainsi que ses organisations partenaires ont le droit à une formation adéquate. Les responsables devraient être outillés pour soutenir leur personnel à assumer leurs responsabilités envers la qualité et la redevabilité et tout le personnel devraient recevoir la formation et le soutien adapté pour comprendre leur rôle et développer les compétences requises à la mise en œuvre de projets d'urgence suivant une approche basée sur la redevabilité.



Indicateurs clé

1. ACOPE définit clairement les compétences spécifiques et les comportements que l'on attend de son personnel et s'assure que les descriptions de poste du personnel affecté aux interventions humanitaires définissent les responsabilités en termes de redevabilité.
2. ACOPE développe des documents de politiques d'emploi et de pratiques. Ces documents sont partagés avec le personnel.
3. ACOPE informe son personnel avant une intervention d'urgence, l'oriente et le forme. Cela comprend une orientation sur la qualité et la redevabilité, les principes pertinents, le niveau de respect des procédures et les standards.
4. Le personnel et les partenaires comprennent et applique le principe de non discrimination du Code de conduite de la CRCR et ses principes dérivés d'impartialité et de neutralité dans toute intervention humanitaire
5. Les responsables sont redevables de leur soutien au personnel et de la revue régulière de leurs performances.

Standards and codes that this is based on:

Sphère Norme Minimale 7– Compétences et responsabilités des travailleurs Humanitaires Sphère Norme

Minimale 8 - Supervision, gestion et soutien du personnel

Critère de référence N°4 HAP - L'organisation doit déterminer les compétences, les attitudes et les besoins en formation du personnel requis pour la mise en oeuvre du système de gestion de la qualité humanitaire.

People in Aid Code de bonne pratique - Principe 2 Politiques générales et pratiques en matière de personnel : Nos politiques générales en matière de ressources humaines visent à être efficaces, justes et transparentes.

People in Aid- Code de bonne pratique - Principe 3 - La qualité du soutien, de la gestion et du leadership de notre personnel est essentielle à notre efficacité.

People in Aid Code de bonne pratique - Principe 5 – Nos politiques générales et pratiques visent à attirer et à sélectionner une main d'œuvre diverse dotée des compétences et capacités nécessaires pour répondre à nos exigences.

People in Aid Code de bonne pratique - Principe 6 – L'apprentissage, la formation et le développement du personnel sont encouragés dans l'ensemble de l'organisation.

ACOPE Politique sur la Prévention et la Réponse contre l'exploitation et les abus sexuels

Conseils pratiques

A faire

- Organiser des briefings pour le personnel impliqué dans une intervention d'urgence
- Donner la priorité au renforcement de capacités et à l'orientation du personnel ACOPE de terrain « en première ligne » et des partenaires qui sont les principaux contacts des communautés.
- S'assurer que vous avez suffisamment de personnel et que personne n'est surchargé.
- Encourager et soutenir le personnel et être attentif au moral des personnes au vu de l'intensité d'une intervention d'urgence
- Investir dans le développement de la confiance parmi l'équipe. C'est important pour le moral, l'efficacité du groupe de réponse et pour favoriser une culture de l'ouverture, de la redevabilité et de l'apprentissage
- Vérifier que chaque employé a des responsabilités claires, qu'il les comprend bien et a reçu une évaluation de ses performances.
- S'assurer que toutes les évaluations de personnel sont effectuées pour l'ensemble du personnel d'urgence à la fin de leur mission/contrat et que l'évaluation est conservé dans leur dossier personnel.

A ne pas faire

- Réserver uniquement la formation technique au nouveau personnel



- Etre convaincu que le nouveau personnel comprend bien la mission de l'ONG ACOPE et sa façon de travailler. Assurez-vous qu'il reçoive une orientation adaptée

Expérience/simulation : Développer les compétences et la confiance du personnel

L'ONG a développé un plan accessible pour renforcer la redevabilité du personnel sur l'ensemble des principes envers les bénéficiaires. Pour le principe 8, l'équipe a développé un processus de vulgarisation. Le personnel a reçu une initiation aux valeurs fondamentales de l'ONG, aux Principes Humanitaires, aux lignes directrices du comité permanent inter-agences (CPIA), au code de conduite de la CRCR, au système de plaintes et de suivi, entre autres. Cette initiation a été suivie d'ateliers et de réunions réguliers pour renforcer l'engagement du personnel de l'ONG envers les bénéficiaires qui reçoivent son aide. Des formations spécifiques ont également été organisées, telles que la revue des Normes Sphère. De même, les contrats du personnel reflètent la volonté de CARE d'être redevable envers ses bénéficiaires.

L'ONG a appris une leçon claire sur l'importance d'avoir une communication claire et de développer la confiance parmi le personnel, ce qui contribue à leur faire comprendre la redevabilité comme un processus positif qui permet d'améliorer leur travail. Une partie du personnel craint qu'une redevabilité exacerbée conduise à des critiques ou menace leur emploi. L'ONG s'est engagée à relever ce défi car l'équipe est convaincue qu'une meilleure redevabilité envers les communautés et les bailleurs est essentielle pour maintenir la reconnaissance de l'ONG.

C. LES OBJECTIFS DE REPONSE DE L'ONG ACOPE

But

Les objectifs de réponse constituent la deuxième partie de la Politique de Redevabilité Humanitaire.

Les objectifs sont conçus pour mesurer la performance de l'ONG ACOPE sur la base de la qualité et de l'efficacité de notre réponse d'urgence au niveau global.

Les bureaux doivent connaître ces objectifs de réponses et leurs indicateurs et s'efforcer de les atteindre.

La performance dans l'atteinte des objectifs est relevée au niveau global et transmise au Secrétaire Général pour garantir le suivi de la redevabilité ACOPE dans sa réponse à l'urgence aux plus hauts niveaux de gouvernance.

Objectifs et indicateurs

Les objectifs et leurs indicateurs sont les facteurs stratégiques, organisationnels et opérationnels que ACOPE considère essentiels pour atteindre systématiquement une réponse de bonne qualité, efficace et redevable au niveau global.

Les indicateurs ont été sélectionnés à partir des expériences passées et des leçons apprises. Ils représentent des défis clé qui doivent être relevés pour obtenir systématiquement une réponse de bonne qualité, efficace et redevable au niveau global.

Résultat 1: La réponse ACOPE à une crise humanitaire devrait être plus opportune

- Les décisions suite à des urgences soudaines sont prises et diffusées à l'ensemble des bureaux centraux ACOPE dans 3 jours
- Les interventions de réponse à l'urgence sont concrètement déclenchées dans les 3 suivant une crise humanitaire
- Les fonds propre permettant de débiter une réponse à l'urgence sont débloqués dans les 48 heures pour une urgence soudaine et dans les 7 jours pour une urgence progressive/ lente.
- L'évaluation des capacités d'urgence est réalisée et transmise au Secrétaire Général dans les 3 jours.
- Du personnel (y compris international) additionnel est déployé (ou en cours de déploiement) dans 7 jours suivant la demande officielle de personnel
- Rapidement, des visites des hauts responsables sont anticipées et organisées sur les sites/axes de la crise humanitaire.



- Des supports de communication diffusent de l'information sur la crise humanitaire et la réponse ACOPE auprès du grand public dans les 3 jours suivant le déclenchement d'une crise humanitaire.

Résultat 2: la qualité et la redevabilité de la réponse ACOPE doit s'améliorer

- Les bureaux ACOPE disposent de plans de préparation à l'urgence actualisés au cours des 6 derniers mois, prêts à être appliqués.
- Une stratégie d'urgence est développée dans la semaine qui suit le déclenchement de la crise humanitaire et, si nécessaire, actualisée. En outre, elle comprend une stratégie de réhabilitation pour orienter la transition de l'assistance à la programmation à plus long terme.
- Les bénéficiaires de l'ONG ACOPE ont accès aux données sectorielles sur la population (ventilées par genre et par âge) durant les deux premières semaines.
- Le suivi et l'évaluation de la réponse de ACOPE indiquent que les standards internes et interagences définis par cette Politique de Redevabilité Humanitaire sont atteints.

Résultat 3 : ACOPE est de plus en plus reconnue pour sa compétence dans ses 8 secteurs clé

- Des interventions significatives sont menées dans au moins un des huit secteurs clé
- Le suivi et l'évaluation de la réponse ACOPE indique que les standards internes et inter agences pour un secteur clé définis dans la présente Politique de Redevabilité Humanitaire sont atteints ou surpassés.

Résultat 4: Dépenses d'urgence et financement

- L'objectif de financement pour la réponse à l'urgence est atteint à 70% dans les trois premiers mois.
- L'effet de levier annuel moyen des allocations d'urgence pour ACOPE est progressiste
- Les dépenses annuelles d'ACOPE consacrées à l'urgence atteignent 30 millions de dollars américains ou l'équivalent, de façon globale

Résultat 5: Capacités à récupérer les coûts superflus ou résultant des détournements

- Récupération du fonds perdu dans la corruption/fraude

Note: Sauf avis contraire, l'objectif d'atteinte de l'ONG ACOPE pour chaque indicateur est d'au moins 90%

Collecte d'information

Une équipe d'urgence ACOPE sera responsable de la collecte des informations liées à la mesure des performances pour chaque objectif. Les sources d'informations incluront les *sitreps*, les stratégies d'urgence, les rapports de suivi et évaluation, les rapports d'évaluation/ revue post urgence, les évaluations de redevabilité et les comptes rendus de réunion. L'ensemble de ces informations seront compilées afin de mesurer le niveau global de performance d'ACOPE

Rapports

Le Chef de Programme sera en charge de la rédaction de trois types de rapports de progrès sur la performance ACOPE pour chaque urgence

- **Des rapports mensuels de performance pour chaque urgence:** Ce rapport de performance sera partagé et validé avec le SG avant d'utiliser son contenu pour des rapports plus généraux.
- **Des rapports trimestriels/semestriels de performance.** Il s'agit d'un rapport trimestriel/semestriel réunissant tous les résultats des interventions d'urgence
- **Rapport annuel de performance du Conseil d'Administration ACOPE :** le SG remet un rapport de performance au CA à la fin de chaque année fiscale au moins un mois l'assemblée générale ACOPE.



d. SYSTEME DE RESPECT DES PRINCIPES

Objectifs

ACOPE garantit le respect des principes de la Politique de redevabilité en appliquant les principes et les processus présentés ci-après dans l'ensemble de ses interventions. Le système de respect des principes permet à ACOPE d'évaluer le niveau d'atteinte de nos engagements en matière de redevabilité. Il permet également de tirer des leçons de nos expériences et d'identifier les bonnes pratiques et les lacunes à combler.

Principes

Les principes suivants reflètent l'approche ACOPE pour s'ajuster aux principes de la Politique de redevabilité :

- Nouer des relations basées sur l'entre-aide
- Adopter une approche basée sur l'apprentissage
- Ecouter les voix locales
- Etre en accord avec chaque contexte / s'adapter au contexte (flexibilité)

Attribuer les responsabilités pour l'application des principes

Pour garantir l'application des principes de la Politique de redevabilité, les rôles et les responsabilités doivent être clairement définis. Chaque bureau présentant un personnel et une structure différents, il est important que chacun d'entre eux passe en revue la Politique de redevabilité et attribue clairement les rôles et responsabilités pour mettre en œuvre les activités selon les principes.

En outre, une personne devrait être spécifiquement désignée pour suivre l'application des principes de la Politique et coordonner les activités de mise en application. La personne désignée devrait travailler avec le reste de l'équipe pour garantir un niveau d'atteinte optimal des principes et des objectifs de réponse ACOPE.

Processus de suivi dans l'application des principes

Les bureaux pays et les membres ACOPE devraient choisir plusieurs options présentées en page suivants pour mesurer le niveau d'applications des principes de la Politique de redevabilité. Ces processus ne sont pas nouveaux ; au contraire, il s'agit d'un éventail de processus de suivi et d'évaluation existants réunis et systématisés dans la présente Politique.

Les équipes et les membres ACOPE (y compris le CA) doivent impérativement garantir l'intégration des critères humanitaires et des objectifs de réponse dans leurs propres systèmes de suivi et évaluation, de même que le respect des exigences en termes d'évaluations obligatoires.



ACOPE Politique de redevabilité humanitaire

Qui	Quand	Qui	Comment
Suivi de projet	Toujours/ En permanence (et en amont)	Le dispositif suivi et évaluation et d'autres membres de l'équipe, y compris les hauts responsables.	L'engagement de redevabilité devrait se construire à partir des systèmes de suivi existants. Cela implique d'intégrer les principes et les objectifs de réponse aux indicateurs de la stratégie programmatique d'urgence et aux indicateurs de chaque projet.
Revue rapide de la Politique de redevabilité – auto diagnostic	Au début d'une urgence, puis régulièrement par la suite.	L'équipe de réponse d'urgence, l'équipe suivi et évaluation et les hauts responsables du Programme	Les revues rapides de la Politique sont de simples auto diagnostics des systèmes de redevabilité et des pratiques des équipes. Ces diagnostics rapides sont réalisés régulièrement pour évaluer les capacités, identifier les manques et les activités dans le cadre de la réponse d'urgence. Il faut aussi des évaluations approfondies et complètes. Ces évaluations ont pour objectif d'améliorer la compréhension des systèmes de redevabilité et les pratiques développés par les équipes afin de relever les manques et définir les actions prioritaires. Ils sont plus approfondis que les revues rapides de la mise en œuvre de la Politique de redevabilité et sont réalisés par un agent ACOPE ayant une expertise en redevabilité permettant de renforcer les capacités ACOPE
Revue par les pairs	Régulièrement	Organisations partenaires comparables	Les revues par les pairs signifient que des organisations travaillent ensemble pour améliorer réciproquement leurs systèmes et pratiques de redevabilité envers les communautés affectées par une crise humanitaire. Chaque organisation formule ensuite une série de recommandations.
Revue post-urgence	3-4 mois après le début d'une urgence	Facilitateur externe. L'ensemble de l'Equipe de Réponse à l'Urgence et les personnels clés, des membres ACOPE et des partenaires extérieurs	Les Revues post-urgence sont obligatoires pour les urgences de type 2 et 3 et fortement recommandées pour tout type de réponse. L'objectif de la revue consiste à échanger sur le déroulement de la réponse, identifier les bonnes pratiques et les leçons apprises. Les revues post urgence constituent une bonne occasion de réfléchir sur l'efficacité de la qualité de la redevabilité et d'évaluer la bonne application des principes de la Politique de redevabilité.
Revue participative de la redevabilité	Processus continu	ACOPE, partenaires, autorités locales et les membres de la communauté.	C'est un processus participatif (entre 2 et 5 jours) qui réunit une équipe de révision de 25 personnes maximum et a pour but d'évaluer le niveau d'atteinte des engagements de qualité et de redevabilité d'un projet précis. L'équipe de révision s'entretient avec les participants du projet et les autres parties prenantes puis formule des recommandations pour améliorer la qualité et la redevabilité du projet. L'équipe de révision peut être composée du personnel de ACOPE, des partenaires, des autorités locales et des membres de la communauté.



E. Outils et ressources pour la mise en pratique La redevabilité

Liste des Outils de redevabilité

Voici quelques outils susceptibles d'être utilisés comme guide par les acteurs humanitaires. Ces outils ont été conçus et proposés par différentes organisations et initiatives qui s'intéressent également aux questions de redevabilité, à savoir World Vision International (Outils 8, 9, 22, 23, et 28) et Emergency Capacity Building Project (Outils 1-5, 10-16, 24 et 29).

Les outils contenus dans cette section sont des lignes directrices et des conseils pratiques visant à fournir des orientations supplémentaires aux organisations intéressées par le renforcement de leurs systèmes de redevabilité

- Outil 1:** Comment être redevable ? Rechercher les informations du public
- Outil 2:** Comment décider s'il ya lieu de faire un sondage
- Outil 3:** Comment évaluer les besoins de protection des enfants
- Outil 4:** Comment utiliser des indicateurs
- Outil 5:** Comment présenter un rapport verbal
- Outil 6:** Le cycle de la qualité planifier-intervenir-vérifier-agir
- Outil 7:** L'analyse SWOT (forces, faiblesses, opportunités et menaces)
- Outil 9:** Le calendrier des programmes communautaires
- Outil 10:** Comment présenter votre organisation : liste des besoins à connaître
- Outil 11:** Comment faire le profilage des communautés affectées et estimer leurs besoins primordiaux
- Outil 12:** Comment mener un entretien individuel
- Outil 13:** Comment observer
- Outil 14:** Comment impliquer les communautés dans tout le cycle du projet
- Outil 15:** Comment conduire un groupe de discussion
- Outil 16:** Comment dire au revoir
- Outil 17:** Le coeur de la participation communautaire
- Outil 18:** Mener des réunions de consultations efficaces
- Outil 19:** Cadre stratégique de la participation
- Outil 20:** Liste de contrôle de l'évaluation de performance
- Outil 21:** Le dossier de suivi des formations
- Outil 22:** Les mécanismes de plaintes : Conseils sur le stockage des fichiers et la gestion des données
- Outil 23:** Systèmes de réactions communautaires : les cartes de plaintes
- Outil 24:** Comment mettre en place un mécanisme de plaintes et de réponses
- Outil 25:** Notes et lignes directrices sur le traitement des plaintes
- Outil 26:** Les points à ne pas omettre dans la mise en œuvre des mécanismes de traitement des plaintes
- Outil 27:** Les différentes étapes de mise en place d'un mécanisme de traitement des plaintes
- Outil 28:** Guide indicatif du plan d'action corrective et préventive
- Outil 29:** Comment organiser une réunion des leçons apprises

Nous ne sommes pas en mesure de donner beaucoup de détails et précisions sur ces outils. Nous recommandons à ceux qui sont intéressés de consulter le document intitulé «**The guide to the HAP standard** », Annexe 3 : outils, Edition Esther Dross - HAP International. Genève.

Il est à noter que le HAP dispose également des principes qui sont énumérés dans ses normes. C'est un « **organe de censure** », c'est-à-dire qu'il prévoit des sanctions à l'endroit de ses membres en cas de non-respect des principes ou de la norme HAP. Ces sanctions peuvent être soit le retrait du certificat de l'organisation concernée, soit la suspension de tout financement de ses projets par les bailleurs.

A cet effet nous vous proposons dans le tableau suivant, les principes de la redevabilité et ceux des normes HAP reconnus et appliqués par bon nombre d'ONG tant nationales qu'internationales :



Les Principes de redevabilité selon le HAP	Principes de la redevabilité révisés par la norme HAP 2010
<p>1. Engagement sur les normes et les droits humanitaires · Les membres déclarent s'engager à respecter et à promouvoir les normes humanitaires et les droits des bénéficiaires.</p> <p>2. Fixer les normes et développer les compétences · Les membres fixent un cadre de redevabilité pour les parties prenantes. · Les membres établissent et réexaminent périodiquement leurs normes, ainsi que leurs indicateurs de résultats et, si nécessaire, procèdent à leur révision. · Les membres dispensent la formation nécessaire à l'utilisation et à la mise en oeuvre de ces normes.</p> <p>3. Communication · Les membres informent et consultent les parties prenantes, en particulier les bénéficiaires et le personnel, au sujet des normes adoptées, des programmes à entreprendre, ainsi que des mécanismes mis à disposition pour répondre aux préoccupations.</p> <p>4. Participation aux programmes · Les membres impliquent les bénéficiaires dans la planification, la mise en oeuvre, le suivi et l'évaluation des programmes et les tiennent informés du déroulement de ceux-ci, sauf en cas de force majeure.</p> <p>5. Contrôle et compte-rendu de conformité · Les membres impliquent les bénéficiaires et le personnel dans le contrôle du respect des normes et leur mise à jour. · Les membres contrôlent et évaluent régulièrement le respect des normes en utilisant des procédures rigoureuses. · Les membres établissent un rapport sur le respect des normes, au moins une fois par an, à l'intention des parties prenantes, y compris les bénéficiaires. Le compte-rendu peut être formalisé de différentes manières.</p> <p>6. Traitement des plaintes · Les membres permettent aux bénéficiaires et au personnel de déposer des plaintes et de demander réparation sans crainte.</p> <p>7. Implication des partenaires · Les membres s'engagent à mettre en oeuvre ces principes, même lorsqu'ils mènent leur action par l'intermédiaire de partenaires.</p>	<p>1. Humanité : veiller au bien-être humain et au respect de l'individu.</p> <p>2. Impartialité : fournir une assistance humanitaire en rapport avec les besoins et en fonction de l'urgence, sans discrimination basée sur le sexe, l'âge, la race, la déficience, l'origine ethnique et la nationalité ou basée sur une affiliation politique, religieuse, culturelle ou organisationnelle.</p> <p>3. Neutralité : viser uniquement à satisfaire les besoins humains et s'abstenir de prendre parti dans un conflit ou de fournir un soutien matériel ou politique aux parties impliquées dans un conflit armé.</p> <p>4. Indépendance: agir seulement sous l'autorité des organes de direction de l'organisation et selon le mandat de celle-ci.</p> <p>5. Participation et consentement éclairé : écouter et prendre en compte les observations des personnes touchées par les crises lors de la planification, la mise en oeuvre, le suivi et l'évaluation des programmes et s'assurer que ces personnes comprennent et sont en accord avec l'action humanitaire proposée et ses implications.</p> <p>6. Devoir de diligence : respecter les normes minimales reconnues relatives au bien-être des personnes touchées par les crises en accordant une attention particulière à leur sécurité et à celle du personnel.</p> <p>7. Témoignage: signaler les pratiques qui affectent négativement le bien-être des personnes nécessitant une protection ou une assistance humanitaire.</p> <p>8. Réparation: permettre aux personnes touchées par les crises et au personnel de soumettre des plaintes et prendre les mesures appropriées.</p> <p>9. Transparence: être honnête, communiquer ouvertement et s'assurer que toutes les informations pertinentes sont transmises de façon adéquate aux personnes touchées par les crises et aux autres parties prenantes.</p> <p>10. Complémentarité: travailler de façon responsable et de manière coordonnée avec les autres membres de la communauté humanitaire, ainsi que promouvoir la redevabilité et la cohérence envers les personnes touchées par les crises.</p>

Principales sources

- Code de conduite pour le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et pour les organisations non gouvernementales (ONG) lors des opérations de secours en cas de crise humanitaire <http://www.ifrc.org/fr/index.asp>
- Charte Humanitaire et normes minimales pour les interventions humanitaires lors de crise humanitaire www.sphereproject.org
- Les critères de référence du Partenariat pour la Redevabilité Humanitaire International (HAP) www.hapinternational.org
- Le Guide Suffisamment Bon : Mesure de l'Impact et redevabilité en situation de secours d'urgence www.ecbproject.org/pool/leguide-suffisammentbon-v4french.doc
- Le Code de conduite de People in Aid www.peopleinaid.org
- Le réseau d'apprentissage actif pour la redevabilité et la performance dans l'action humanitaire (Active Learning Network for Accountability and Performance in Humanitarian Action - ALNAP) www.alnap.org