

Le pouvoir de l'humanité

Conseil des Délégués du Mouvement international
de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

8 décembre 2019, Genève



FR

CD/19/R1

Original : anglais

Adoptée

CONSEIL DES DÉLÉGUÉS DU MOUVEMENT INTERNATIONAL DE LA CROIX-ROUGE ET DU CROISSANT-ROUGE

Genève, Suisse
8 décembre 2019

Engagements du Mouvement en matière d'interaction avec les communautés et de redevabilité

Résolution

Document établi par

**le Comité international de la Croix-Rouge
et la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge
en consultation avec les Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge**

Genève, décembre 2019

RÉSOLUTION

Engagements du Mouvement en matière d'interaction avec les communautés et de redevabilité

Le Conseil des Délégués,

réaffirmant que la raison d'être du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (Mouvement), en tant que réseau humanitaire mondial fort de plusieurs millions de membres, est de prévenir et d'alléger les souffrances des personnes vulnérables ou affectées par des catastrophes, des conflits ou des problèmes d'ordre sanitaire ou social,

réaffirmant également l'attachement du Mouvement à faire preuve de redevabilité envers les personnes vulnérables ou affectées dans les efforts qu'il déploie pour leur apporter soutien et assistance en toute impartialité et sans discrimination afin de répondre à leurs besoins, ainsi que pour protéger et préserver leur dignité, notamment en les protégeant contre l'exploitation et les abus sexuels,

reconnaissant que les personnes vulnérables ou affectées par une crise disposent de compétences et de capacités individuelles ainsi que de systèmes et de structures communautaires, qu'elles ont une connaissance et une compréhension directes de la situation qu'elles vivent, et qu'elles ont le droit de participer, en les orientant, à la conception et à la mise en œuvre des activités humanitaires qui les concernent ainsi qu'aux décisions qui s'y rapportent,

reconnaissant également que le personnel et les volontaires de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge à l'échelon communautaire sont la plupart du temps les premiers à intervenir dans les situations de crise, qu'ils en subissent souvent eux-mêmes les effets, et qu'ils constituent de ce fait un élément essentiel pour soutenir le processus d'amélioration de la redevabilité, de l'efficacité et de la localisation de l'action humanitaire,

soulignant que l'interaction communautaire et d'autres formes de participation inclusive favorisent la mise en place plus rapide de programmes humanitaires plus pertinents, appropriés et efficaces ; permettent d'instaurer une relation de confiance et de proximité avec les personnes et les communautés auxquelles le Mouvement s'emploie à venir en aide ; contribuent à réduire les risques d'exploitation et d'abus sexuels, de corruption et de détournement de ressources ; et ont une incidence positive sur la sécurité et la sûreté du personnel et des opérations du Mouvement,

réaffirmant l'importance de collecter et de prendre en compte systématiquement les points de vue des personnes vulnérables ou affectées sur leurs besoins, leurs priorités, leurs vulnérabilités et leurs capacités, ainsi que la responsabilité connexe d'utiliser ces informations pour orienter la prise de décisions et adapter les activités en fonction des remarques et suggestions reçues,

conscient de la diversité des individus qui composent toute communauté, des rapports de pouvoir et des schémas d'inclusion ou d'exclusion changeants qui y prévalent, ainsi que de la nécessité de prendre des mesures pour mieux comprendre ces dynamiques, inclure tous les groupes de manière impartiale et équitable dans les processus d'interaction communautaire et adapter les activités en fonction des différents besoins et vulnérabilités,

soulignant qu'une interaction efficace avec les communautés permet à différents groupes de personnes de faire part de leurs points de vue et de leurs expériences ; de poser des questions

ou de clarifier leurs attentes ; d'obtenir des informations précises, pertinentes et potentiellement vitales ; de donner leur avis sur la qualité et l'efficacité des programmes et des opérations ; et de demander au Mouvement de rendre des comptes,

saluant les capacités existantes, l'expérience acquise et les efforts déployés au sein des Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (Sociétés nationales), de la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (Fédération internationale) et du Comité international de la Croix-Rouge (CICR) pour promouvoir l'interaction avec les personnes et les communautés et la redevabilité à leur égard, et pour les intégrer de manière plus systématique dans leurs politiques et leurs programmes,

prenant acte des engagements pris par le Mouvement pour renforcer l'interaction avec les personnes vulnérables ou affectées et la redevabilité à leur égard, notamment à travers le Code de conduite pour le Mouvement et les organisations non gouvernementales lors des opérations de secours en cas de catastrophe, la décision prise en 2013 par l'Assemblée générale de la Fédération internationale en vue d'encourager une participation plus active et plus large des communautés aux opérations et aux programmes (GA/13/40), la Politique relative à la lutte contre l'exploitation et les abus sexuels et à leur prévention adoptée en 2018 par la Fédération internationale, ou encore la résolution sur la violence sexuelle et sexiste (32IC/15/R3) adoptée en 2015 par la Conférence internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, entre autres décisions de politique générale pertinentes,

prenant également acte de la contribution du Mouvement à diverses initiatives visant à améliorer la qualité, l'efficacité et la redevabilité de l'action humanitaire, telles que la Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité ou encore le Grand Bargain, au titre duquel la Fédération internationale et le CICR ont pris des engagements pour favoriser la participation des communautés et la localisation de l'assistance, et pour mieux coordonner leurs efforts afin de promouvoir l'interaction communautaire et la redevabilité,

rappelant que, dans le cadre du Conseil des Délégués de 2017, l'atelier intitulé « Des paroles aux actes : engagement communautaire et redevabilité dans la pratique » s'est conclu par un appel en faveur d'une approche pour l'ensemble du Mouvement en vue d'élaborer puis de consolider des engagements communs en matière d'interaction avec les personnes et les communautés vulnérables ou affectées et de redevabilité à leur égard,

prenant acte des efforts qui ont été consentis depuis pour élaborer, en consultation avec les différentes composantes du Mouvement (les Sociétés nationales, la Fédération internationale et le CICR), une série d'engagements qui s'appuie, tout en les complétant, sur les initiatives existantes ou émergentes visant à renforcer l'interaction communautaire et la redevabilité,

1. *adopte* les Engagements du Mouvement en matière d'interaction avec les communautés et de redevabilité, annexés à la présente résolution ;
2. *encourage* toutes les composantes du Mouvement à interagir avec les personnes auxquelles elles s'efforcent de venir en aide et à se montrer redevables à leur égard conformément auxdits Engagements, ainsi qu'à mobiliser à cette fin les ressources humaines, financières et techniques nécessaires ;
3. *demande* à toutes les composantes du Mouvement de travailler ensemble au renforcement de leurs capacités individuelles et collectives et d'intégrer progressivement ces Engagements et les mesures qu'ils prévoient dans leurs politiques, dans leurs processus de gestion et de prise de décisions, ainsi que dans leurs outils d'évaluation des capacités, de développement organisationnel, de

planification des programmes, de suivi et d'évaluation, de coordination et de coopération, dans le but de limiter les chevauchements et d'harmoniser les approches ;

4. *demande également* à toutes les composantes du Mouvement de documenter et de partager les connaissances qu'elles auront acquises et les enseignements qu'elles auront tirés de leurs efforts pour s'approprier et mettre en œuvre ces Engagements afin de continuer de renforcer l'interaction du Mouvement avec les personnes vulnérables ou affectées et la redevabilité à leur égard et, partant, d'améliorer les résultats de son action humanitaire et de ses activités de sensibilisation ;
5. *recommande* aux Sociétés nationales qui apportent un soutien et une assistance à d'autres Sociétés nationales d'intégrer également les Engagements dans leurs stratégies de coopération internationale, et notamment d'œuvrer, par un appui financier et/ou autre, au renforcement durable des capacités des Sociétés nationales hôtes en matière d'interaction communautaire et de redevabilité ;
6. *appelle* toutes les composantes du Mouvement à poursuivre l'élaboration d'un cadre d'évaluation de la performance harmonisé qui permette de suivre et de déterminer dans quelle mesure elles auront intégré dans leurs modalités de travail les Engagements du Mouvement en matière d'interaction avec les communautés et de redevabilité, et à faire rapport au Conseil des Délégués de 2023 sur les progrès accomplis et les résultats obtenus dans ce domaine.

ANNEXE

Engagements du Mouvement en matière d'interaction avec les communautés et de redevabilité

Introduction

Le Comité international de la Croix-Rouge (CICR) et la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (Fédération internationale), en consultation avec les Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (Sociétés nationales), ont élaboré des engagements et des mesures minimales qui sont présentés ci-dessous et annexés à la résolution du Conseil des Délégués de 2019 intitulée « Engagements du Mouvement en matière d'interaction avec les communautés et de redevabilité ».

Ces engagements et ces mesures minimales visent à **harmoniser et coordonner les pratiques existantes au sein du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (Mouvement)**, et à garantir une approche cohérente en matière d'interaction avec les personnes et les communautés vulnérables ou affectées par des crises et de redevabilité à leur égard, qui tienne compte des mandats, des rôles, des responsabilités et des capacités spécifiques des Sociétés nationales, de la Fédération internationale et du CICR et les respecte.

La présente annexe comporte également un projet de cadre d'évaluation de la performance, avec des exemples d'objectifs de résultat, d'indicateurs et de critères de référence, pour guider l'intégration des engagements et des mesures minimales dans les politiques, les programmes et les opérations¹. Ce cadre sera affiné, testé et adapté par la Fédération internationale, le CICR et les Sociétés nationales en vue d'être harmonisé et utilisé comme outil commun pour suivre les progrès réalisés dans la mise en œuvre des Engagements du Mouvement en matière d'interaction avec les communautés et de redevabilité et pour en faire rapport au Conseil des Délégués.

PREMIÈRE PARTIE : portée, définitions et raison d'être

Portée

Les Engagements ont vocation à s'appliquer à toutes les composantes du Mouvement, à leur personnel et à leurs volontaires, qu'ils interviennent à court terme dans des situations d'urgence ou dans le cadre de programmes à long terme, ou qu'ils fournissent d'autres services ou une assistance impliquant d'interagir directement avec les personnes et les communautés. Les mesures minimales qu'ils prévoient visent à renforcer et améliorer la redevabilité à tous les niveaux :

- au niveau des sièges et des sections des Sociétés nationales, ainsi que des programmes et services nationaux et internationaux d'aide aux personnes en danger, vulnérables ou affectées par des crises ;
- dans les programmes et les opérations de la Fédération internationale et du CICR à l'échelon national, régional et mondial ;
- dans les autres situations où une ou plusieurs composantes du Mouvement et/ou des partenaires extérieurs collaborent à la réalisation d'objectifs communs et s'efforcent d'aider et d'associer à leurs activités d'assistance les mêmes personnes et communautés.

Définitions

La Fédération internationale, le CICR ainsi que de nombreuses Sociétés nationales ont élaboré leurs propres politiques en matière d'interaction communautaire et de redevabilité, mais **le Mouvement n'a pas encore arrêté de définition et de vision communes** de ces concepts ni établi de marche à suivre harmonisée pour les intégrer dans les programmes et les opérations. La mise en œuvre d'approches multiples et non coordonnées compromet les possibilités de travailler ensemble, en tant que Mouvement, à ce que les besoins, les préoccupations, les priorités et les points de vue des personnes

¹ Le présent projet de document prend appui sur le *Guide de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sur l'engagement communautaire et la redevabilité*, sur le document de référence du Conseil des Délégués de 2019 appuyant la présente résolution, et sur les résultats de consultations approfondies avec les Sociétés nationales, la Fédération internationale et le CICR. Tous les participants sont invités à continuer de formuler des commentaires sur ce projet de sorte que la résolution finale du Conseil des Délégués reflète les priorités et les ambitions du Mouvement s'agissant d'améliorer et de renforcer l'interaction communautaire et la redevabilité.

et des communautés soient pleinement et efficacement pris en compte dans les politiques, les projets et les processus décisionnels, tant au niveau des sections et à l'échelon communautaire que dans le cadre des programmes et des opérations de plus grande envergure auxquels participent plusieurs composantes du Mouvement.

Les définitions proposées ci-après ont pour but de remédier à ce problème. Fondées sur la terminologie utilisée au sein du Mouvement ainsi que sur les concepts utilisés et reconnus à l'extérieur en matière de redevabilité envers les personnes affectées, elles aideront à instaurer une **compréhension commune plus uniforme** de l'interaction avec les communautés et de la redevabilité à leur égard. Cela est particulièrement important pour l'élaboration et la mise en œuvre de programmes et d'opérations conjointement avec les personnes et les communautés, ainsi que pour la coopération et la coordination au sein du Mouvement, les activités de sensibilisation, le renforcement des capacités et le développement organisationnel.

On entend par **redevabilité** la responsabilité partagée par toutes les composantes du Mouvement d'user de leur pouvoir et de leurs ressources de manière équitable et responsable en veillant à toujours **placer l'intérêt des personnes et des communautés qu'elles s'emploient à aider au centre des décisions** de sorte que l'action humanitaire **réponde le mieux possible** à leurs attentes, tout en protégeant et préservant leurs **droits** et leur **dignité** et en renforçant leur **résilience** face aux situations de crise ou aux facteurs de vulnérabilité auxquels elles sont exposées. Cela implique de garantir aux personnes un accès équitable à une assistance adaptée à leurs besoins, leurs priorités et leurs préférences, de les tenir informées et de leur donner la possibilité d'exprimer leurs points de vue et de participer aux décisions qui les concernent.

Par redevabilité, on entend aussi la responsabilité partagée par toutes les composantes du Mouvement de : veiller à ce que les membres de leur personnel et leurs volontaires s'acquittent de toutes les obligations juridiques et éthiques qui leur incombent s'agissant de protéger et préserver l'intégrité et la dignité de celles et ceux que le Mouvement s'emploie à aider ; prévenir les risques d'exploitation et d'abus sexuels, de corruption et de détournement de ressources ; et prendre rapidement les mesures correctives qui s'imposent dans les situations où les principes qui sous-tendent l'action humanitaire du Mouvement ne sont pas respectés.

On entend par **interaction avec les communautés** (ou : interaction communautaire) l'ensemble des modalités de travail collaboratives par lesquelles le Mouvement associe les personnes et les communautés à son action, d'une part pour en garantir l'efficacité, l'inclusion, la redevabilité et les bienfaits sur le long terme, et d'autre part pour donner aux personnes et aux communautés les moyens de l'orienter de telle manière qu'elle génère en leur faveur des changements positifs et améliore durablement leur existence. Il s'agit notamment de mettre en place des **mécanismes pour recueillir leur parole et interagir et communiquer avec elles de manière systématique** afin de mieux cerner la diversité de leurs besoins, de leurs vulnérabilités et de leurs capacités ; pour collecter leurs réactions et leurs points de vue sur leurs priorités et leurs préférences, en tenir compte et y donner suite ; et pour faire en sorte qu'elles puissent, en toute sécurité et sans discrimination, participer activement aux décisions qui les concernent.

Cela implique également de communiquer aux personnes et aux communautés, en toute transparence et par des moyens appropriés et accessibles, des informations concernant les principes et les valeurs du Mouvement, les objectifs de son action et de ses activités de sensibilisation, ce qu'elles sont en droit d'attendre du Mouvement, ainsi que la marche à suivre pour soumettre leurs points de vue sur des questions qui les préoccupent et participer aux décisions qui les concernent.

On entend par **les personnes et les communautés** tout groupe de personnes vulnérables, en danger ou affectées par des crises auquel le Mouvement s'efforce de porter secours, sans discrimination et en fonction des besoins, conformément à ses Principes fondamentaux. Cela suppose de reconnaître d'une part la diversité des individus qui composent toute communauté, et d'autre part la place que des facteurs de diversité tels que le genre, l'âge, le handicap, etc., et aussi les facteurs socio-économiques, les rapports de pouvoir et les schémas d'inclusion ou d'exclusion changeants qui prévalent au sein de toute communauté tiennent dans l'accroissement des risques, des vulnérabilités et de la marginalisation de certains groupes de personnes. Cela suppose en outre d'adapter les approches en matière d'interaction communautaire en fonction des besoins, des capacités, des vulnérabilités et des préférences propres à chaque groupe, et de prendre des mesures pour garantir un accès à l'assistance sûr, inclusif, impartial et équitable.

Si les Engagements ont pour objectif principal de renforcer la redevabilité envers les personnes et les communautés qui sont directement visées par les programmes et les opérations du Mouvement, à savoir celles qui sont les plus vulnérables ou les plus durement touchées par un conflit, une catastrophe ou d'autres circonstances synonymes de danger ou de vulnérabilité, ils impliquent aussi de prendre en compte les points de vue d'autres groupes de personnes qui ne bénéficient pas d'une assistance directe mais sur lesquels l'action et les activités de sensibilisation du Mouvement peuvent avoir un impact indirect.

Les Engagements supposent en outre de prendre des mesures pour renforcer la transparence et la redevabilité au sein du Mouvement – notamment de soutenir et de mieux écouter le personnel et les volontaires qui travaillent dans les sections ou à l'échelon communautaire, ou encore d'établir des rapports efficaces et équitables entre les composantes du Mouvement –, et impliquent de la part des dirigeants et des cadres supérieurs du Mouvement, à tous les niveaux, qu'ils veillent à ce que l'interaction avec les personnes et les communautés et la redevabilité à leur égard soient systématiquement intégrées dans les modalités de travail.

Raison d'être

Les Principes fondamentaux nous engagent à prévenir et alléger les souffrances humaines dans les situations de crise et à fournir une assistance sans discrimination, fondée sur les besoins. C'est le fondement même de notre **responsabilité individuelle et collective envers les personnes et les communautés auxquelles nous nous efforçons de porter secours**.

Le [Code de conduite pour le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et pour les organisations non gouvernementales lors des opérations de secours en cas de catastrophe](#), ainsi que diverses politiques du Mouvement et plusieurs engagements pris en dehors du Mouvement tels que la [Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité](#) renforcent cette obligation. Ils appellent le Mouvement à **placer les personnes et les communautés vulnérables au centre de l'action humanitaire et des activités de sensibilisation**. Cela signifie que nous devons agir de manière à respecter la culture, les préférences et la diversité locales et à promouvoir le **droit des personnes à être informées des décisions qui les concernent, à y être associées et à y contribuer**. Cela implique en outre de veiller à ce que les programmes et les opérations génèrent des effets et des résultats **d'une réelle utilité pour elles**.

L'interaction avec les communautés – la manière dont nous échangeons avec les personnes que nous nous employons à aider – est essentielle pour tenir nos engagements en matière de redevabilité. L'interaction régulière avec les personnes et les communautés et la prise en compte de leurs réactions et suggestions à chacune des étapes des programmes et des opérations (évaluation des besoins, formulation des objectifs, conception, mise en œuvre, gestion et suivi) sont des éléments déterminants pour garantir l'efficacité et la redevabilité de notre action.

Le fait de prévoir des mesures d'interaction communautaire et de redevabilité dans toutes les politiques et tous les processus de gestion et de prise de décisions et de les intégrer dans les programmes et les opérations peut aider le Mouvement à :

- être plus à l'écoute des communautés de manière à mieux comprendre **leurs besoins, leurs priorités et leurs préférences** en matière d'assistance et à y répondre plus efficacement, et identifier les problématiques liées aux rapports de pouvoir, à l'âge, au genre, à la diversité et à l'inclusion ainsi que l'impact de ces facteurs sur la vulnérabilité ;
- assurer un accès plus juste et équitable à l'assistance et aux **services utiles et pertinents** ;
- identifier, atténuer et **gérer les risques**, notamment **les problèmes de sécurité et de protection** rencontrés par les communautés, et prendre des mesures pour faire en sorte que les membres du personnel et les volontaires soient dûment informés des responsabilités juridiques et éthiques qui leur incombent et qu'ils s'en acquittent, en particulier en matière de prévention de l'exploitation et des abus sexuels ;
- **donner les moyens** aux personnes et aux communautés d'exercer pleinement leur droit d'être associées et de participer aux processus de prise de décisions, et les aider à faire valoir leurs

besoins et leurs priorités auprès des autorités compétentes et des fournisseurs d'assistance, dont le Mouvement lui-même, afin qu'il y soit répondu efficacement ;

- identifier les capacités, les connaissances et les ressources dont les communautés disposent au niveau local et les mobiliser pour réduire **leur vulnérabilité** et pour élaborer et mettre en œuvre des stratégies à même de renforcer **leur résilience et leur capacité** à prévenir les situations de vulnérabilité ou de crise ou à en atténuer les effets ;
- améliorer **la qualité, l'efficacité et la pérennité** des résultats de son action et de ses activités de sensibilisation **du point de vue des personnes et des communautés elles-mêmes** ;
- instaurer avec les personnes et les communautés des rapports fondés sur **la confiance, le respect et la transparence**, et les renforcer.

Ces engagements et ces mesures minimales contribueront à asseoir et généraliser les bonnes pratiques, à limiter les chevauchements au niveau des outils et des approches, et à faire en sorte que le Mouvement continue d'améliorer la manière dont il interagit avec les personnes et les communautés auxquelles il s'emploie à venir en aide et dont il se montre redevable à leur égard.

DEUXIÈME PARTIE : engagements et mesures minimales

Cette partie définit **sept engagements** assortis de mesures minimales visant à renforcer et améliorer l'interaction communautaire et la redevabilité au sein du Mouvement. Ils constituent un cadre dont l'objectif est de faciliter l'intégration pleine et entière de l'interaction communautaire et de la redevabilité dans les modalités de travail du Mouvement, dans ses politiques et procédures institutionnelles et dans ses programmes et opérations, et de servir de référence pour la coopération et la collaboration au sein du Mouvement ainsi qu'avec des acteurs extérieurs.

Engagement 1

Toutes les composantes du Mouvement s'engagent à intégrer l'interaction communautaire et la redevabilité dans leurs stratégies, leurs politiques et leurs procédures.

D'ici 2023, toutes les composantes du Mouvement :

- adopteront une politique spécifique par laquelle elles s'engageront à ce que l'action et les activités de sensibilisation du Mouvement soient systématiquement fondées sur les capacités, les besoins, les priorités et les préférences des personnes et des communautés ;
- transposeront et intégreront les Engagements du Mouvement en matière d'interaction avec les communautés et de redevabilité dans les autres politiques, stratégies et procédures pertinentes, notamment celles qui concernent la réponse en cas de catastrophe, les soins de santé, les questions de genre, la protection, la communication et l'encadrement du personnel et des volontaires ;
- feront en sorte que tous les plans stratégiques et opérationnels concernés expliquent clairement la manière dont l'interaction communautaire et la redevabilité seront intégrées, suivies et évaluées dans le cadre des programmes et des opérations auxquels sont activement associées les personnes et les communautés.

Engagement 2

Toutes les composantes du Mouvement s'engagent à analyser régulièrement chacun des contextes dans lesquels elles travaillent pour mieux comprendre la diversité des besoins, des vulnérabilités et des capacités des personnes et des communautés auxquelles elles entendent venir en aide, et pour leur fournir une assistance appropriée.

D'ici 2023, toutes les composantes du Mouvement :

- analyseront systématiquement le contexte pour recenser les connaissances, compétences et capacités existantes, ainsi que les facteurs socio-économiques, politiques et/ou culturels et les rapports de pouvoir susceptibles d'accroître les vulnérabilités de différents groupes au sein des communautés ainsi que les risques auxquels ils sont exposés, en utilisant des méthodes participatives accessibles et équitables qui permettent si possible d'interagir avec tous les groupes ;
- élaboreront leurs programmes et leurs opérations sur la base de ce travail d'analyse préalable, en portant une attention particulière, lors des étapes d'évaluation des besoins et de planification, aux questions de genre, d'âge, de handicap, de protection et d'inclusion, au caractère plus ou moins sensible du conflit et au respect du principe « ne pas nuire » ;
- feront régulièrement le point sur l'évolution du contexte, collecteront et analyseront des données désagrégées en fonction du sexe, de l'âge, du handicap et/ou d'autres facteurs de diversité, évalueront les risques en matière de protection, et prendront en compte l'ensemble de ces informations pour orienter les décisions tout en veillant à protéger et préserver la vie privée des personnes et la confidentialité de leurs données personnelles.

Engagement 3

Toutes les composantes du Mouvement s'engagent à renforcer la participation des personnes et des communautés locales, y compris des volontaires des Sociétés nationales, et à les encourager à mettre à profit leurs connaissances, leurs compétences et leurs capacités pour élaborer des solutions appropriées et efficaces en réponse aux problèmes qu'elles rencontrent.

D'ici 2023, toutes les composantes du Mouvement :

- prendront des mesures pour faire régulièrement le point avec les personnes et les communautés sur leurs priorités et leurs préférences quant aux modalités de conception et de mise en œuvre des programmes et des opérations qui les concernent, et quant à la manière dont elles souhaitent participer à la prise de décisions ;
- prendront des mesures pour que les personnes et les communautés aient un accès aisé, sûr et équitable aux mécanismes d'interaction mis en place à leur intention et pour qu'elles puissent participer à toutes les étapes des programmes et des opérations conformément à leurs préférences, et veilleront à ce qu'il soit systématiquement tenu compte de leurs remarques et suggestions dans les processus de prise de décisions ;
- feront en sorte d'utiliser en priorité les connaissances, les compétences, les capacités et les ressources disponibles localement chaque fois que des programmes et des opérations seront mis en œuvre, notamment en adoptant des mesures pour allouer des fonds et des ressources et transférer les responsabilités décisionnelles aux communautés locales (y compris aux volontaires et aux structures des sections des Sociétés nationales) pour les questions qui les concernent, lorsque cela est possible et approprié.

Engagement 4

Toutes les composantes du Mouvement s'engagent à recueillir le feedback des personnes et des communautés qu'elles s'efforcent d'aider, à en tenir compte et à y donner suite, et ce, de manière systématique.

D'ici 2023, toutes les composantes du Mouvement :

- prendront des mesures pour inscrire dans le déroulement normal des programmes et des activités l'écoute et la consultation régulières des personnes et des communautés quant aux canaux et moyens de communication qu'elles souhaitent utiliser pour transmettre leurs réactions et leurs éventuelles doléances sur des questions qui les concernent ;
- mettront en place des mécanismes adaptés au contexte, sûrs, accessibles et équitables pour recueillir, documenter et analyser régulièrement le feedback des personnes et des communautés

et pour y répondre, notamment des mécanismes pour évaluer leur satisfaction à l'égard de la réactivité, la qualité et l'efficacité des services d'assistance, ainsi qu'à l'égard du niveau d'influence qu'elles exercent sur les décisions et des possibilités d'interaction et de participation qui leur sont offertes, et utiliseront ces informations pour adapter l'action et les activités de sensibilisation du Mouvement et continuer d'en améliorer la qualité, l'efficacité et la redevabilité ;

- veilleront à ce que les responsabilités et les canaux institutionnels requis soient clairement établis pour ce qui est de traiter le feedback, suivre les éventuelles dispositions prises en conséquence, en rendre compte en toute transparence aux personnes et aux communautés et évaluer en concertation avec ces dernières la manière dont leur feedback a été pris en compte, en ayant pris soin de mettre en place des procédures spécifiques pour traiter les questions d'exploitation et d'abus sexuels ou toute autre question sensible.

Engagement 5

Toutes les composantes du Mouvement s'engagent à communiquer et interagir de manière plus transparente avec les personnes et les communautés qu'elles cherchent à aider.

D'ici 2023, toutes les composantes du Mouvement :

- consulteront régulièrement les personnes et les communautés sur les sources d'information et les canaux de communication qu'elles privilégient, recenseront leurs besoins prioritaires dans ce domaine en portant une attention particulière aux questions de diversité, et concevront sur cette base des activités d'échange d'informations, de changement des comportements, de sensibilisation et de communication bidirectionnelle qu'elles testeront pour s'assurer qu'elles sont pertinentes, inclusives, accessibles et conformes aux normes linguistiques et culturelles locales ;
- prendront des mesures, dans le cadre de la planification et de la mise en œuvre des programmes et des opérations, pour interagir régulièrement avec les personnes et les communautés afin de leur soumettre pour accord les objectifs poursuivis, les activités planifiées, les allocations budgétaires, les critères à remplir pour bénéficier d'une assistance, ainsi que la marche à suivre pour obtenir de plus amples informations, faire part de leurs réactions ou de leurs doléances et participer aux programmes et aux opérations ;
- s'emploieront systématiquement à établir et entretenir avec les personnes et les communautés vulnérables ainsi qu'avec les autres parties prenantes des rapports fondés sur la confiance et le respect mutuels, et leur communiqueront en toute transparence des informations sur les principes du Mouvement, son Code de conduite, ses valeurs et ses méthodes de travail, ainsi que sur les actions et les comportements qu'elles sont en droit d'attendre de son personnel et de ses volontaires, en veillant à ce que les groupes les plus marginalisés et défavorisés au sein des communautés aient eux aussi accès à ces informations.

Engagement 6

Toutes les composantes du Mouvement s'engagent à renforcer les connaissances, les compétences et les capacités en matière d'interaction communautaire et de redevabilité à tous les niveaux, et à les utiliser systématiquement dans le cadre de leurs activités.

D'ici 2023, toutes les composantes du Mouvement :

- alloueront les ressources humaines, financières et techniques nécessaires pour intégrer systématiquement l'interaction communautaire et la redevabilité dans leurs stratégies et politiques institutionnelles, leurs programmes et leurs opérations ;
- désigneront chacune un-e coordonnateur-trice au sein de leur équipe de direction et de gouvernance, qui aura pour mission de suivre et de superviser les initiatives d'interaction communautaire et de redevabilité menées à travers l'organisation ainsi que dans le cadre des programmes et des opérations ;

- veilleront à ce que les appréciations de la performance des membres concernés de leur personnel prévoient des critères d'évaluation spécifiques correspondant aux responsabilités exercées en matière d'interaction communautaire et de redevabilité, définissent des indicateurs et des objectifs de performance réalistes et réalisables, et précisent les moyens mis à disposition pour les atteindre ;
- diffuseront largement les lignes directrices et outils disponibles en matière d'interaction communautaire et de redevabilité, et s'emploieront à mettre en place des dispositifs d'assistance technique, de renforcement des capacités et de partage des connaissances à l'intention des organes de direction et de gouvernance, des managers, du personnel et des volontaires du Mouvement, en particulier au niveau des sections et à l'échelon communautaire, dans le cadre des stratégies globales de coopération, de développement organisationnel et des ressources humaines ;
- encourageront et faciliteront le partage des connaissances et l'apprentissage entre pairs au sein des Sociétés nationales, de la Fédération internationale et du CICR, mais aussi à l'échelle du Mouvement et avec les partenaires extérieurs, concourant ainsi à l'émergence d'une communauté de pratique élargie et à une meilleure compréhension des changements positifs que l'interaction communautaire et la redevabilité engendrent pour les personnes et les communautés affectées.

Engagement 7

Toutes les composantes du Mouvement s'engagent à coordonner leurs approches en matière d'interaction communautaire et de redevabilité lorsqu'elles travaillent dans le même contexte, et à faire de même avec des partenaires extérieurs le cas échéant, afin d'éviter les chevauchements et de renforcer la cohérence, l'efficacité et l'efficience de leur action.

D'ici 2023, toutes les composantes du Mouvement :

- poursuivront leurs efforts de consolidation du Community Engagement and Accountability toolkit et mettront en œuvre dans tous leurs programmes et toutes leurs opérations des approches communes en matière d'interaction communautaire et de redevabilité qui tiennent compte des priorités et des préférences des personnes et des communautés affectées ainsi que de la stratégie et de la vision de la Société nationale hôte ;
- établiront et utiliseront des plateformes et des mécanismes communs pour améliorer l'interaction communautaire et la redevabilité, tels que des mécanismes harmonisés de feedback ou des méthodes communes visant à favoriser l'interaction avec les personnes et les communautés et leur participation aux processus de prise de décisions, et participeront, lorsque cela sera possible et approprié, à d'autres mécanismes et plateformes de coordination aux côtés d'acteurs extérieurs ;
- partageront en toute transparence, entre elles ainsi qu'avec les partenaires extérieurs concernés, les informations, suggestions, réactions, données et analyses pertinentes qu'elles auront recueillies auprès des personnes et des communautés pour identifier leurs difficultés et leurs préoccupations et y répondre, en tenant dûment compte des impératifs de confidentialité, de sécurité et de protection.

TROISIÈME PARTIE : résultats attendus, suivi et établissement de rapports

En adoptant et en mettant systématiquement en œuvre ces engagements et ces mesures, le Mouvement renforcera sa responsabilité individuelle et collective envers les personnes et les communautés qu'il s'emploie à aider, et sera à même de mener une action de meilleure qualité, plus efficace, plus utile et davantage en adéquation avec leurs besoins, leurs priorités et leurs préférences, tout en protégeant et en préservant leurs droits et leur dignité.

Le succès de la présente résolution dépend toutefois des efforts qui seront consentis par chaque composante du Mouvement pour adopter et transposer les Engagements dans ses propres politiques et procédures institutionnelles, programmes et opérations. La résolution propose ainsi un **projet de cadre d'évaluation de la performance**, avec trois objectifs de résultat et des exemples d'indicateurs, pour aider le Mouvement à situer et évaluer le niveau d'intégration des Engagements et des mesures qu'ils prévoient dans les modalités de travail de ses composantes, et à déterminer dans quelle mesure cela contribue à améliorer la qualité, l'efficacité et la redevabilité de son action et de ses activités de sensibilisation.

L'objectif est que le CICR, la Fédération internationale et les Sociétés nationales utilisent ce projet de cadre comme support de discussion après le Conseil des Délégués, en vue d'élaborer une approche commune pour évaluer, suivre et faire rapport sur les progrès réalisés aux niveaux individuel et collectif vers une intégration pleine et entière de l'interaction communautaire et de la redevabilité dans toutes les activités du Mouvement.

Objectifs de résultat en matière d'interaction communautaire et de redevabilité

Objectif de résultat 1

- Les composantes du Mouvement intègrent systématiquement les Engagements du Mouvement en matière d'interaction avec les communautés et de redevabilité dans la manière dont elles travaillent avec les personnes et les communautés qu'elles s'emploient à aider.

Exemple d'indicateur :

- Niveau d'intégration des Engagements et des mesures minimales qu'ils prévoient dans les stratégies, les politiques, les procédures, les opérations et les programmes des Sociétés nationales, de la Fédération internationale et du CICR.

Objectif de résultat 2

- Les personnes et les communautés visées par l'action et les activités de sensibilisation du Mouvement sont satisfaites des possibilités qui leur sont offertes d'orienter les décisions qui les concernent.

Exemples d'indicateurs :

- Niveau d'intégration, au sein des composantes du Mouvement, de mesures visant à garantir la participation systématique des personnes et des communautés à la conception, la mise en œuvre, la gestion, le suivi et l'évaluation des activités.
- Niveau de satisfaction des personnes et des communautés quant au degré d'influence qu'elles sont en mesure d'exercer sur les décisions à toutes les étapes du programme/de l'opération.

Objectif de résultat 3

- Les personnes et les communautés visées par l'action et les activités de sensibilisation du Mouvement sont satisfaites du niveau de qualité, de pertinence et d'efficacité de ces dernières.

Exemples d'indicateurs :

- Degré de prise en compte des remarques et suggestions des personnes et des communautés dans la conception/la modification/l'adaptation des activités du Mouvement.
- Niveau de satisfaction des personnes et des communautés quant à la manière dont les activités du Mouvement ont répondu à leurs besoins prioritaires et tenu compte de leurs préférences.

L'objectif de résultat 1 repose sur l'idée que l'intégration systématique de l'interaction communautaire et de la redevabilité dans l'action et les activités de sensibilisation du Mouvement contribuera à en renforcer la proximité, la portée, l'acceptation et l'impact. Des expériences sont actuellement menées dans ce sens au sein du Mouvement et plus largement dans les secteurs de l'aide humanitaire et de l'aide au développement. L'indicateur proposé avec l'objectif de résultat 1 permettra de déterminer si les composantes du Mouvement se sont dotées des cadres institutionnels, des procédures et des systèmes requis pour intégrer des mécanismes d'interaction communautaire et de redevabilité dans leurs modalités de travail, et si ces mécanismes répondent aux attentes des personnes et des communautés en termes de résultats.

Les objectifs de résultat 2 et 3 ainsi que leurs indicateurs associés permettront de collecter des données factuelles indiquant, **du point de vue des personnes affectées elles-mêmes**, dans quelle mesure les actions du Mouvement répondent à leurs besoins prioritaires et si les possibilités qui leur sont offertes d'influer sur les décisions qui les concernent sont conformes à leurs attentes. Les indicateurs proposés portent notamment sur la perception et le degré de satisfaction des personnes et des communautés quant à l'influence qu'elles exercent sur les décisions relatives à la conception et à la mise en œuvre des programmes et des opérations, ainsi que sur leur degré de satisfaction quant à la qualité, l'efficacité et l'impact de l'assistance fournie. Ils s'appuient sur l'expérience grandissante du

Mouvement dans le domaine du suivi – en tant qu'activité intégrée aux processus décisionnels – de la perception et de la satisfaction des personnes quant à la qualité et l'efficacité des efforts d'assistance.

Il est important de signaler que les objectifs de résultat et indicateurs proposés ici **sont en cours de développement**, tout comme les outils de suivi et d'établissement de rapports, et qu'ils doivent encore être affinés et adaptés en fonction des processus de planification, de suivi, d'évaluation et d'établissement de rapports en vigueur au sein des composantes du Mouvement. Un certain degré d'harmonisation est toutefois recommandé afin de pouvoir suivre et évaluer les progrès réalisés dans la mise en œuvre des Engagements à l'échelle du Mouvement.

La Fédération internationale et le CICR continueront d'échanger et de collaborer avec les Sociétés nationales pour affiner et améliorer les objectifs de résultat et indicateurs proposés, en veillant dans toute la mesure du possible à les aligner sur les engagements internationaux existants en matière d'interaction communautaire et de redevabilité, tels que la Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité.

Des critères de référence pour faciliter l'intégration de l'interaction communautaire et de la redevabilité dans les programmes et les opérations

Dans le cadre du processus de consultation en cours sur les Engagements et les mesures minimales qu'ils prévoient, de nombreuses composantes du Mouvement ont exprimé le souhait que des critères de référence soient établis pour faciliter l'intégration de l'interaction communautaire et de la redevabilité dans la conception et la mise en œuvre des programmes et des opérations. Cette demande s'explique en partie par le fait que les composantes du Mouvement n'ont pas toutes les mêmes capacités, les mêmes ressources ni le même niveau d'expérience en matière d'interaction communautaire et de redevabilité, et qu'elles ont de ce fait besoin de pouvoir s'appuyer sur des critères plus clairs pour améliorer progressivement leurs pratiques.

Les critères de référence proposés ci-après illustrent la manière dont les Engagements du Mouvement en matière d'interaction avec les communautés et de redevabilité ainsi que les mesures qu'ils prévoient peuvent être mis en œuvre tout au long du cycle d'un programme ou d'une opération. Ils aideront les Sociétés nationales, la Fédération internationale et le CICR à **intégrer progressivement, à leur rythme, l'interaction communautaire et la redevabilité dans leurs modalités de travail**. Ces critères de référence ont aussi vocation à guider les efforts déployés au niveau institutionnel pour intégrer les Engagements et les mesures minimales dans les pratiques organisationnelles et pour fournir un soutien et des moyens adéquats aux équipes chargées de mener les activités en concertation avec les personnes et les communautés.

Tout comme les objectifs de résultat et les indicateurs proposés plus haut, les critères de référence sont en cours de développement ; d'autres consultations seront nécessaires pour les affiner et les finaliser.

Les critères de référence proposés déterminent trois niveaux de performance :

- Critères du niveau 1 : ils s'adressent aux équipes qui ont très peu d'expérience de l'interaction communautaire. Ils correspondent aux mesures élémentaires à intégrer à chacune des étapes d'un programme ou d'une opération. Cela comprend la mise en œuvre des engagements de base, tels que **communiquer aux personnes et aux communautés** les informations et les décisions essentielles concernant le programme et les informer des mécanismes et canaux à leur disposition pour transmettre leur feedback ou leurs doléances.
- Critères du niveau 2 : ils visent à aider les équipes dotées d'une certaine expérience de l'interaction communautaire et de la redevabilité à les intégrer plus largement dans les programmes et les opérations. Cela suppose d'aller plus loin que les engagements de base et d'intégrer des outils supplémentaires d'interaction communautaire et de redevabilité, tels que des mécanismes pour **recueillir le feedback et les doléances des personnes et des communautés et y répondre**, ainsi que pour les **consulter** au sujet des projets et des activités en vue d'**obtenir leur accord**.

- Critères du niveau 3 : ils visent à illustrer ce qu'une intégration pleine et entière de l'interaction communautaire et de la redevabilité dans un programme ou une opération signifie concrètement. Il s'agit de renforcer progressivement les possibilités offertes aux personnes et aux communautés de **participer directement** aux décisions relatives au programme/à l'opération et de les **orienter, afin que leurs points de vue et suggestions soient systématiquement au centre** des processus de conception, de mise en œuvre, de suivi et de gestion, et que les activités soient adaptées en conséquence pour mieux répondre à leurs besoins, à leurs priorités et à leurs préférences.

Ce système à trois niveaux tient compte du fait qu'il existe de nombreux contextes où la mise en place de mesures d'interaction communautaire et de redevabilité peut s'avérer difficile (par exemple, en raison de difficultés d'accès et de conditions de sécurité insuffisantes ou d'une expérience et de capacités limitées). Il tient aussi compte des contraintes et des dilemmes auxquels sont confrontées les équipes responsables des programmes et des opérations. Dans certaines situations, il ne sera peut-être pas possible de satisfaire aux critères de référence des niveaux intermédiaire (2) ou avancé (3), mais si le contexte évolue et que la situation le permet, les programmes et les opérations pourront être assortis d'objectifs plus ambitieux en matière d'interaction communautaire et de redevabilité et gagner en performance avec le temps.

Les critères de référence et niveaux de performance associés peuvent également fournir aux décideurs les informations dont ils ont besoin pour étayer les **processus internes d'assurance qualité** en mettant l'accent sur le degré d'intégration de mesures d'interaction communautaire et de redevabilité à chacune des étapes des programmes et des opérations. Cela est utile d'une part pour la prise de décisions de gestion internes et l'amélioration continue des programmes/opérations, et d'autre part pour rendre compte aux donateurs et autres parties prenantes externes.

Critères de référence institutionnels

Ces critères de référence illustrent certaines des conditions à remplir pour faire en sorte que l'interaction communautaire et la redevabilité soient systématiquement et durablement renforcées au sein de l'organisation.

Faciliter l'intégration de l'interaction communautaire et de la redevabilité dans les processus organisationnels

| Stratégies et politiques | Gestion | Développement organisationnel |
|--|--|--|
| <p>N.1. Un engagement de principe existe, selon lequel l'action et les activités de sensibilisation du Mouvement doivent être systématiquement fondées sur les capacités, les besoins, les priorités et les préférences des personnes et des communautés.</p> <p>N.2. L'interaction communautaire et la redevabilité sont inscrites et intégrées dans d'autres politiques, stratégies et procédures pertinentes, notamment celles qui concernent la réponse en cas de catastrophe, les soins de santé, les questions de genre, la protection, la communication et l'encadrement du personnel et des volontaires.</p> <p>N.3. Les politiques et engagements en matière d'interaction communautaire et de redevabilité sont élaborés en concertation avec les organes de direction et de gouvernance, les managers, le personnel et les volontaires, et aussi, dans la mesure du possible, avec les personnes et les communautés vulnérables et marginalisées.</p> | <p>N.1. Des canaux officiels pour la diffusion d'informations et la prise de décisions concernant l'interaction communautaire et la redevabilité, et notamment les responsabilités en matière de traitement du feedback/des doléances et de protection contre l'exploitation et les abus sexuels, sont clairement établis, et l'ensemble du personnel et des volontaires ainsi que les partenaires en sont informés.</p> <p>N.2. Un-e membre de l'équipe de direction et de gouvernance est désigné-e coordonnateur-trice et chargé-e de suivre et de superviser les initiatives en matière d'interaction communautaire et de redevabilité mises en œuvre à travers l'organisation.</p> <p>N.3. Les appréciations de la performance des membres du personnel concernés prévoient des critères d'évaluation spécifiques correspondant aux responsabilités exercées en matière d'interaction communautaire et de redevabilité, définissent des indicateurs et des objectifs de performance réalistes et réalisables, et précisent les moyens mis à disposition pour les atteindre.</p> | <p>N.1. Des ressources humaines et financières sont mobilisées pour faciliter l'intégration de l'interaction communautaire et de la redevabilité dans tous les domaines d'activités de l'organisation.</p> <p>N.2. Des dispositifs d'assistance technique, de renforcement des capacités et de partage des connaissances sont mis en place pour aider les organes de direction et de gouvernance, les managers, le personnel et les volontaires, en particulier au niveau des sections et à l'échelon communautaire, à mieux comprendre en quoi consistent l'interaction communautaire et la redevabilité.</p> <p>N.3. Le personnel et les volontaires sont encouragés à participer et à contribuer au partage des connaissances, à l'apprentissage entre pairs et à la constitution d'une communauté de pratique, et reçoivent un soutien dans ce sens.</p> |

Critères de référence pour les programmes et les opérations

Ces critères de référence illustrent certaines des conditions à remplir pour garantir l'intégration systématique de l'interaction communautaire et de la redevabilité dans les programmes et les opérations.

Mieux comprendre les contextes dans lesquels nous intervenons et les communautés que nous cherchons à aider

| Analyse, conception et planification | Mise en œuvre et suivi | Évaluation et enseignements |
|--|--|--|
| <p>N.1.a. Les équipes responsables des programmes et des opérations analysent le contexte pour identifier les connaissances, compétences et capacités disponibles localement ainsi que les facteurs socio-économiques, politiques et/ou culturels et les rapports de pouvoir qui accentuent les vulnérabilités de différents groupes au sein des communautés et les risques auxquels ils sont exposés.</p> <p>N.1.b. Les activités sont conçues sur la base de cette analyse et d'une évaluation des besoins, en portant une attention particulière aux questions de protection, de genre, d'âge, de handicap et d'inclusion.</p> <p>N.2. Les équipes responsables des programmes et des opérations consultent pour accord les personnes et les communautés au sujet des résultats de l'analyse du contexte et de l'évaluation des besoins, ainsi que du contenu planifié des programmes.</p> <p>N.3. Les personnes et les communautés participent directement à l'analyse du contexte grâce à la mise en place de mécanismes de participation équitables et faciles d'accès ; il est veillé, dans la mesure du possible, à ce que tous les groupes au sein des communautés puissent participer de sorte que l'analyse tienne compte des points de vue et des expériences de chacun.</p> | <p>N.1.a. Les équipes responsables des programmes et des opérations analysent régulièrement le contexte en vue de repérer tout changement significatif éventuel et d'adapter les activités en conséquence.</p> <p>N.1.b. Les équipes responsables des programmes et des opérations collectent et analysent régulièrement des données désagrégées en fonction du sexe, de l'âge, du handicap et d'autres facteurs de diversité pour mieux comprendre le contexte et adapter les activités en conséquence, tout en prenant les mesures adéquates pour protéger et préserver la vie privée des personnes et la confidentialité de leurs données personnelles.</p> <p>N.2. Les équipes responsables des programmes et des opérations consultent pour accord les personnes et les communautés au sujet des résultats de l'analyse du contexte (changements observés) et des modifications qu'il est prévu d'apporter en conséquence aux programmes et aux opérations.</p> <p>N.3. Les personnes et les communautés participent directement à l'analyse du contexte, et la possibilité leur est donnée de mettre à profit leurs connaissances et leurs expériences pour proposer des changements au niveau des programmes et des opérations.</p> | <p>N.1. Les équipes responsables des programmes et des opérations documentent et diffusent au sein de l'organisation les enseignements et les bonnes pratiques relatives à la conduite d'analyses contextuelles exhaustives à des fins d'amélioration de la planification.</p> <p>N.2. Les équipes responsables des programmes et des opérations recourent à la consultation pour identifier les enseignements et les bonnes pratiques relatives à la conduite d'analyses contextuelles exhaustives et les mettent en pratique à des fins d'amélioration de la planification.</p> <p>N.3. Les personnes et les communautés participent directement à l'identification et à la formalisation des enseignements et des bonnes pratiques relatives à la conduite d'analyses contextuelles exhaustives à des fins d'amélioration de la planification.</p> |

Faciliter la participation et le recours aux connaissances, compétences et capacités locales

| Analyse, conception et planification | Mise en œuvre et suivi | Évaluation et enseignements |
|---|---|--|
| <p>N.1. Les équipes responsables des programmes et des opérations exposent dans leurs propositions de programmes les modalités envisagées pour interagir avec les personnes et les communautés et les faire participer à la prise de décisions.</p> <p>N.2. Les équipes responsables des programmes et des opérations consultent pour accord les personnes et les communautés au sujet de leurs besoins prioritaires et de leurs préférences quant aux modalités de fourniture de l'assistance, notamment les modalités de participation aux activités.</p> <p>N.3. Les personnes et les communautés participent directement à la définition des objectifs ainsi qu'à l'élaboration des activités et des mécanismes de participation à la prise de décisions.</p> | <p>N.1. Les équipes responsables des programmes et des opérations mettent en place des mécanismes d'interaction sûrs, faciles d'accès et équitables pour permettre aux personnes et aux communautés de participer à toutes les étapes des programmes et des opérations conformément à leurs préférences.</p> <p>N.2. Les équipes responsables des programmes et des opérations consultent pour accord les personnes et les communautés au sujet des modalités de fonctionnement et des critères d'efficacité des mécanismes d'interaction et de participation, adaptant ces derniers si nécessaire de sorte que tous les groupes au sein des communautés y aient équitablement accès.</p> <p>N.3. Les personnes et les communautés participent directement à la conception, à la gestion et au suivi des activités, y compris, s'il y a lieu, à l'affectation des fonds et à la gestion des ressources financières et autres.</p> | <p>N.1. Les équipes responsables des programmes et des opérations documentent et diffusent à travers l'organisation les enseignements tirés et les bonnes pratiques en matière de participation et de recours aux connaissances et capacités locales.</p> <p>N.2. Les équipes responsables des programmes et des opérations consultent pour accord les personnes et les communautés au sujet des enseignements et des bonnes pratiques à diffuser pour une participation efficace et une utilisation pertinente des connaissances et capacités locales.</p> <p>N.3. Les personnes et les communautés participent directement à l'identification des enseignements et des bonnes pratiques à mettre en œuvre pour une participation efficace et une utilisation pertinente des connaissances et capacités locales dans le cadre des programmes et des opérations.</p> |

Favoriser l'écoute des personnes et des communautés et la prise en compte de leur feedback

| Analyse, conception et planification | Mise en œuvre et suivi | Évaluation et enseignements |
|---|--|---|
| <p>N.1. Les équipes responsables des programmes et des opérations expliquent dans leurs propositions de programmes la manière dont les personnes et les communautés pourront faire part de leurs points de vue et de leurs doléances ainsi que les mesures prévues pour y donner suite.</p> <p>N.2. Les équipes responsables des programmes et des opérations consultent pour accord les personnes et les communautés au sujet de la manière dont elles souhaitent communiquer leurs points de vue, leurs doléances et leurs suggestions concernant les activités des programmes.</p> <p>N.3. Les personnes et les communautés participent directement à l'élaboration des mécanismes de collecte, d'analyse et de traitement de leurs points de vue et de leurs doléances, ainsi que d'autres mécanismes visant à mesurer et suivre leur satisfaction à l'égard de l'assistance reçue.</p> | <p>N.1. Les équipes responsables des programmes et des opérations veillent à ce que les responsabilités soient clairement établies et les canaux officiels requis mis en place pour assurer l'analyse, le traitement et le suivi du feedback dans le cadre des processus de prise de décisions de gestion.</p> <p>N.2. Les équipes responsables des programmes et des opérations consultent pour accord les personnes et les communautés au sujet des modalités d'analyse des données collectées (feedback), prennent des mesures pour y donner suite et rendent compte des éventuelles actions entreprises en réponse au feedback reçu.</p> <p>N.3. Les personnes et les communautés participent directement à l'analyse et à l'interprétation des données collectées (feedback) et définissent les mesures les plus appropriées à prendre en réponse à leur feedback, notamment des mesures de suivi pour déterminer s'il a été répondu efficacement aux problèmes soulevés.</p> | <p>N.1. Les équipes responsables des programmes et des opérations tiennent dûment compte, dans le cadre de leurs activités de suivi, d'établissement de rapports et d'évaluation, du feedback des personnes et des communautés, notamment de leur niveau de satisfaction quant à la qualité et l'efficacité des programmes.</p> <p>N.2. Les équipes responsables des programmes et des opérations consultent pour accord les personnes et les communautés au sujet des résultats des processus de gestion du feedback, de suivi et d'évaluation.</p> <p>N.3. Les personnes et les communautés participent directement aux processus de suivi et d'évaluation et à la définition de critères de qualité et d'efficacité en s'appuyant sur leurs propres expériences, puis les résultats leur sont communiqués et sont aussi diffusés auprès d'autres acteurs locaux concernés, au sein et en dehors de l'organisation.</p> |

Renforcer la transparence et construire des relations fondées sur la confiance et le respect mutuels

| Analyse, conception et planification | Mise en œuvre et suivi | Évaluation et enseignements |
|--|---|--|
| <p>N.1. Les équipes responsables des programmes et des opérations identifient les sources d'information et les canaux de communication que les personnes et les communautés privilégient, ainsi que leurs besoins prioritaires en matière d'information.</p> <p>N.2. Les équipes responsables des programmes et des opérations consultent pour accord les personnes et les communautés au sujet des moyens qu'elles estiment les plus adaptés pour une communication aisée, pertinente, transparente et inclusive, en portant une attention particulière aux questions liées à l'âge, au genre, au handicap et à d'autres facteurs de diversité.</p> <p>N.3. Les personnes et les communautés participent directement à la conception des canaux et mécanismes d'échange d'informations et de communication.</p> | <p>N.1. Les équipes responsables des programmes et des opérations communiquent régulièrement aux personnes et aux communautés des informations sur les principes du Mouvement, ses valeurs, les objectifs des projets, plans et activités, la marche à suivre pour faire part de leurs points de vue et participer aux processus de prise de décisions, et autres informations pertinentes.</p> <p>N.2. Les équipes responsables des programmes et des opérations consultent pour accord les personnes et les communautés au sujet des activités planifiées d'échange d'informations, de changement des comportements, de sensibilisation et de communication bidirectionnelle.</p> <p>N.3. Les personnes et les communautés participent directement à la conception et à la mise en œuvre des activités d'échange d'informations, de changement des comportements, de sensibilisation et de communication bidirectionnelle.</p> | <p>N.1. Les équipes responsables des programmes et des opérations informent en temps opportun les personnes et les communautés des modifications apportées aux projets et aux activités, notamment de leur date d'achèvement et des activités de transition qu'il est prévu de mener.</p> <p>N.2. Les équipes responsables des programmes et des opérations consultent pour accord les personnes et les communautés au sujet des modalités de suivi et d'évaluation de la qualité et de l'efficacité des activités menées et des moyens mis à leur disposition pour communiquer et interagir avec le Mouvement.</p> <p>N.3. Les personnes et les communautés participent directement au suivi et à l'évaluation de la qualité et de l'efficacité des moyens mis à leur disposition pour communiquer et interagir avec le Mouvement.</p> |