POLITIQUE D’ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE ET REDEVABILITÉ (CEA) <ANNÉE>

***<Recommandations générales pour élaborer votre politique de CEA***

*Il est important d’appliquer une approche d’engagement communautaire dans le cadre de l’élaboration de la présente politique en consultant un grand nombre de membres du personnel et de volontaires. Si du personnel et des volontaires participent au processus d’élaboration de ce document, et se sentent consultés et écoutés, ils seront plus enclins à s’approprier la politique et à la mettre en œuvre dans leurs tâches. Si vous écrivez cette politique seul(e) dans votre bureau, elle restera sans doute dans votre bureau ! >*

CONTRÔLE DU DOCUMENT (à usage interne)

|  |  |
| --- | --- |
| Géré par |  |
| Statut | Approuvé |
| Fonction responsable |  |
| Coordonnées |  |
| Date d’approbation |  |
| Version |  |
| Approuvé par | Organe d’autorisation, par ex. SMT |
| Date de prochaine révision |  |

HISTORIQUE DE RÉVISION (à usage interne)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Révision | Approuvé/Modifié/Annulé | Date | Organe d’autorisation | N° de référence du document |
| Original |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |

La présente politique détaille les engagements que <insérer le nom de la Société nationale> prend en ce qui concerne l’engagement des populations locales et la redevabilité envers celles-ci. Elle fournit au personnel et aux volontaires des orientations claires sur ce qui est attendu d’eux en matière d’engagement communautaire et de redevabilité (CEA) et sur la manière dont le CEA doit être intégré à d’autres documents de <nom de la Société nationale>, y compris le plan stratégique, les plans annuels, les propositions et autres politiques et lignes directrices.

Table des matières

[Définitions et abréviations 3](#_Toc26951803)

[Introduction 3](#_Toc26951804)

[Objectif 4](#_Toc26951805)

[Portée et public de la politique 4](#_Toc26951806)

[Principes fondamentaux de la politique 5](#_Toc26951807)

[Rôles et responsabilités 6](#_Toc26951808)

[Mise en œuvre et supervision de la politique 6](#_Toc26951809)

[Politiques, stratégies, procédures et orientations liées 7](#_Toc26951810)

[Annexe 7](#_Toc26951811)

# Définitions et abréviations

Utilisez cette section pour expliquer les termes utilisés dans la politique et détaillez toute abréviation ou tout acronyme. Ceci aide les lecteurs à avoir une compréhension commune des principaux termes utilisés dans votre politique.

Les termes suivants constituent des exemples :

* **Redevabilité :** dans ce document, le terme « redevabilité » désigne spécifique la redevabilité envers les communautés ou les populations locales, et non pas envers les donateurs.
* **Communauté :** désigne tout groupe de personnes que votre programme ou activité entend soutenir. La communauté peut être définie de manière géographique ou par démographie.
* **CEA :** désigne l’engagement communautaire et la redevabilité (*community engagement and accountability*), au sein de la Fédération nationale (IFRC)
* **Réclamations** : désigne une expression formelle d’insatisfaction au sujet du programme ou du comportement de quelqu’un, qui nécessite une enquête et un suivi
* **Retours d’information :** désigne les informations partagées avec nous par la communauté et peut inclure des questions, suggestions, rumeurs ou félicitations.

# Introduction

Utilisez cette section pour présenter votre politique, et

* Expliquer ce qu’est le CEA
* Pourquoi le CEA est important et comment il s’inscrit dans la Société nationale, le mouvement et le secteur humanitaire dans son ensemble ?
* Quelles actions la Société nationale a-t-elle déjà mis en place en matière de CEA et quelles sont les raisons de l’introduction de la présente politique ?

**Pour vous aider à commencer, voici un exemple de ce que cette section peut contenir :**

L’engagement communautaire et la redevabilité (CEA) constitue une approche mise en œuvre par la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge dans le cadre de leur programmation et de leurs opérations. L’engagement communautaire et la redevabilité (CEA) sont soutenus par un ensemble d’activités qui nous aident à placer les communautés au cœur de nos actions, en intégrant la communication et la participation au cycle du programme ou à nos opérations. Les preuves et expériences ont montré que lorsque la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge s’engagent réellement auprès des communautés, nous obtenons leur confiance et leur acceptation, ce qui donne lieu à des résultats plus équitables, plus durables et de meilleure qualité.

La redevabilité envers les communautés est inscrite dans [le Code de conduite du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge lors des opérations de secours en cas de catastrophe](http://www.ifrc.org/Global/Publications/disasters/code-of-conduct/code-english.pdf) et dans les [Principes et règles d’assistance humanitaire de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge](https://www.ifrc.org/Global/Documents/Secretariat/Accountability/Principles%20Rules%20for%20Red%20Cross%20Red%20Crescent%20Humanitarian%20Assistance.pdf), dans les Engagements et actions minimaux en matière d’engagement communautaire et redevabilité, présentés lors du Conseil des délégués 2019, et dans le [Guide du Mouvement pour l’engagement communautaire et la redevabilité](https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/sites/5/2017/12/IFRC-CEA-GUIDE-0612-LR.pdfhttps:/media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/sites/5/2017/12/IFRC-CEA-GUIDE-0612-LR.pdf). Au sein du secteur humanitaire dans son ensemble, il existe une demande croissante pour une plus grande redevabilité et un engagement accru envers la participation des populations. Cette modification se reflétait dans les engagements mondiaux pris lors du Sommet humanitaire mondial de 2016, comme le [Grand compromis](http://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/Grand_Bargain_final_22_May_FINAL-2.pdf). Néanmoins, bien que nombre de programmes et d’opérations se fondent depuis longtemps sur des approches participatives, le Mouvement n’associe pas systématiquement les communautés et, le cas échéant, nous ne le faisons pas toujours de façon efficace.

<Insérer le nom de la Société nationale> travaille depuis <année> pour adopter une approche plus systématique en matière de CEA. Ces travaux ont compris <détailler ce qui a été réalisé jusqu’à ce jour en matière de CEA>. Les défis relevés ont notamment été <décrire les défis rencontrés, en particulier ceux que cette politique pourra contribuer à résoudre>.

# Objectif

Dans cette section, expliquez la raison pour laquelle vous créez cette politique et ce que vous espérez obtenir comme résultats.

**Par exemple :**

L’objectif de la présente politique de CEA est d’aider <nom de la Société nationale> à adopter une approche plus systématique et plus planifiée de l’engagement des communautés et de garantir une redevabilité plus cohérente et de meilleure qualité dans tous nos programmes et opérations. En institutionnalisant le CEA dans nos méthodes de travail, <nom de la Société nationale> pourra :

* Obtenir la confiance et l’acceptation des communautés
* Améliorer notre accès et notre réputation
* Encourager une plus grande appropriation de nos interventions par la communauté
* Et donc améliorer la qualité et la durabilité de nos programmes.

Par le biais de la présente politique, <nom de la Société nationale> :

* Décrit ce à quoi nous nous engageons en matière d’engagement des communautés avec lesquelles nous travaillons et de redevabilité envers celles-ci
* Fournit à notre personnel et à nos volontaires des orientations claires sur ce qu’ils doivent mettre en place en matière de CEA, notamment les rôles et responsabilités des différents départements et niveaux
* Décrit comment le CEA doit être intégré aux autres documents de la Société nationale, notamment le plan stratégique, les plans annuels, les propositions et les autres politiques et lignes directrices
* Détaille le soutien, les ressources et le plan opérationnel nécessaires pour garantir que cette politique peut être mise en œuvre au sein de <nom de la Société nationale>.

# Portée et public de la politique

Expliquez dans cette section les personnes à qui la présente politique s’applique au sein de la Société nationale, les départements ou les travaux qu’elle affecte.

**Par exemple :**

La présente politique s’applique à :

* Tout le personnel et tous les volontaires travaillant pour <nom de la Société nationale>
* Tous les membres responsable de la gouvernance de <nom de la Société nationale>
* Les partenaires de <nom de la Société nationale> dans le cadre de l’exécution de projets <en/à/aux pays>.

Bien que cette politique couvre tous les aspects de <nom de la Société nationale>, elle est particulièrement importante pour les départements et les projets impliqués dans l'exécution des programmes et opérations au sein des communautés.

# Principes fondamentaux de la politique

Dans cette section, vous devez décrire le contenu principal de la politique. Ce contenu doit inclure les éléments suivants :

* Les principes généraux et engagements pris par la Société nationale en matière de CEA. Par exemple, en ce qui concerne les principes fondamentaux de CEA, notamment la communication transparente, la participation, l’écoute et la prise de mesures après les retours d’information et réclamations, le partage d’informations en situations d’urgence, le soutien au plaidoyer des communautés et la communication pour le changement des comportements. Ces informations peuvent être tirées des Engagements minimaux en matière d’engagement communautaire et de redevabilité, qui sont en cours d’élaboration et devraient être présentés lors du Conseil des délégués fin 2019.
* Les mesures spécifiques que la Société nationale prendra pour garantir que ces engagements sont respectés. Ces mesures doivent être plus détaillées et rattachées aux principes généraux ou engagements ci-dessus, et doivent être tirées des actions minimales décrites dans le [Guide du Mouvement pour l’engagement communautaire et la redevabilité](https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/sites/5/2017/12/IFRC-CEA-GUIDE-0612-LR.pdfhttps:/media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/sites/5/2017/12/IFRC-CEA-GUIDE-0612-LR.pdf). Néanmoins, celles-ci doivent être élaborées dans le contexte de votre Société nationale. Ne faites pas de copier/coller à partir du guide.
* Vous trouverez ci-dessous des idées pour commencer :
  + <nom de la Société nationale> organisera toujours une réunion d’orientation avec les communautés au début des programmes afin d’expliquer qui nous sommes, le comportement qu’elles peuvent attendre de notre part et ce qui se passera dans le cadre du programme
  + <nom de la Société nationale> mettra en place un système de retours d’information et réclamations et garantira que tous les retours d’information et réclamations sont enregistrés, analysés, résultent en des mesures et reçoivent une réponse. Le système de retours d’information et réclamations utilisera les modes de communication privilégiés par la communauté
  + Chaque programme de <nom de la Société nationale> sera supervisé par un comité de gestion du projet qui inclura des membres de la communauté, y compris des hommes, des femmes, des garçons et des filles, des personnes âgées et d’autres groupes vulnérables. Ces comités seront formés à leurs rôles et responsabilités et leur efficacité sera supervisée
  + <nom de la Société nationale> attribuera au minimum 5 % du budget aux questions de CEA dans le cadre de chaque proposition de programme et plan opérationnel
  + <nom de la Société nationale> ajoutera un correspondant CEA à sa structure RH
  + <nom de la Société nationale> intègrera le CEA à tous les politiques, procédures, plans annuels et plans stratégiques existants et nouveaux
  + <nom de la Société nationale> inclura les retours d’information de la communauté comme point systématique de l’ordre du jour de toutes les réunions de l’équipe de direction
  + Le CEA sera ajouté à toutes les descriptions de poste et à tous les processus d’évaluation.

# Rôles et responsabilités

Décrivez les personnes responsables de la mise en œuvre de la présente politique et les tâches qui leur incombent. Ceci dépend fortement du contenu de votre politique et de ce qu’il faudra mettre en œuvre au sein de votre Société nationale. Vous trouverez ci-dessus des exemples des différents rôles que vous pourriez souhaiter inclure, mais vous n’êtes pas obligé(e) de tous les ajouter, sauf si cela est pertinent pour votre Société nationale.

Il peut s’agir des :

* Responsabilités communes à tout le personnel et les volontaires
* Responsabilités du Secrétaire général et de la direction
* Responsabilités des dirigeants du programme et des opérations, par exemple responsable de la santé, de la gestion des catastrophes, etc.
* Responsabilités liées aux thématiques transversales, par exemple équipes chargées de la planification, la supervision, l’évaluation et la communication de rapports, du développement organisationnel ou de la protection, des questions de genre et de l’inclusion
* Responsabilités liées à d’autres services de soutien, par exemple finances et ressources humaines
* Responsabilités des dirigeants des branches
* Responsabilités de gouvernance, à l’échelle de la branche et du siège
* Responsabilités des Sociétés nationales partenaires, de la Fédération nationale (IFRC) et de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.

# Mise en œuvre et supervision de la politique

Dans cette section, décrivez brièvement la manière dont la présente politique sera mise en œuvre et supervisée. Les éléments suivants doivent être indiqués :

* Qui est responsable de la supervision de la présente politique ?
* Quelles mesures seront prises pour soutenir la mise en œuvre de la politique ? Par exemple, un plan d’action ou une stratégie seront-ils élaborés pour décrire la manière dont les actions prévues par la politique seront mises en œuvre ? La politique sera-t-elle présentée au personnel ? Comment sera-t-elle diffusée ? Une formation est-elle prévue ?
* Comment la mise en œuvre de la politique sera-t-elle supervisée ? Par exemple, une évaluation annuelle aura-t-elle lieu ? Un compte rendu sera-t-il fait aux réunions du conseil d’administration ? Existe-t-il des indicateurs clés pour mesurer la manière dont la politique est respectée ?

# Politiques, stratégies, procédures et orientations liées

Dans cette section, énumérez tous les politiques, procédures, plans et orientations existants de <nom de la Société nationale> auxquels le CEA sera intégré ou étant associés à la présente politique (et en quoi ils sont liés). Il peut s’agir des exemples suivants : plan stratégique de la Société nationale, orientations en matière de PMER, politique de ressources humaines, procédures opérationnelles standards en matière de réponse aux catastrophes, politique de communication, etc.

# Annexe

Ajoutez ici les autres documents liés à la mise en œuvre de la présente politique, par exemple la stratégie ou le plan d’action de la Société nationale en matière de CEA.