

Exercice d'étude de cas :

INSTITUTIONNALISATION DU CEA

Document à l'usage des participants (30 minutes)

L'expérience de la Croix-Rouge du Kenya dans l'institutionnalisation du CEA

En 2014, le secrétaire général de la Croix-Rouge du Kenya (SCRK) s'est porté volontaire pour participer à un projet de la FICR visant à développer et tester des actions minimales pour améliorer l'engagement communautaire et la redevabilité (CEA) dans les programmes. Ce processus comprenait un examen des pratiques existantes de la SCRK afin d'identifier les lacunes du CEA, avant de développer et de piloter des actions minimales pour le CEA dans le cadre d'un projet de sécurité alimentaire et de moyens de subsistance.

Le pilote a été dirigé par l'équipe de suivi, d'évaluation, de redevabilité et d'apprentissage (MEAL) de la SCRK, avec le soutien du bureau régional de la FICR. Pendant le pilote, l'équipe MEAL et l'équipe du programme ont testé et adapté de nouvelles approches du CEA pour s'assurer qu'elles étaient adaptées au contexte kenyan et aux méthodes de travail de la SCRK. Une évaluation indépendante a permis de tirer des enseignements à la fin du projet pilote de six mois, qui ont été partagés avec la direction, le personnel et les volontaires de la SCRK à tous les niveaux, ainsi qu'avec les Sociétés nationales partenaires (SNP).

S'appuyant sur les leçons tirées du projet pilote, l'équipe MEAL de la SCRK a ensuite entamé le processus d'institutionnalisation du CEA dans toute l'organisation. Consciente que cela nécessitait des ressources spécifiques, l'équipe MEAL a contacté ses partenaires, les Croix-Rouge américaine et finlandaise, et a réussi à obtenir un financement pour le personnel et les activités visant à institutionnaliser le CEA.

L'équipe MEAL a rédigé un projet de cadre du CEA, définissant la manière dont le CEA doit être intégré à chaque étape du cycle du programme. Le projet de cadre a été largement partagé et discuté avec tous les niveaux de la Société nationale, y compris le siège, la haute direction, les bureaux régionaux et les antennes, ainsi qu'avec les communautés. Les retours d'information et les suggestions ont été utilisés pour améliorer le cadre du CEA et faire en sorte qu'il puisse être mis en œuvre par tous les départements. La version finale a ensuite été approuvée et adoptée par la haute direction de la SCRK.



Formation sur l'engagement communautaire et la redevabilité

Étude de cas sur l'institutionnalisation du CEA - Document à l'usage des participants

Dans le même temps, la SCRK a également entamé le processus de révision de sa stratégie organisationnelle. L'équipe MEAL a utilisé les résultats du pilote du CEA et le projet de cadre pour souligner à la direction le lien stratégique entre le CEA et les valeurs d'efficacité, d'efficacité, d'économie et d'équité institutionnelles de la SCRK. Sur le plan extérieur, le Grand Bargain a également permis de mettre davantage l'accent sur la participation des communautés à l'aide humanitaire. Cela a conduit la SCRK à intégrer le CEA dans le nouveau plan stratégique, en faisant une priorité organisationnelle.

L'équipe MEAL a ensuite étendu les formations CEA à tous les niveaux et départements de la SCRK et a organisé des déjeuners trimestriels au siège sur le thème du CEA. L'équipe MEAL a également effectué des visites régulières sur le terrain pour aider le personnel de première ligne à intégrer le CEA dans son travail.

Avec le soutien de l'équipe MEAL, les huit bureaux régionaux de la SCRK ont ensuite mené des consultations avec les communautés sur les moyens qu'elles préfèrent pour fournir un retour d'information. Sur la base des résultats, une ligne téléphonique nationale de retour d'information a été mise en place et chaque région a créé des canaux de retour d'information supplémentaires en fonction des préférences de sa communauté. Des directives en matière de retour d'information et de réclamations ont été élaborées en consultation avec le personnel, les volontaires et les communautés. Elles définissent la manière dont le retour d'information sera collecté, partagé, analysé et traité à tous les niveaux. Le nouveau système de retour d'information et les nouvelles lignes directrices ont ensuite été déployés dans le cadre d'ateliers régionaux et au siège.

Enfin, l'équipe MEAL a intégré le CEA dans les systèmes de S&E de la SCRK et a ajouté les responsabilités du CEA aux descriptions de poste et aux processus d'évaluation du personnel et des volontaires.

Question pour discussion de groupe – réponses sur le tableau de conférence

1. Lisez l'étude de cas et identifiez les facteurs ou les approches qui ont aidé la Croix-Rouge du Kenya à institutionnaliser le CEA et que vous pourriez utiliser dans votre organisation.