



PRÉPARATION DES SOCIÉTÉS NATIONALES ET L'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE ET REDEVABILITÉ

Note d'orientation

June 2024



PRÉPARATION POUR UNE INTERVENTION EFFICACE

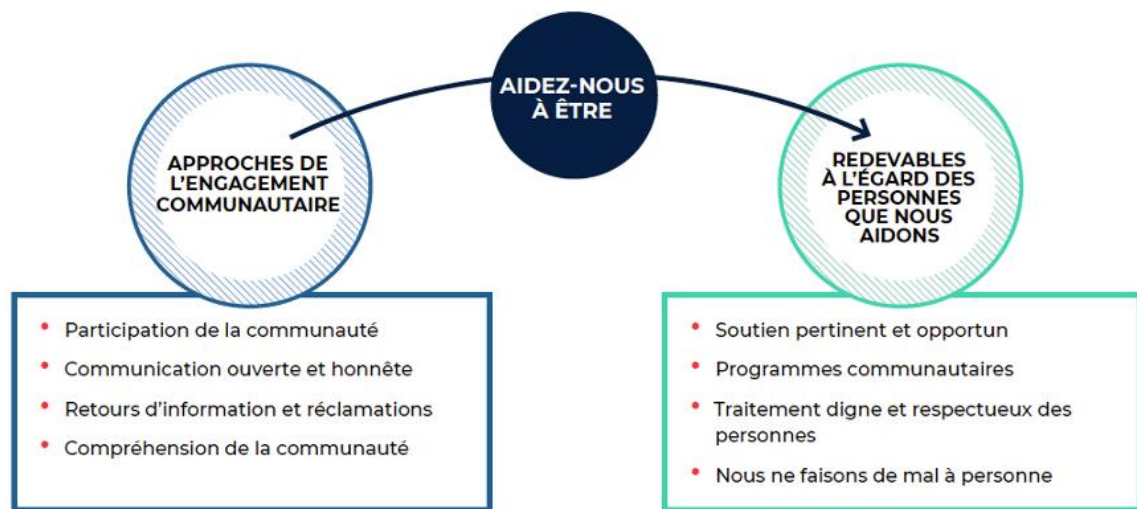
Engagement Communautaire et Redevabilité dans le cadre de l'approche de Préparation pour une Intervention Efficace

Introduction et objectif de cette note d'orientation

Cette note d'orientation est destinée au personnel des Sociétés nationales (SN), de l'IFRC, du CICR et des SN partenaires (SNP) qui prévoient d'utiliser [la préparation pour une intervention efficace \(PIE\)](#). Elle fournit des conseils sur la manière d'intégrer l'engagement communautaire et la redevabilité dans l'approche PIE, que ce soit dans le cadre d'une intervention en cours ou d'une programmation à long terme. Elle fournit également des liens vers des ressources utiles contenant davantage d'informations et de conseils sur la manière de combler les lacunes identifiées à l'aide du mécanisme PIE.

Cette note d'orientation porte sur :

1. [Pourquoi l'engagement communautaire et la redevabilité constituent-ils un élément important de la préparation des Sociétés nationales aux interventions d'urgence ?](#)
2. [Que signifie être préparé à l'engagement communautaire et à la redevabilité ?](#)
3. [Intégrer l'engagement communautaire et la redevabilité dans le processus PIE](#)
4. [Intégrer l'engagement communautaire et la redevabilité dans le mécanisme PIE](#)
 - [Critères de référence d'engagement communautaire et de redevabilité dans le cadre de la PIE](#)
 - [Questions à prendre en compte pour l'engagement communautaire dans le cadre d'autres critères de référence](#)
 - [Critères minimaux d'engagement communautaire et de redevabilité lorsque la PIE est utilisée dans le cadre d'une intervention d'urgence](#)
5. [Ressources et sources d'aide en matière d'engagement communautaire](#)



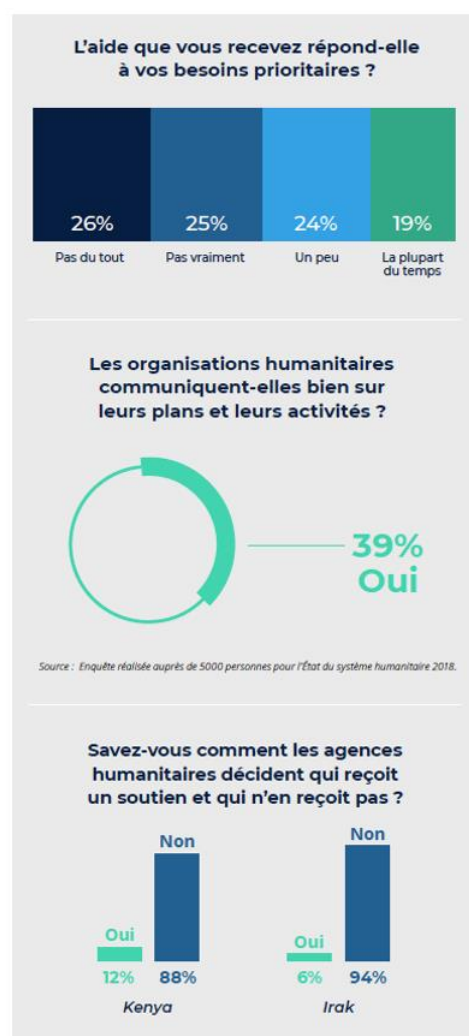
1. Pourquoi l'engagement communautaire et la redevabilité sont des éléments importants de la préparation de l'intervention de la Société nationale ?

Les preuves, l'expérience et le bon sens nous disent que lorsque nous faisons réellement participer les communautés et qu'elles jouent un rôle actif dans la conception et la gestion des programmes et des opérations, les résultats sont plus efficaces, plus durables et de meilleure qualité. Les engagements à travailler de manière responsable avec les communautés sont inscrits dans le [Code de conduite du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge pour les secours en cas de catastrophe](#), les [Principes et règles pour l'assistance humanitaire de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge](#) et les [Engagements pris par l'ensemble du mouvement en faveur de l'engagement communautaire et de la redevabilité](#).

Malheureusement, il existe de nombreux exemples d'opérations qui ont mal tourné parce qu'elles n'ont pas suffisamment impliqué la population locale, qu'il s'agisse d'articles d'aide humanitaire sur les marchés ou de bénévoles et d'employés attaqués, voire tués, en raison de la peur et de l'incompréhension de la communauté.

Les données recueillies par Ground Truth Solutions¹ mettent en évidence certaines de ces lacunes et représentent les points de vue de près de 10 000 personnes dans 10 pays touchés par des catastrophes et des crises.²

Ces conclusions sont reprises dans les recherches menées en Asie-Pacifique pour examiner les enseignements opérationnels du DREF de 2017 à 2021 et les conclusions des résultats du PIE dans la région. La recherche a mis en évidence l'absence d'approches d'engagement communautaire dans les réponses des SN. Par exemple, il n'existe généralement pas de systèmes de retour



¹ Ground Truth Solutions a interrogé 4971 personnes dans sept pays (Afghanistan, Bangladesh, Irak, Haïti, Liban, Ouganda et Somalie). Voir : <https://www.groundtruthsolutions.org/projects/perspectives-on-the-grand-bargain> et <https://www.groundtruthsolutions.org/our-work/themes/cash-barometer>

² ALNAP a commandé à GeoPoll une enquête auprès de 5000 bénéficiaires d'aide à travers cinq pays (Afghanistan, Éthiopie, Kenya, République démocratique du Kenya et Irak) Voir : <https://library.alnap.org/the-state-of-the-humanitarian-system-sohs-2018-full-report>

d'information efficaces et le personnel et les bénévoles n'ont pas suffisamment de connaissances, de capacités ou de compétences pour impliquer les communautés et collecter et analyser efficacement les données des communautés. Dans de nombreux cas, cela a conduit à une inadéquation entre les besoins et ce qui est fourni aux communautés.

La région Afrique de l'IFRC [a mené des recherches en 2019 pour mieux comprendre ce qui favorise ou entrave la redevabilité dans les opérations](#). Elle a identifié les facteurs communs suivants :

Qu'est-ce qui nous incite à faire preuve de redevabilité dans les opérations ?

- Quand le personnel et les bénévoles comprennent la valeur de l'engagement communautaire - par exemple par le biais de formations
- L'adhésion des dirigeants, du responsable des opérations et de la SN
- Le personnel dédié à l'engagement communautaire.

Qu'est-ce qui nous empêche de faire preuve de redevabilité dans les opérations ?

- Les défis liés à la gestion des retours de la communauté de manière systématique et simple
- Les évaluations insuffisantes qui limitent la compréhension des besoins et du contexte locaux
- Une mauvaise communication continue avec les communautés dans les deux sens au sujet de l'opération
- L'engagement communautaire est cloisonné et n'est pas intégré dans l'ensemble de l'opération
- Le personnel ne comprend pas comment impliquer concrètement les communautés, ni ses responsabilités et son rôle dans le soutien d'une bonne redevabilité
- Les contraintes de temps et la perception que l'engagement communautaire prend trop de temps.

La meilleure façon de surmonter ces obstacles et de s'assurer que les Sociétés nationales sont prêtes à impliquer efficacement les communautés dans une situation d'urgence est d'inclure l'engagement communautaire dans les efforts de renforcement de la préparation et de la capacité d'intervention. Cela signifie que les mécanismes permettant de partager les informations, de recueillir et de répondre aux retours d'information et de faciliter la participation de la communauté seront déjà en place, avec un personnel et des bénévoles formés et prêts à intervenir, plutôt que de devoir tout recommencer au début de l'intervention, lorsque le temps est limité.

Comment la préparation à l'engagement communautaire a-t-elle favorisé les opérations ?

⇒ Kenya

La Croix-Rouge du Kenya investit dans le renforcement des approches d'engagement communautaire depuis 2014. Les activités comprenaient la formation de l'ensemble du personnel et des bénévoles, la mise en place d'un système national de retours d'information et de réclamations, l'ajout de mesures de redevabilité comme norme pour tous les nouveaux programmes et opérations, l'intégration de la redevabilité dans le nouveau plan stratégique de la KRCS et l'ajout de responsabilités en matière de redevabilité dans les descriptions de poste et les évaluations du personnel.

Ces efforts ont aidé la Croix-Rouge du Kenya à améliorer l'impact et l'efficacité de ses interventions face à la sécheresse. Une [étude de cas opérationnelle 2023](#) sur le rôle de l'engagement communautaire dans l'action préventive a révélé que les approches participatives telles que la co-conception des bulletins météorologiques ont contribué à renforcer la confiance de la communauté dans les prévisions météorologiques. L'existence d'un système de retour d'information et de processus de communication solides a permis de s'assurer que les problèmes étaient traités en temps réel et dans les courts délais impartis à l'action préventive. Par exemple, répondre aux demandes des communautés pour différents types de semences et les distribuer à temps pour que les agriculteurs puissent les planter et s'assurer d'une germination rapide. L'implication des communautés dans la définition des critères de ciblage a permis de s'assurer qu'il n'y avait pas de conflits majeurs au sein de la communauté. Une évaluation de la réponse à la sécheresse de 2017-2018 a également révélé que l'approche de ciblage communautaire de la Société nationale était une réussite majeure, considérée comme juste et transparente par tous, y compris par ceux qui n'ont pas été sélectionnés.

⇒ Bangladesh

La Société du Croissant-Rouge du Bangladesh (BDRCS) œuvre à institutionnaliser l'engagement communautaire et la responsabilité depuis 2010. Parmi les étapes importantes, citons le lancement d'un centre d'appel national en 2017, l'adoption d'un cadre de redevabilité complet en 2018, l'amélioration des systèmes de retour d'information via les réseaux sociaux, l'intégration de la redevabilité dans le plan stratégique du BDRCS en tant qu'approche transversale fondamentale et l'introduction d'une politique d'engagement communautaire et de redevabilité en 2021. À l'appui de cette politique, le BDRCS a renforcé les capacités et formé le personnel et les bénévoles à l'application pratique de l'engagement communautaire.

Une [évaluation sur l'intervention dans le cadre du COVID-19](#) a montré que le fait de pouvoir s'appuyer sur des approches solides en matière de communication, de participation et de retour d'information a été d'une importance considérable pour l'intervention, en permettant au BDRCS de partager des messages, de dissiper les mythes sur le COVID-19, et de recevoir et d'agir sur le retour d'information de la communauté en temps opportun et de manière réactive. Cela s'est avéré inestimable pour gagner la confiance des gens lorsque des décisions difficiles telles que la sélection et le ciblage ont été prises. À Cox's Bazar, le système de retour d'information permet de traiter les principaux problèmes signalés par la communauté, tels que l'amélioration des services EHA, le développement du système de drainage et les processus de sélection des participants.

⇒ **Malawi**

En 2018, la Croix-Rouge du Malawi (MRCS) a intégré l'engagement communautaire et la redevabilité au sein du nouveau département Planification, qualité et apprentissage (PQL) et a inclus dans son plan stratégique 2019-2021 des engagements accrus en matière de redevabilité envers les communautés. Une formation a été dispensée au personnel du siège et des branches et un système de retour d'information a été mis en place. Cela a permis de mieux faire connaître l'approche au personnel et de l'encourager à l'intégrer dans les programmes et les opérations.

Cette approche a jeté les bases de l'intervention de la SN dans le cadre du COVID-19. [Research on the impact of community engagement and accountability approaches in public health emergencies](#) ont montré que la mise en place d'un système de retour d'information communautaire était très utile pour la MRCS et l'aidait à adapter ses activités de santé publique et d'engagement communautaire en fonction des barrières, des préférences, des rumeurs et des croyances présentes au sein des communautés. Ces adaptations ont permis d'accroître l'impact et la redevabilité des actions de santé publique de la MRCS, notamment en augmentant les taux de vaccination, en améliorant les comportements en matière de santé et en réduisant les effets des rumeurs et de la désinformation. Elles ont également permis de réduire la réticence et l'hostilité des communautés à l'égard des volontaires qui promeuvent des mesures de santé publique telles que la vaccination.

2. Que signifie être préparé à l'engagement communautaire et à la redevabilité ?

Le schéma suivant montre comment l'institutionnalisation de l'engagement communautaire et de la redevabilité peut nous aider à améliorer la redevabilité dans les situations d'urgence et à respecter ainsi les Engagements du Mouvement. Les actions ci-dessous sont tirées du [Guide de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sur l'engagement communautaire et la redevabilité](#).

Institutionnaliser l'engagement communautaire et la redevabilité

1. Renforcer la compréhension et la capacité d'engagement de la communauté à tous les niveaux des SN en donnant la priorité aux dirigeants, en formant le personnel et les bénévoles (avant la situation d'urgence) et en disposant d'une politique et d'un plan clairs pour guider les efforts.
2. Allouer un financement cohérent et identifier le personnel chargé de diriger l'engagement communautaire et la redevabilité au sein de l'organisation.
3. Intégrer l'engagement communautaire et la redevabilité dans les stratégies, les plans, les politiques et les outils des SN - y compris les procédures opérationnelles normalisées en matière de préparation et de réaction aux catastrophes et les descriptions de poste du personnel et des bénévoles.
4. Mettre en place un mécanisme permanent de retour d'information communautaire pour la SN, capable de soutenir l'ensemble des programmes, des opérations et des activités.



Il s'agit donc d'opérations d'urgence qui permettent de :

1. Intégrer l'engagement communautaire dans l'ensemble de la réponse
2. Comprendre les besoins, les capacités et le contexte de la communauté
3. Réaliser l'évaluation dans la transparence et le respect de la communauté
4. Discuter des plans d'intervention avec les communautés et les principales parties prenantes
5. Discuter et accepter les critères de sélection et les processus de partage avec les communautés.
6. Inclure des activités et des indicateurs d'engagement communautaire et de redevabilité dans les plans d'intervention et les budgets.
7. Partager régulièrement des informations sur les interventions avec la communauté
8. Soutenir la participation de la communauté à la prise de décisions concernant l'intervention
9. Écouter les retours de la communauté et s'en servir pour orienter l'intervention
10. Inclure la communauté dans l'évaluation



Nous respectons Les engagements minimaux en matière d'engagement communautaire et de redevabilité

3. Inclure l'engagement communautaire et la redevabilité dans le processus PIE

L'approche PIE, qui s'inscrit dans le cadre du renforcement des capacités d'intervention à plus long terme, comporte cinq phases. L'intégration de l'engagement communautaire et de la redevabilité dans chaque phase garantira que la capacité des SN à impliquer efficacement les communautés et à ne pas nuire pendant les interventions est également renforcée dans le cadre du processus PIE. Si la SN dispose d'un point focal pour l'engagement communautaire, celui-ci doit être impliqué et peut soutenir le processus PIE dès le début. Les actions ci-dessous contribueront à intégrer l'engagement communautaire dans le processus PIE.

Phase de la PIE	Actions visant à intégrer l'engagement communautaire et la redevabilité
1. Orientation	• Lire le module 5 du Guide de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sur l'engagement communautaire et la redevabilité et les recherches menées en Afrique qui ont permis d'identifier ce qui favorise ou entrave un bon engagement des communautés dans les situations d'urgence. • Intégrer dans la présentation d'orientation de la PIE la capacité d'engagement communautaire des SN, leur dotation en personnel, ainsi que les pratiques actuelles, les expériences et les enseignements tirés des opérations. • Dans le cadre de l'exercice, réfléchissez au rôle que la communauté devrait jouer pour une intervention parfaite.
2. Évaluation	• Rassembler les informations et les documents nécessaires pour évaluer si la SN respecte les critères de référence en matière d'engagement communautaire - Voir la section suivante de ce document pour obtenir des conseils. • Envisager de procéder à une auto-évaluation de l'engagement communautaire (outil 3 de la boîte à outils CEA) afin de comprendre les obstacles auxquels la SN est confrontée et de déterminer dans quelle mesure elle respecte actuellement les actions minimales en matière de redevabilité. • Si des questions sur l'engagement communautaire sont nécessaires pour les entretiens, les formateurs en PIE peuvent utiliser l'outil d'évaluation ci-dessus.
3. Hiérarchisation et analyse	• Si la SN a procédé à une auto-évaluation de l'engagement communautaire, utiliser les résultats dans l'analyse des causes profondes. • Lire les stratégies d'engagement communautaire et de redevabilité au niveau mondial et en Afrique pour comprendre les obstacles et les éléments facilitateurs.
4. Plan de travail	• Le cas échéant, utiliser la politique, la stratégie ou le plan d'engagement communautaire et de redevabilité de la SN pour informer le plan de travail. • Utiliser l'outil CEA :4 (modèle de stratégie CEA), 5 (plan de travail CEA), 6 (budget CEA), 7 (S&E CEA) et 22 (plan d'urgence CEA) pour rassembler des idées de résultats, d'activités, de calendriers, d'indicateurs et de ressources en matière d'engagement communautaire.
5. Action et redevabilité	• Les améliorations identifiées dans le cadre de la PIE doivent être intégrées dans la stratégie, la politique ou le plan d'engagement communautaire et de la redevabilité de la SN. • Le point focal chargé de l'engagement communautaire et de la redevabilité devrait faire partie des processus de suivi et d'examen réguliers, notamment en recueillant les réactions des communautés sur l'impact des changements mis en œuvre.

4. Intégrer l'engagement communautaire et la redevabilité au sein du mécanisme PIE

Critères de référence d'engagement communautaire et de redevabilité dans le cadre de la PIE

Il existe quatre critères de référence clés pour mesurer l'état de préparation des SN à l'engagement communautaire dans le cadre des interventions. Les conseils ci-dessous décrivent ces critères et la manière de mesurer les performances par rapport à ceux-ci, avec des liens vers des ressources utiles pour combler les lacunes identifiées.

CRITÈRE PIE 5.1 *Politique, stratégie et normes – Volet qualité et redevabilité*

La SN dispose de mécanismes garantissant que les populations touchées sont impliquées dans toutes les étapes de l'intervention (y compris la prise de décision) afin de s'assurer que l'assistance est appropriée et répond à leurs besoins et à leurs priorités.

DÉFINITION

À quoi ressemble ce critère de référence dans la pratique ?

La SN partage régulièrement des informations avec les communautés et veille à ce qu'elles puissent participer à la prise de décisions concernant l'intervention dans des réunions communautaires, comités et discussions de groupe. Les communautés doivent recevoir des informations et participer à :

- *La planification des évaluations (objectif, comment, quand, qui)*
- *La planification des opérations (résultats, activités, rôles, responsabilités, calendrier, critères de sélection, participation, retour d'information et méthodes de communication)*
- *La prise de décisions au cours de la mise en œuvre (c'est-à-dire comment, où et quand mettre en œuvre les activités, les critères de sélection, le ciblage et la distribution, l'emplacement et la conception de la construction, les changements, les retards, les défis, les problèmes liés au retour d'information, la clôture et la fin).*
- *La planification des évaluations (comment, quand, questions, qui)*

ÉVALUATION DU CRITÈRE DE RÉFÉRENCE

Comment mesurer ce critère de référence en utilisant les catégories d'évaluation PIE

1. N'existe pas

La SN partage très peu d'informations et n'offre pas aux communautés la possibilité de participer à la prise de décisions concernant ses activités.

2. Existe partiellement

La SN partage des informations par le biais d'approches à sens unique (c'est-à-dire des panneaux d'affichage) et offre des possibilités de participation ad hoc et limitées (c'est-à-dire que les communautés répondent aux questions d'une évaluation mais ne prennent pas de décisions).

3. Amélioration nécessaire

La SN partage des informations et offre des possibilités de participation, mais cela n'est pas systématique et n'a pas lieu dans toutes les opérations, ni à tous les stades.

4. Existe, pourrait être consolidé

La SN a mis en place des engagements et des processus clairs pour partager les informations avec les communautés et permettre leur participation. Toutefois, des

Sources d'informations ou d'orientations supplémentaires pour combler les lacunes ○ Guide CEA (p.50-53, 86-90 and module 5) ○ Boîte à outils CEA (surtout les outils 14, 16, 17, 18, 19 and 20)	lacunes subsistent dans la mise en œuvre, c'est-à-dire que de nombreuses décisions sont encore prises sans l'avis des communautés. 5. Haute performance La SN a mis en place des engagements et des processus clairs pour partager les informations avec les communautés et permettre leur participation. Il est prouvé que cela se fait à un niveau élevé, dans la plupart des opérations, à tous les stades de l'intervention.
CRITÈRE PIE 5.2 <i>Politique, stratégie et normes – Volet qualité et redevabilité</i> La SN a formé des points focaux CEA dans les principales branches et au siège.	
DÉFINITION <i>À quoi ressemble ce critère de référence dans la pratique ?</i>	ÉVALUATION DU CRITÈRE DE RÉFÉRENCE <i>Comment mesurer ce critère de référence en utilisant les catégories d'évaluation PIE</i>
La SN dispose des capacités et des compétences nécessaires pour mettre en œuvre un engagement communautaire efficace dans le cadre de ses opérations. Notamment : ○ La présence au siège d'un membre du personnel dont le titre de poste comprend l'engagement communautaire et la redevabilité. ○ Une formation a été dispensée au personnel, aux branches et aux dirigeants sur la manière d'impliquer efficacement les communautés (par exemple, la formation sur la formation de base CEA, la formation sur l'engagement communautaire pour les branches ou la formation CEA dans les situations d'urgence) ○ Identifier des points de contact pour l'engagement communautaire dans les branches ○ Les interventions sont soutenues par un membre du personnel ou un point focal chargé de l'engagement communautaire et le personnel et les bénévoles chargés des interventions sont informés de leurs responsabilités en	1. N'existe pas La SN n'a pas dispensé de formation à l'engagement communautaire et à la redevabilité à son personnel ou à ses bénévoles et n'a pas de points focaux CEA. 2. Existe partiellement La SN a dispensé une certaine formation à son personnel et/ou à ses bénévoles mais elle n'est pas très répandue. La SN dispose d'un point focal pour l'engagement communautaire au siège mais il a de multiples responsabilités et dispose de peu de temps et de capacité pour faire avancer les choses. 3. Amélioration nécessaire La SN a dispensé une formation au personnel et aux branches et dispose d'un point focal informel pour l'engagement communautaire, qui soutient parfois les opérations.

matière d'engagement communautaire et de tous les mécanismes utilisés par la SN pour la communication, la participation et le retour d'information. Sources d'informations ou d'orientations supplémentaires pour combler les lacunes ○ Outil CEA 8 JD CEA et responsabilités en cas d'urgence ○ Outil CEA 25 Briefing sur le CEA pour le personnel intégrant une opération ○ Outil CEA 23 Principales tâches du personnel CEA dans le cadre d'une intervention ○ Formation de base CEA ○ Formation CEA dans les situations d'urgence (1 journée) or module court ○ Formation à l'engagement communautaire pour les branches	4. Existe, pourrait être consolidé La SN a dispensé une formation à la plupart du personnel et des branches et dispose d'un membre du personnel chargé de l'engagement communautaire et de la redevabilité au siège, qui soutient la plupart des opérations. La plupart des branches ont des points focaux pour l'engagement communautaire. 5. Haute performance La SN dispense des formations régulières à l'ensemble de son personnel et de ses branches et dispose d'un membre du personnel chargé de l'engagement communautaire et de la redevabilité au siège, qui est un membre clé de toutes les opérations. Toutes les branches ont des points focaux pour l'engagement communautaire et la redevabilité. La SN a inclus les responsabilités et les compétences en matière d'engagement communautaire et de redevabilité dans les descriptions de poste du personnel opérationnel et des bénévoles.
CRITÈRE PIE 5.3 <i>Politique, stratégie et normes – Volet qualité et redevabilité</i> Un plan CEA de la SN est élaboré et mis en œuvre, des modèles standard sont disponibles et les procédures sont incluses dans les modes opératoires normalisés.	
DÉFINITION <i>À quoi ressemble ce critère de référence dans la pratique ?</i>	ÉVALUATION DU CRITÈRE DE RÉFÉRENCE <i>Comment mesurer ce critère de référence en utilisant les catégories d'évaluation PIE</i>
La SN a : ○ Un plan, une stratégie ou une politique d'engagement communautaire et de redevabilité est en place. ○ Des exigences en matière d'engagement communautaire dans ses procédures opérationnelles normalisées, ses	1. N'existe pas La SN n'a pas de plan, de stratégie ou de politique d'engagement communautaire et de redevabilité, et cet aspect n'est pas inclus dans ses procédures opérationnelles normalisées, ses politiques ou ses outils de réponse aux catastrophes.

politiques, ses processus et ses outils de réponse aux catastrophes.

- Des activités et des indicateurs d'engagement communautaire et de redevabilité dans les plans d'intervention et les budgets.

Sources d'informations ou d'orientations supplémentaires pour combler les lacunes

- [Outil 2 CEA Modèle de politique de CEA](#)
- [Outil 3 CEA Atelier d'auto-évaluation et de planification de CEA](#)
- [Outil 4 CEA Modèle de politique de CEA](#)
- [Outil 6 CEA Outil de budgétisation de CEA](#)
- [Outil 22 CEA Élaboration d'un plan d'urgence pour le CEA](#)
- [Outil 7 CEA Outil de suivi et d'évaluation de CEA](#)

2. Existe partiellement

La SN élabore un plan, une stratégie ou une politique d'engagement communautaire et de redevabilité et a pris des engagements de haut niveau dans ses procédures opérationnelles normalisées, ses politiques ou ses outils d'intervention en cas de catastrophe. Cependant, il existe peu de preuves de la mise en œuvre systématique d'approches d'engagement communautaire au sein des opérations.

3. Amélioration nécessaire

La SN a un plan, une stratégie ou une politique d'engagement communautaire et de redevabilité et a intégré des engagements et des activités dans ses procédures opérationnelles normalisées, ses politiques ou ses outils de réponse aux catastrophes. Toutefois, ces mesures ne sont pas mises en œuvre de manière cohérente.

4. Existe, pourrait être consolidé

La SN a adopté un plan, une stratégie ou une politique d'engagement communautaire et de redevabilité et a intégré des engagements et des activités dans ses procédures opérationnelles normalisées, ses politiques ou ses outils de réponse aux catastrophes. Ils sont généralement mis en œuvre dans le cadre des opérations et les activités d'engagement communautaire, les indicateurs et les lignes budgétaires désignées sont généralement inclus dans les opérations.

5. Haute performance

La SN a adopté un plan, une stratégie ou une politique d'engagement communautaire et de redevabilité et a intégré des engagements et des activités dans ses procédures opérationnelles normalisées, ses politiques ou ses outils de réponse aux catastrophes. Ils sont systématiquement mis en œuvre dans le cadre des opérations et les activités d'engagement communautaire, les indicateurs et les lignes budgétaires désignées sont généralement inclus dans les opérations.

CRITÈRE PIE 5.4 Politique, stratégie et normes – Volet qualité et redevabilité

Des systèmes sûrs et accessibles de retour d'information et de traitement des réclamations permettent d'enregistrer, d'orienter ou de répondre, et de suivre les préoccupations et les demandes des communautés concernant l'assistance fournie ou les questions de protection (y compris en matière d'exploitation et d'abus sexuels).

DÉFINITION

À quoi ressemble ce critère de référence dans la pratique ?

La SN dispose d'un mécanisme de retour d'information fonctionnel pour l'ensemble de l'organisation, capable de recevoir, d'analyser, de partager, d'agir et de répondre au retour d'information de la communauté dans les opérations, y compris le retour d'information sensible, par exemple l'exploitation et l'abus sexuels et la corruption.

Au minimum :

- Les membres de la communauté disposent d'au moins deux méthodes pour faire part de leurs commentaires à la SN
- Des processus clairs pour enregistrer, analyser, partager et suivre le retour d'information, c'est-à-dire une base de données de retour d'information et des rapports de retour d'information
- Au moins 70 % des commentaires communautaires exploitables font l'objet d'une réponse, conformément au suivi dans la base de données des commentaires
- Des exemples clairs de la manière dont la SN a ajusté ses activités opérationnelles à la suite du retour d'information de la communauté
- Des processus sûrs et confidentiels pour renvoyer, gérer et fournir une réponse initiale aux commentaires sensibles dans les 24-48 heures, y compris les préoccupations en matière de protection, d'exploitation et d'abus sexuels (EAS), de fraude et d'abus de confiance.

ÉVALUATION DU CRITÈRE DE RÉFÉRENCE

Comment mesurer ce critère de référence en utilisant les catégories d'évaluation PIE

1. N'existe pas

La SN ne dispose d'aucun système de retour d'information la communauté.

2. Existe partiellement

La SN recueille les commentaires de manière informelle dans le cadre de ses activités, mais ne les enregistre pas et ne vérifie pas s'ils ont fait l'objet d'une réponse ou d'une action.

3. Amélioration nécessaire

La SN dispose d'un système de retour d'information fonctionnel/semi-fonctionnel* pour certaines de ses opérations, mais pas pour toutes. Les systèmes de retour d'information ne sont pas mentionnés dans les procédures opérationnelles normalisées, politiques, processus ou outils de réponse aux catastrophes, ni dans les politiques et procédures de protection, de genre et d'inclusion (PGI) ou de prévention de l'exploitation et des abus sexuels.

4. Existe, pourrait être consolidé

La SN dispose d'un système de retour d'information fonctionnel/semi-fonctionnel* qui est utilisé dans la plupart des opérations. Les systèmes de retour d'information sont mentionnés dans les procédures opérationnelles normalisées, les politiques, les processus ou les outils d'intervention en cas de catastrophe, ainsi que dans les politiques de protection, d'égalité des sexes et d'inclusion (PGI) et/ou de prévention de l'exploitation et des abus sexuels.

Sources d'informations ou d'orientations supplémentaires pour combler les lacunes

- [Guide CEA](#) (module 6)
- [Outil CEA 15 Kit et outils de retour d'information de l'IFRC](#)
- [Formation au retour d'information communautaire de l'IFRC](#)

5. Haute performance

La SN dispose d'un système de retour d'information pleinement opérationnel* pour l'ensemble de l'organisation, qui est utilisé pour toutes ses opérations d'urgence. Les systèmes de retour d'information sont mentionnés dans les procédures opérationnelles normalisées, les politiques, les processus ou les outils d'intervention en cas de catastrophe, ainsi que dans les politiques de protection, d'égalité des sexes et d'inclusion (PGI) et/ou de prévention de l'exploitation et des abus sexuels. Il existe des preuves que le retour d'information des communautés est systématiquement utilisé pour guider les décisions d'intervention.

**Les systèmes de retour d'information doivent répondre aux exigences ci-contre..*

Questions relatives à l'engagement communautaire et à la redevabilité dans le cadre d'autres critères de référence et composantes de la PIE

Outre les quatre critères de référence spécifiques susmentionnés, d'autres domaines et composantes de la PIE comportent également des questions relatives à l'engagement communautaire et à la redevabilité. Cela reflète le fait que l'engagement communautaire est transversal et doit être intégré dans l'ensemble de la réponse. Des liens vers des ressources utiles en matière d'engagement communautaire sont inclus afin de fournir davantage de conseils et de soutien pour combler les lacunes identifiées.

DOMAINE	COMPOSANTE	QUESTIONS RELATIVES À L'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE ET À LA REDEVABILITÉ
Politique, stratégie et normes	Rôle d'auxiliaire de la CRCR, mandat et loi	➤ Le mandat de la SN comprend un engagement à rendre des comptes à ceux qu'elle sert, c'est-à-dire qu'il est conforme à la résolution sur les engagements du Mouvement en faveur de l'engagement communautaire et de la redevabilité (Critère de référence 1.2) ➤ Ces engagements se retrouvent dans la stratégie, les politiques, les plans et les processus de l'organisation (Critère de référence 1.3).
	Stratégie de gestion des risques de catastrophes	➤ La stratégie de gestion des risques de catastrophes de la SN comprend des objectifs, des approches et des indicateurs relatifs à l'engagement communautaire et à la redevabilité, c'est-à-dire que les réponses sont pertinentes, opportunes, pilotées par la communauté, qu'elles traitent les personnes avec dignité et respect et qu'elles incluent des approches de participation, de communication et de retour d'information (Critère de référence 2.1) Voir Outil CEA 4 et 7
	Politique de gestion des risques de catastrophes	➤ La politique de gestion des risques de catastrophes de la SN comprend des engagements en matière de compréhension de la communauté, de participation, de communication, de réponse et d'action en cas de retour d'information et de plaintes (Critère de référence 3.2) Voir outil CEA 2
Analyse et planification	Analyse des dangers, du contexte et des risques, suivi et alerte précoce	➤ La SN a la capacité de collecter des données primaires et secondaires sur les relations sociales et la communication dans les communautés, y compris les processus décisionnels, les groupes exclus, la cohésion sociale, les personnes de confiance, les sources d'information et les obstacles à l'information et à la participation et 2) la culture et les croyances, y compris les normes sociales et de genre, les pratiques religieuses et traditionnelles (Critère de référence 6.2) Voir Outil CEA 13 ➤ L'analyse de l'acceptation, de l'accès et de la sécurité par la SN comprend la compréhension des connaissances, des perceptions et de la confiance de la communauté dans la SN et le Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (Critère de référence 6.3) Voir outil CEA 13 ➤ L'évaluation des risques communautaires permet de déterminer si les dirigeants, les représentants et les groupes sont dignes de confiance (Critère de référence 6.7).

	Planification des scénarios	➤ L'analyse des scénarios inclut les questions contextuelles susmentionnées, telles que les relations communautaires, la communication, la culture et les croyances et leur impact sur l'intervention (<i>Critère de référence 7.1</i>). Voir Outil CEA 13 ➤ Les stratégies d'intervention comprennent la manière dont les communautés seront impliquées (<i>Critère de référence 7.3</i>) Voir Outil CEA 22
	Gestion des risques	➤ Le rôle d'un engagement communautaire efficace dans l'identification et l'atténuation des risques fait partie de la gestion des risques de la SN (<i>Critère de référence 8.2, 8.3, 8.4 et 8.5</i>). Voir Guide CEA
	Procédures d'intervention en cas d'urgence (SOP)	➤ Les procédures d'intervention en cas d'urgence comprennent la manière dont la participation de la communauté, la communication transparente et les systèmes d'écoute et de suivi des réactions seront intégrés dans l'intervention (<i>Critère de référence 11.1</i>) Voir Outil CEA 22 ➤ Garantir un engagement communautaire efficace fait partie des rôles et responsabilités des intervenants à tous les niveaux (<i>Critère de référence 11.3</i>) Voir Outil CEA 8
	Planification de l'intervention et du processus de reprise	➤ Les plans d'intervention comprennent des activités d'engagement communautaire, des indicateurs et des ressources humaines et financières (<i>Critère de référence 12.1</i>) Voir Outil CEA 6 et 22 ➤ Les plans d'intervention sont élaborés avec un ensemble de représentants de la communauté, c'est-à-dire pas uniquement avec les dirigeants de la communauté (<i>Critère de référence 12.3</i>) Outils CEA 17, 16 et 18 et le Guide CEA (p.50-53 & 86-90) ➤ Les plans d'intervention sont coordonnés en interne par les équipes techniques et de soutien, afin de s'assurer qu'ils sont complémentaires et réalisables, avant de prendre tout engagement vis-à-vis des communautés (<i>Critère de référence 12.3</i>). ➤ La SN dispose de processus garantissant que le retour d'information des communautés est discuté et utilisé pour orienter les décisions et adapter les plans d'intervention (<i>Critère de référence 12.8</i>) Voir outil CEA15 Kit de retour d'information
Capacité opérationnelle	Domaines d'intervention spécifiques au SN	Pour tous les sous-composants de l'intervention (Critères de référence 14.1 - 14.69) ➤ La formation sur la manière d'impliquer les communautés est intégrée dans les formations sectorielles destinées au personnel, aux volontaires et aux représentants des communautés Voir les modules de formation CEA pour les différents modules ➤ Les orientations sur les responsabilités et les exigences en matière d'engagement communautaire sont incluses dans les orientations, les outils et les modèles spécifiques au secteur Voir Guide CEA sur les actions minimales et l'Outil CEA 24 ➤ Le secteur implique les communautés dans la conception et l'orientation des plans et activités sectoriels, afin de s'assurer qu'ils reflètent leurs besoins, leurs priorités et leurs capacités Voir Outils CEA 17, 16 et 18 et le Guide CEA (p.50-53 & 86-90) ➤ Le secteur partage régulièrement avec les communautés des informations sur ses plans et ses activités, en utilisant les meilleures approches pour atteindre les différents groupes Voir Guide CEA (p.93-94) et Outil CEA 19

	➤ Le secteur utilise le retour d'information de la communauté pour guider ses décisions et améliorer ses activités, et en discute régulièrement lors des réunions d'équipe Voir Guide CEA (module 6) et l'outil CEA 15 Kit et outils de retour d'information de l'IFRC
Cartographie des capacités de la SN	➤ La SN dispose d'un personnel/focal identifié pour l'engagement communautaire et la redevabilité (Critère de référence 15.1) Voir Outil CEA 8 ➤ Le personnel et les bénévoles sont formés à l'engagement communautaire (Critère de référence 15.2) Voir les formations CEA
Mécanismes d'action précoce	➤ Le système d'alerte précoce et d'action rapide de la SN est conçu en consultation avec les communautés (Critère de référence 16.1). ➤ La SN fait participer les communautés à la conception des messages d'alerte et à la détermination des canaux préférés, fiables et accessibles pour les envoyer (Critère de référence 16.4) Voir outil CEA 19
Intervention en espèces / Assistance en espèces et sous forme de bons (CVA)	➤ Le plan de préparation de la SN CVA comprend des activités visant à combler les lacunes en matière d'engagement communautaire, c'est-à-dire l'absence de système de retour d'information ou d'approches de sélection participatives (Critère de référence 17.1) Outil CEA 24 ➤ La formation à la CVA comprend des sessions sur la manière d'intégrer les approches d'engagement communautaire dans la CVA (Critères de référence 17.3) Voir le CEA dans les apprentissages en ligne CVA et les formations CEA ➤ Les procédures opérationnelles normalisées de la SN CVA comprennent des mesures visant à garantir la redevabilité envers les communautés (Critère de référence 17.5) Voir Outil CEA 24 ➤ La cartographie de la SN des mécanismes de distribution des CVA comprend une analyse des préférences des communautés et des obstacles qu'elles pourraient rencontrer dans l'accès aux espèces (numériques, physiques, etc.) (Critère de référence 17.6) Voir les questions du kit d'outils sur les espèces
Évaluation des besoins d'urgence	➤ Les modèles de SN pour la collecte et la communication des données comprennent des questions sur les priorités de la communauté, l'alphabétisation, les langues, les canaux d'information et de retour d'information préférés, les besoins en matière d'information et les obstacles auxquels les personnes sont confrontées pour accéder à l'information ou participer aux décisions (Critère de référence 18.1) Voir Outil CEA 13 ➤ L'équipe d'évaluation multisectorielle de la SN est formée à la manière de mener l'évaluation des besoins dans la transparence et le respect de la communauté (Critère de référence 18.2) Voir Guide CEA p.84-85 et Outils CEA 13, 14 et 10 ➤ L'évaluation des besoins de la SN prend en compte la capacité de la communauté, les dirigeants et les groupes de la communauté et la question de savoir s'ils sont dignes de confiance (Critère de référence 18.6) Voir Outil CEA 13

	Choix de la population affectée	➤ La communication de la SN sur les critères de sélection utilise des approches bidirectionnelles afin que les communautés puissent poser des questions, y compris en disposant d'un canal de retour d'information confidentiel (<i>Critère de référence 19.1</i>) Voir Outils CEA 18, 19 et 15 ➤ La SN convient des critères de sélection avec une diversité de groupes et de dirigeants communautaires dans la mesure du possible (<i>Critère de référence 19.2</i>) Voir Guide CEA p.89-90 et Outil CEA 18
	GI	➤ Les rapports de situation de la SN comprennent des données sur le retour d'information de la communauté (<i>Critère de référence 21.6</i>) Voir Outil CEA 15 Kit de retour d'information
	Essais et apprentissage	➤ Les simulations et les exercices de la SN consistent notamment à tester la rapidité et l'efficacité des approches visant à impliquer les communautés au cours d'une intervention (<i>Critère de référence 22.1</i>) Voir Guide CEA module 5
Coordination	Coordination avec le mouvement	➤ Les questions relatives à l'engagement communautaire sont examinées lors des réunions de coordination du mouvement, y compris les questions soulevées lors des exercices de retour d'information et de participation de la communauté (<i>Critère de référence 24.2</i>) Voir Outil CEA 15 Kit de retour d'information ➤ Le partage transfrontalier d'informations porte sur les questions soulevées par les communautés (<i>Critère de référence 24.3</i>)
	Coordination avec les autorités	➤ La SN fait partie de tous les groupes de travail inter-agences qui existent pour l'engagement communautaire, la redevabilité et la communication sur les risques. (<i>Critères de référence 25.4 et 26.1</i>)
Soutien aux opérations	Suivi, évaluation, rapports et apprentissage des opérations	➤ Le cadre de la SN pour les opérations d'urgence comprend des résultats et des indicateurs permettant de mesurer si les réponses sont adaptées aux communautés, c'est-à-dire si elles sont pertinentes, opportunes et respectueuses. (<i>Critères de référence 31.3</i>) Voir Outil CEA 22 et 7 ➤ Les systèmes de S&E de la SN vérifient de manière proactive si les opérations répondent aux besoins des populations et si elles sont responsables, et incluent des données collectées par le biais de systèmes de retour d'information (<i>Critère de référence 31.4</i>) Voir Guide CEA p.97-99 et Outil 24a ➤ Les évaluations de la SN incluent les opinions des membres de la communauté (<i>Critère de référence 31.6</i>) Voir Guide CEA p.100-101 et Outil 7 ➤ Les modèles de rapport de la SN comprennent une section sur l'engagement communautaire et la redevabilité (<i>Critère de référence 31.7</i>).
	Finances et administration	➤ Les procédures d'urgence de la SN en matière de finances et d'administration permettent des changements en fonction de l'évolution des besoins de la communauté (<i>Critère de référence 32.3</i>).

	Logistique	➤ Les articles de secours stockés à l'avance sont réexaminés et mis à jour en fonction des réactions de la communauté <i>(Critère de référence 34.5)</i>.
	Gestion du personnel et des bénévoles	➤ Les bénévoles et le personnel sont tenus informés des plans, des activités et des changements afin qu'ils puissent communiquer correctement avec les communautés. <i>(Critère de référence 35.1)</i> Voir Guide CEA p.37 ➤ Les bénévoles participent à la planification, à la gestion et à la clôture des opérations et les responsables écoutent leurs commentaires sur ce qui se passe dans la communauté <i>(Critère de référence 35.1)</i> Voir Guide CEA p.37 ➤ Les intervenants sont formés à la manière d'impliquer efficacement les communautés <i>(Critère de référence 35.3)</i> formations CEA ➤ Le personnel et les bénévoles sont informés du code de conduite avant de le signer <i>(Critère de référence 35.15)</i> Voir Outil CEA10
	Communication	➤ Le plaidoyer de la SN auprès des décideurs s'appuie sur les données des enquêtes de perception et de retour d'information des communautés <i>(Critère de référence 36.10)</i>.

Critères minimaux d'engagement communautaire et de redevabilité lorsque la PIE est utilisée dans le cadre d'une intervention

Si la PIE est utilisée dans les situations d'urgence, les questions suivantes doivent être incluses afin d'évaluer si l'intervention est justifiée pour les communautés.

DOMAINE	ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE ET REDEVABILITÉ - ACTIONS MINIMALES
Politique, stratégie et normes	➤ Des informations sont régulièrement partagées avec les communautés au sujet de l'intervention (plans, délais, retards, sorties, etc.). ➤ Les communautés peuvent participer à la prise de décisions concernant les plans d'intervention et leur mise en œuvre, c'est-à-dire les activités, les rôles et les responsabilités, les délais, les critères de sélection et les approches en matière de participation, de communication et de retour d'information. ➤ Il existe un système de retour d'information sûr et accessible pour enregistrer les préoccupations et les demandes des communautés concernant l'assistance fournie ou les questions de protection (y compris l'exploitation et les abus sexuels), y répondre et en assurer le suivi
Analyse et planification	➤ La SN a une bonne compréhension du contexte de la communauté, c'est-à-dire des dirigeants et des groupes de la communauté et de leur confiance, des rapports de force et des relations sociales et de genre, des valeurs culturelles et sociales, des langues, des groupes à risque et des capacités. ➤ Les plans d'intervention sont coordonnés par les équipes techniques et de soutien, afin de s'assurer qu'ils sont complémentaires et réalisables. ➤ Les plans d'intervention comprennent des activités d'engagement communautaire, des indicateurs et des ressources humaines et financières. ➤ Les interventions disposent de processus garantissant que le retour d'information de la communauté est discuté et utilisé pour guider les décisions et adapter les plans.
Capacité opérationnelle	➤ L'intervention dispose d'un personnel ou d'un point focal identifié pour l'engagement communautaire et la redevabilité. ➤ Le personnel d'intervention et les bénévoles sont informés des responsabilités en matière d'engagement communautaire et de tout mécanisme. ➤ L'évaluation des besoins d'urgence comprend des questions sur les priorités de la communauté, l'alphabétisation et les langues, les moyens préférés pour recevoir des informations et partager le retour d'information, les besoins d'information et les obstacles auxquels les personnes sont confrontées pour accéder à l'information ou participer. ➤ L'évaluation est réalisée dans la transparence et le respect de la communauté, c'est-à-dire que les plans d'évaluation sont discutés avec les principaux représentants de la communauté et que les équipes d'évaluation sont correctement informées et capables de communiquer et de répondre aux questions. ➤ La SN discute et convient des critères de sélection, du ciblage et des processus de distribution avec les communautés.

Coordination	➤ L'engagement communautaire est discuté lors des réunions opérationnelles et de coordination, y compris la manière d'agir sur le retour d'information de la communauté. ➤ La SN fait partie de tous les groupes de travail inter-agences qui existent pour l'engagement communautaire, la redevabilité et la communication sur les risques.
Soutien aux opérations	➤ Les systèmes de suivi et d'évaluation vérifient de manière proactive si les opérations répondent aux besoins des populations et si elles sont conformes. ➤ Les évaluations de la SN incluent les opinions des membres de la communauté ➤ Les bénévoles et le personnel sont tenus informés des plans, des activités et des changements afin qu'ils puissent communiquer correctement avec les communautés. ➤ Le personnel et les bénévoles sont informés du code de conduite avant de le signer et en comprennent ainsi la signification.

5. Ressources et sources d'aide en matière d'engagement communautaire et de redevabilité

- **[Guide de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sur l'engagement communautaire et la redevabilité](#)** *(disponible en plusieurs langues)*
Le Guide de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sur l'engagement communautaire et la redevabilité fournit des conseils pratiques et un soutien au personnel et aux bénévoles de tous les secteurs afin qu'ils intègrent des approches d'engagement communautaire dans leur travail. Il comprend des conseils étape par étape pour réaliser les 18 actions minimales pour un bon engagement communautaire et la redevabilité, des études de cas et des liens vers des outils et des kits de formation.
- **[Boîte à outils sur l'engagement communautaire et la redevabilité](#)** *(disponibles en plusieurs langues)*
La boîte à outils sur l'engagement communautaire et la redevabilité accompagne le guide et comprend des modèles, des listes de contrôle et des conseils détaillés, notamment un outil d'évaluation, un outil de suivi et d'évaluation, ainsi que des modèles de politiques, de stratégies et de plans.
- **[Le kit de retour d'information de l'IFRC \(outil CEA 15\)](#)** *(disponible en français, en espagnol et en russe)*
Le **Kit de retour d'information** fournit les conseils et les outils nécessaires pour utiliser systématiquement le retour d'information des communautés afin d'améliorer les programmes et les opérations. Il comprend les premières étapes de la mise en place d'un mécanisme de retour d'information de base ainsi que des conseils sur la manière de mener des enquêtes sur la perception de la communauté, d'analyser les commentaires qualitatifs et de gérer les retours d'information sensibles.
- **[Modules de formation sur l'engagement communautaire et la redevabilité](#)** *(disponibles en plusieurs langues)*
Une série de modules de formation destinés à différents niveaux et de différentes durées, y compris la formation de base de trois jours et demi, un module d'une journée et de trois heures pour l'engagement communautaire et la redevabilité dans les situations d'urgence, et un module de formation interactif de deux jours pour les branches et les bénévoles. Il existe également un kit de formation pour accompagner le kit de retour d'information.
- **[Le centre d'engagement communautaire](#)** *(disponible en français, en espagnol et en arabe)*
Le centre d'engagement communautaire (Community Engagement Hub) est une plateforme en ligne gratuite, hébergée par la Croix-Rouge britannique, qui propose un "guichet unique" pour l'engagement communautaire et la redevabilité. Le centre contient plus de 300 ressources. Le centre dispose d'un espace dédié à [l'engagement des communautés dans les situations d'urgence](#) avec des actions clés et des liens vers des outils et des formations spécifiques aux situations d'urgence. Si vous avez des questions ou des suggestions concernant le centre, veuillez contacter Laurel Selby L.Selby@redcross.org.uk.