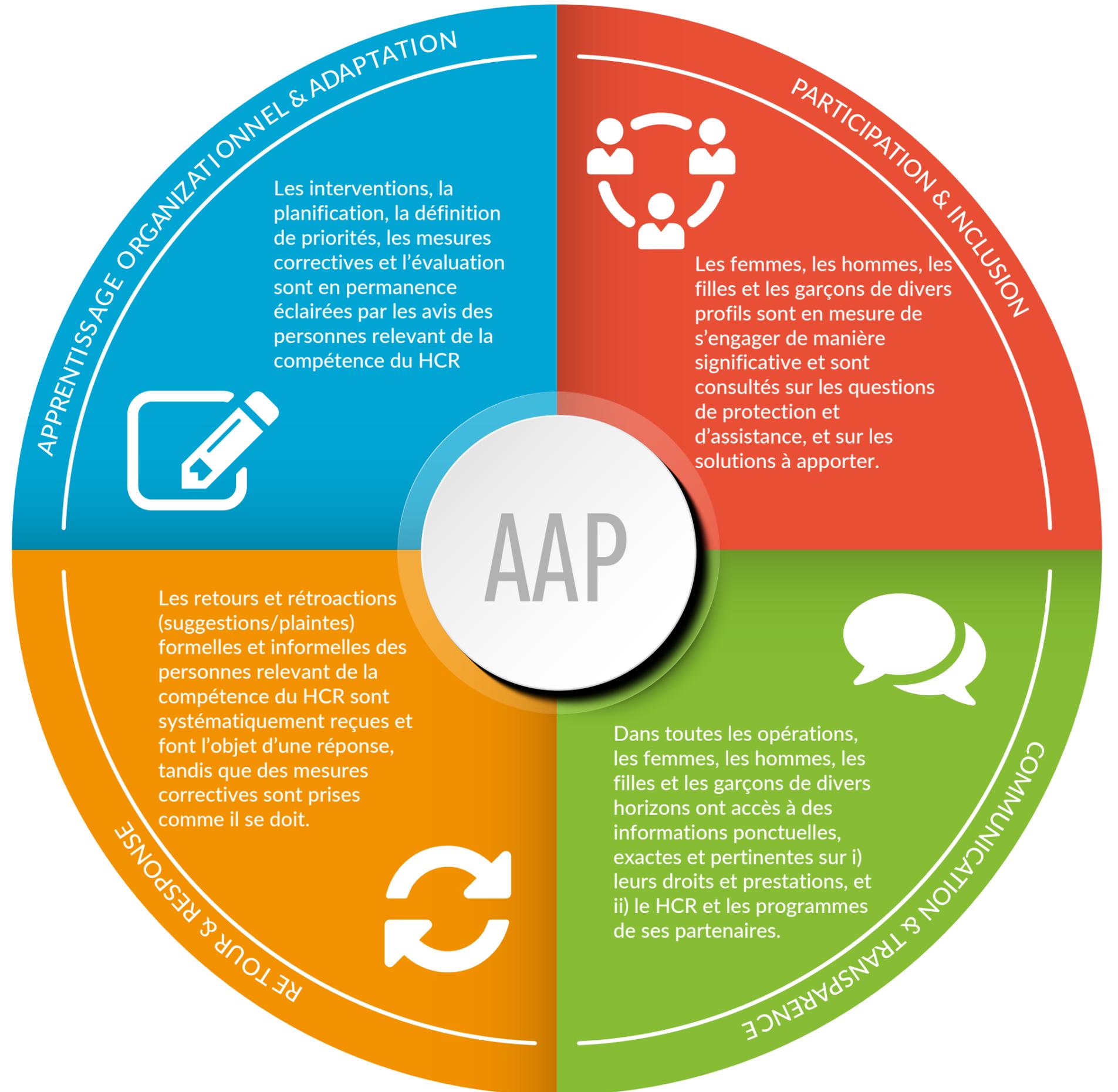


# REDEVABILITÉ ENVERS LES POPULATIONS AFFECTÉES

La Redevabilité du HCR envers les **populations affectées** est un engagement à prendre en compte de manière intentionnelle et systématique les besoins, préoccupations, capacités et opinions exprimés par les personnes relevant de la compétence du HCR dans leur diversité, ainsi qu'à répondre de nos décisions organisationnelles et des actions du personnel dans tous nos programmes et interventions de protection, d'assistance et de solutions.



# LES PILIERS DE LA REDEVABILITÉ ENVERS LES POPULATION AFFECTÉES



## PARTICIPATION & INCLUSION

Les femmes, les hommes, les filles et les garçons de divers horizons sont capables de s'engager de manière significative et sont consultés sur les questions de protection et d'assistance, et sur les solutions à apporter.



## COMMUNICATION & TRANSPARENCE

Dans toutes les opérations, les femmes, les hommes, les filles et les garçons de divers horizons ont accès à des informations ponctuelles, exactes et pertinentes sur i) leurs droits et prestations, et ii) le HCR et les programmes de ses partenaires.



## RÉTROACTION/RETOURS & RÉPONSE

Les réactions formelles et informelles des personnes relevant de la compétence du HCR sont systématiquement reçues et prises en compte, et des mesures correctives sont prises le cas échéant.



## APPRENTISSAGE ORGANISATIONNEL & ADAPTATION

Les interventions, la planification, la définition de priorités, les mesures correctives et l'évaluation sont en permanence éclairées par les avis des personnes relevant de la compétence du HCR.

### RÉSULTATS SPECIFIQUES (ce que nous devrions faire)

- Les personnes relevant de la compétence du HCR sont informées de leur droit de participer et des moyens mis à leur disposition pour participer à la prise de décisions relatives aux programmes (y compris les garçons et les filles).
- À toutes les étapes du cycle de gestion des opérations, les moyens de participation continue (évaluations, conception, mise en œuvre, suivi et évaluation d'impact) sont adaptés pour fournir différentes options aux personnes ayant des besoins spécifiques.
- Les décisions relatives aux programmes sont inspirées par les consultations documentées avec les personnes relevant de la compétence du HCR.
- Ces personnes sont impliquées dans l'identification des besoins et le choix des critères de ciblage.
- Les communautés peuvent solliciter des réunions et consultations formelles avec le personnel du programme compétent.
- Les structures et organisations communautaires préexistantes de participation communautaire sont renforcées ou créées lorsqu'il n'en existe aucune.
- Les capacités d'évaluation participative recensées sont intégrées à la planification des programmes en vue des actions communautaires.
- La participation des personnes relevant de la compétence du HCR (dans leur diversité) à la définition de zones d'intervention prioritaires est documentée et les décisions finales sont expliquées.

- Partager les informations sur le ciblage, les critères d'éligibilité et les processus et procédures de sélection (par exemple la Foire aux questions sur les programmes).
- Les informations sont communiquées dans des langues, formats et à travers des médias culturellement appropriés et accessibles (via plusieurs canaux) à tous les groupes de la communauté (prendre en compte le niveau d'alphabétisation et la culture radio et télévisuelle).
- Les informations échangées sont exactes et, d'un point de vue éthique, présentent les personnes relevant de la compétence du HCR comme des êtres humains dignes et ayant des droits.
- Les informations actualisées sur les programmes et les évaluations sont communiquées aux sections représentatives de la communauté.
- Des informations sont échangées sur les systèmes de rétroaction/retours ou de plaintes disponibles et sur les informations pertinentes relatives aux personnes à contacter.
- Les informations sur les attentes en matière de conduite du personnel et sur les engagements organisationnels, les droits et les prestations des personnes relevant de la compétence du HCR sont rendues disponibles.
- Des directives opérationnelles/instructions permanentes existent en matière d'échange d'informations dans le respect des exigences de confidentialité et de sécurité.
- Des informations sont échangées sur la durée des procédures de

- Recevoir, enregistrer, analyser et répondre activement aux réactions et plaintes (formelles et informelles).
- Des mécanismes de rétroaction/retour adaptés au contexte, accessibles et sûrs existent.
- Mettre en place un processus interne de rétroaction/retour clair, avec des responsabilités et des délais précis en matière d'orientation et de réponse.
- Des mécanismes de rétroaction, de plainte, d'orientation et de réponse sont en place.
- L'identification des systèmes de rétroaction et de réponse adéquats/accessibles/préférés par la communauté constitue une partie de l'évaluation des besoins.
- Le traitement des plaintes est assuré par un personnel compétent ayant l'autorité nécessaire pour répondre (les questions de protection sont renvoyées au personnel compétent, de même que les questions de programmation).
- Des procédures claires et accessibles existent pour le traitement des plaintes confidentielles et des cas d'exploitation et d'atteintes sexuelles, et de violence sexuelle et fondée sur le genre.
- Des directives existent en matière de protection et de confidentialité des plaignants.
- Le recrutement de personnel pour la collecte des réactions et la réponse est axé sur l'équilibre des effectifs masculins et féminins.
- Identification des mécanismes préexistants et interinstitutions dans le contexte opérationnel.
- Les réactions et plaintes font l'objet d'une réponse et les données sont incluses dans les rapports.
- Les systèmes de rétroaction sont conçus avec l'aide de la communauté et de façon à ce que toutes les personnes relevant

- Les rapports périodiques comprennent les données et actions issues des activités de rétroaction et de réponse.
- Des liens clairs existent entre l'évaluation participative/les résultats de l'évaluation et la planification et la communication de rapports.
- La rétroaction de la communauté est prise en compte dans la planification et la conception électronique des programmes.
- Échange interne & externe d'apprentissage à partir de la consultation et de l'engagement communautaire.
- Des systèmes internes permettant aux cadres supérieurs d'être informés et d'agir sur la base des retours d'information.
- Les données d'évaluation comprennent les réactions de la communauté sur la qualité et l'impact du programme.
- Le suivi prend en compte tant les données de rétroaction qualitatives que quantitatives provenant des personnes relevant de la compétence du HCR.
- L'attribution des responsabilités de collecte et d'analyse des réactions est prévue dans la structure opérationnelle.
- Les responsabilités en matière de redevabilité envers les populations affectées n'incombent pas à une ou deux personnes, mais elles concernent le personnel recruté à tous les niveaux, et l'ensemble des domaines thématiques.

### INDICATEURS D'ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE (caractéristiques d'un programme exécuté de manière responsable)

- Les rapports d'évaluation de la performance comprennent les résultats des contributions de la communauté aux domaines prioritaires.
- Les rapports sur l'évaluation participative incluent les résultats des retours d'information à la communauté (ce que la communauté a exprimé sur les résultats partagés de l'évaluation).
- Les données relatives à la participation communautaire sont ventilées et analysables par âge, genre et diversité.
- Les exercices de cartographie des communautés sont documentés grâce aux contributions de différents groupes de population (définir divers groupes et les relations qu'ils entretiennent).
- Un plan d'engagement à l'intention des groupes communautaires respectifs et couvrant tout le cycle de gestion des opérations est mis en place.
- La documentation des résultats de la participation (discussions des groupes de réflexion, enquêtes de satisfaction, réunions et rétroaction/retours) est prise en compte dans les décisions relatives à la planification et aux activités.
- Les personnes relevant de la compétence du HCR sont satisfaites de la fréquence et de la qualité des opportunités qui leur sont offertes d'influencer la réponse.

- rétroaction/retours, la réponse, le champ d'action et les limites.
- Mettre en place des systèmes d'information pour faciliter la communication d'informations par les personnes relevant de la compétence du HCR aux opérations et aux partenaires.
- Les retours d'information sont enregistrés (dans des bases de données par exemple) pour suivre les tendances en matière de déficit d'information.
- Des exercices de cartographie du paysage et de l'infrastructure de communication (y compris l'identification des barrières et risques en matière d'accès à l'information) sont effectués.
- Des documents d'information régulièrement mis à jour (affiches, dépliants, etc) existent.
- Le budget du plan opérationnel comprend les ressources affectées à la communication avec les personnes relevant de la compétence du HCR.
- Une cartographie documentée des groupes communautaires, de leurs divers besoins d'information dans le cycle de gestion des opérations et de leurs plans de communication respectifs existe.
- Les évaluations des besoins tiennent compte des besoins, des obstacles, des risques et des capacités de différents groupes en matière de communication.
- Les canaux d'information utilisés sont accessibles aux femmes, aux hommes, aux garçons et aux filles, aux personnes âgées et aux personnes ayant des besoins spécifiques.
- La compréhension des messages d'information par le public cible est régulièrement évaluée.
- Des méthodes sont mises en place pour rendre compte des évaluations, enquêtes, décisions et actions menées aux communautés.

- de la compétence du HCR puissent y accéder et les utiliser.
- Les membres du personnel reçoivent une formation sur la prise en charge des plaintes relatives aux rétroactions, et sur leurs rôles et niveaux de responsabilité.
- Budget de fonctionnement pour la collecte, l'enregistrement, l'analyse et la communication de rapports sur les plaintes et les retours d'information.
- Le pourcentage de plaintes ayant fait l'objet d'une réponse dans un délai raisonnable est élevé.
- Des formats types de collecte des retours d'information sont utilisés.
- Une évaluation du contexte est réalisée pour évaluer les obstacles existants à la rétroaction.
- Des voies d'orientation existent pour les retours d'information concernant les partenaires externes et la prise en compte des réactions des partenaires externes.
- Les besoins spécifiques des personnes marginalisées, notamment des femmes, des filles et des garçons, des personnes âgées et des personnes handicapées sont pris en compte dans la conception des mécanismes de rétroaction et dans les procédures de gestion des retours d'information et de traitement des plaintes.
- Les personnes relevant de la compétence du HCR considèrent que les mécanismes de plainte et d'orientation sont accessibles, efficaces, confidentiels et sûrs, et qu'ils peuvent être utilisés sans crainte de répercussions négatives.

- Les résultats de la redevabilité font partie des processus de gestion de la performance et du suivi des partenaires.
- Le retour d'information est recueilli de manière formelle (par exemple, base de données ou autre format), analysé et utilisé dans les décisions relatives aux programmes.
- Des preuves de changements de programmes/de décisions directement liées à la rétroaction ou à la contribution de la communauté.
- Des cycles de rétroaction/retours constamment bouclés/répondus tout au long du cycle de gestion des opérations (par exemple, réponses aux questions et plaintes, rapports à la communauté sur les résultats des enquêtes et des évaluations menées).
- Leçons régulièrement tirées et documentation des bonnes pratiques en matière de programmation.
- Le plan opérationnel comprend les leçons tirées des retours d'information provenant des personnes relevant de la compétence du HCR au cours du cycle précédent de gestion des opérations.
- Des ressources sont fournies et des responsabilités sont attribuées pour documenter l'apprentissage et rendre compte des réactions des personnes relevant de la compétence du HCR.