



TOUT SAVOIR SUR LA RESPONSABILITÉ ENVERS LES PERSONNES AFFECTÉES (AAP)

L'EXPRESSION « RESPONSABILITÉ ENVERS LES PERSONNES AFFECTÉES » (AAP) EST LARGEMENT UTILISÉE DANS LA COMMUNAUTÉ HUMANITAIRE. VOICI UNE FICHE POUR TOUT COMPRENDRE SUR L'IMPORTANCE DE LA REDEVABILITÉ ET COMMENT LA METTRE EN PLACE SUR LE TERRAIN.



AAP : QU'EST-CE QUE C'EST ?

- La « responsabilité envers les personnes affectées » (AAP) désigne les engagements et les mécanismes que les agences humanitaires mettent en place pour garantir que les communautés sont impliquées **de manière significative et continue** dans les décisions qui ont un impact direct sur leur vie.
- La redevabilité fait référence à **l'utilisation responsable** du pouvoir (ressources, prise de décision) par les acteurs humanitaires, combinée à une programmation efficace et de qualité qui reconnaît la **dignité** et la capacité **d'indépendance** d'une communauté.
- En sa qualité d'organisation humanitaire internationale, dont la fonction principale est la protection, le HCR s'engage à "**donner la priorité aux personnes**" et à tirer parti du riche éventail d'expériences, de capacités et d'aspirations des femmes, des hommes, des filles et des garçons réfugiés, déplacés et apatrides.
- Le HCR s'engage à **rendre compte** aux personnes qu'il sert en écoutant et en répondant à leurs besoins et leurs priorités.



Le cadre de l'AAP du HCR et ces valeurs sont décrits dans [la politique du HCR sur l'âge, le genre et la diversité](#) et définit les éléments clés de la responsabilité. Il s'agit notamment de :

1. la participation et l'inclusion
2. la communication et la transparence
3. le retour d'information et la réponse
4. l'apprentissage organisationnel et l'adaptation



FICHE PRATIQUE



AAP : QUAND ET DANS QUEL BUT ?

- Le HCR est responsable envers les personnes relevant de sa compétence dès le début d'une situation d'urgence **jusqu'à ce que des solutions durables soient trouvées**.
- Cela nécessite un travail direct et continu avec les communautés concernées pendant **toute la durée de leur déplacement**, pour s'assurer qu'elles sont en mesure de participer de manière significative aux décisions qui les concernent.
- Des mécanismes de responsabilisation solides conduisent à une programmation plus **efficace et efficiente**.
- La responsabilité n'est pas un concept vague ou moralisateur : elle est enracinée dans la programmation, à laquelle elle doit contribuer et améliorer. L'AAP est donc un élément essentiel de **l'assurance qualité** dans toutes les activités d'une opération. Le système humanitaire dans son ensemble s'est rendu responsable envers les personnes affectées.



COMMENT METTRE EN ŒUVRE LA REDEVABILITÉ ?

1. Participation et inclusion

Permettre une participation significative à **toutes les étapes** du cycle de gestion de l'opération (évaluation, planification, conception, mise en œuvre, suivi et évaluation) :

- Les mécanismes de participation doivent être **accessibles** à tous les groupes d'une communauté, en particulier les groupes potentiellement marginalisés tels que les minorités, les personnes handicapées et les personnes ayant diverses orientations sexuelles et identités de genre.
- Veiller à ce que toutes les personnes prises en charge aient un accès **égal et non discriminatoire** à la protection, à l'assistance et aux solutions.
- Agir de manière à permettre aux femmes, hommes, filles et garçons déplacés de force et apatrides d'être résilients et d'atteindre **l'autonomie**.
- Identifier **les capacités et les priorités** de toutes les personnes prises en charge et développer des programmes de protection, d'assistance et de solutions qui leur correspondent.



2. Communication et transparence

Les femmes, les hommes, les garçons et les filles d'origines diverses ont accès à des informations **opportunes, précises et pertinentes** sur leurs droits et prestations, et les programmes du HCR et de ses partenaires :

- **Faciliter la communication** et le dialogue entre le HCR, ses partenaires et les personnes relevant de sa compétence aux étapes clés du cycle de gestion de l'opération.
- Partager des informations et communiquer dans des langues, des formats et des médias culturellement **appropriés et accessibles** à tous les groupes d'une communauté.



3. Commentaires et rétroaction

Les commentaires préoccupants (formels et informels) sont systématiquement reçus et traités, et des mesures correctives sont prises le cas échéant :

- Établir et maintenir des systèmes de rétroaction efficaces (y compris des commentaires, des suggestions et des plaintes), en utilisant **une variété de canaux de communication** qui sont accessibles à toutes les personnes concernées et qui sont adaptés pour les commentaires sensibles et non sensibles.
- Allouer des ressources humaines et financières pour s'assurer que les commentaires des personnes concernées sont systématiquement **recueillis, reconnus, évalués, et traités** de manière opportune, confidentielle et efficace.
- **Collaborer** avec les partenaires dans les processus d'orientation et de réponse des commentaires (le cas échéant).



4. Apprentissage organisationnel et adaptation

Les interventions, la planification, la fixation des priorités, les corrections de trajectoire et l'évaluation sont alimentées en permanence par les opinions des personnes concernées.

- Apprendre de l'engagement continu avec les communautés concernées et **adapter les interventions et les programmes** en fonction des nouvelles connaissances acquises grâce à la participation et au retour d'information des communautés, à court et à long terme.
- Mesurer et améliorer la responsabilité envers toutes les personnes concernées par des **évaluations de performance** en matière de responsabilité.
- Inclure les personnes concernées **en tant que partenaires** tout au long du cycle de gestion de l'opération, notamment en leur communiquant les résultats des évaluations et des actions de suivi.