



# 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

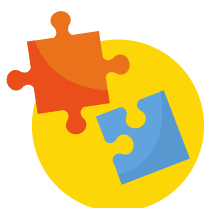


## FICHE PRATIQUE



### 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.



## FICHE PRATIQUE



### 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.