



FICHE PRATIQUE

REDEVABILITÉ ENVERS LES PERSONNES AFFECTÉES (AAP) OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION

IL Y A PLUSIEURS MANIÈRES DE METTRE EN ŒUVRE LA RESPONSABILITÉ ENVERS LES PERSONNES AFFECTÉES (ACCOUNTABILITY TO AFFECTED PEOPLE - AAP). UNE RAPIDE AUTO-ÉVALUATION AAP PERMET D'IDENTIFIER LES POINTS FORTS ET LES POINTS À AMÉLIORER. CELA PERMETTRA DE DÉFINIR LES PRIORITÉS À PRIVILÉGIER DANS LE CADRE D'UNE STRATÉGIE AAP.

ÉCHELLE DE CLASSEMENT :

- | | |
|---|--|
| 1 | Pas du tout |
| 2 | Un peu, mais assez faible |
| 3 | Oui, mais des améliorations sont possibles |
| 4 | Entièrement en place |



FICHE PRATIQUE

Communication et transparence

Fournir aux personnes concernées des informations accessibles et pertinentes sur les procédures, les structures et les processus organisationnels qui les concernent, afin qu'elles puissent prendre des décisions éclairées et faire des choix en connaissance de cause, et faciliter le dialogue entre les humanitaires et les personnes concernées.

		1	2	3	4
1	Il existe des procédures opérationnelles standardisées qui guident la pratique de la communication et de la transparence avec les personnes concernées.				
2	L'organisation et ses partenaires fournissent régulièrement aux personnes concernées des informations mises à jour de manière appropriée.				
3	Vous engagez régulièrement un dialogue bilatéral avec les personnes concernées, même pendant les interventions en cas de crise, notamment pour déterminer le type d'informations dont elles ont besoin et sous quelle forme.				
4	Des informations sont régulièrement fournies sur : le HCR, ses engagements en matière de responsabilité le code de conduite, le retour d'information, la procédure de plainte et les coordonnées des personnes à contacter.				
5	Des programmes d'aide à la protection, y compris les buts et objectifs, les résultats attendus, le calendrier, le résumé des finances et les rapports d'évaluation/progrès et les critères de ciblage.				
6	Droits et prérogatives de la personne concernée Retour d'information sur les processus participatifs et les décisions prises				
7	Les personnes concernées savent toujours à qui elles ont affaire et quel est leur rôle. Vous vous assurez que des ressources sont disponibles pour traduire les informations pertinentes dans les langues locales et pour une diffusion des informations adaptée au contexte.				
8	Le personnel est à jour sur les technologies de communication innovantes pertinentes pour communiquer avec les communautés avec lesquelles il travaille.				
9	Les informations sont disponibles pour référence sous différents formats, par exemple sur les tableaux d'affichage communautaires.				
10	Les partenaires comprennent l'importance de la communication et travaillent avec le HCR pour maintenir les normes d'information et de communication.				
11	Vous transmettez à son personnel et à ses partenaires un engagement en matière de communication et d'information comme forme d'aide.				
12	Vous collaborez avec d'autres parties prenantes, telles que les autres agences, les clusters, les partenaires et les autorités locales, pour respecter cet engagement.				
	Score total (sur 52)				

Notes et domaines prioritaires



FICHE PRATIQUE

Réactions et réponses

Rechercher activement l'opinion des personnes concernées afin d'améliorer la programmation, en veillant à ce que les mécanismes de retour d'information et de plainte soient appropriés et suffisamment solides pour communiquer, recevoir, enregistrer, traiter, répondre et tirer des enseignements des retours d'information et des plaintes concernant les violations de la politique et la satisfaction des parties prenantes.

		1	2	3	4
1	Il existe des procédures opérationnelles normalisées ou des orientations sur la mise en place et le fonctionnement des mécanismes de retour d'information, de plaintes et de réponse, ainsi que sur les types de retour d'information qui seront traités.				
2	Les moyens par lesquels un dialogue bidirectionnel et la collecte des informations en retour se produisent sont basés sur le contexte local et les préférences des communautés.				
3	Le retour d'information auprès des communautés est activement recherché et il existe des éléments pour le prouver				
4	Les communautés reçoivent régulièrement un retour d'information sur la manière dont leur retour a été utilisé.				
5	Vous définissez et soulignez l'objectif et les limites du mécanisme de retour, les étapes du traitement et de la réponse au retour d'information et aux plaintes, ce qu'il faut faire avec les plaintes sensibles, et prenez en compte les questions de confidentialité et de non-rétorsion.				
6	Les personnes concernées sont ou ont été consultées sur la meilleure façon de soumettre leurs plaintes.				
7	Le personnel est bien informé sur le fonctionnement du mécanisme de retour d'information, de plaintes et de réponse.				
8	Les personnes concernées sont informées qu'elles sont les bienvenues pour fournir un retour d'information ou déposer une plainte et elles savent quels types de plaintes seront traités.				
9	Il existe des dossiers clairs sur les réactions et les plaintes reçues et sur la manière dont elles ont été traitées.				
10	Il existe des directives sur la prévention de l'exploitation et des abus sexuels.				
11	Il existe des procédures claires pour traiter les signalements d'abus et l'expertise nécessaire pour traiter et enquêter sur les signalements d'abus, y compris les abus sexuels et la corruption.				
12	Vous travaillez avec les agences partenaires et au sein des clusters pour mettre en place des mécanismes de plainte communs, le cas échéant, afin d'offrir un point d'entrée unique aux communautés.				
	Score total (sur 52)				

Notes et domaines prioritaires



FICHE PRATIQUE

Participation et inclusion

Permettre aux personnes de jouer un rôle actif dans les processus décisionnels qui les concernent en établissant des pratiques claires pour les faire participer de manière appropriée et veiller à ce que les personnes les plus marginalisées et les plus touchées soient représentées et aient une influence.

		1	2	3	4
1	Tous les groupes peuvent exprimer leur voix, y compris les hommes, les femmes, les enfants, les personnes âgées, les groupes culturels minoritaires et les personnes handicapées.				
2	La participation de la communauté a lieu pendant l'évaluation des besoins et la planification des programmes.				
3	La participation communautaire a lieu pendant les phases de mise en œuvre du programme, de distribution et de prestation de services.				
4	La participation communautaire a lieu pendant le suivi et l'évaluation				
5	Le personnel et les partenaires savent comment les représentants communautaires sont choisis et sont convaincus qu'il s'agit d'un processus équitable et représentatif.				
6	Le personnel et les partenaires sont convaincus que l'information circule efficacement entre les représentants et les personnes qu'ils représentent.				
7	Les besoins évalués sont explicitement identifiés par les personnes concernées et liés à leurs capacités.				
8	Un dialogue bidirectionnel a lieu régulièrement pour obtenir des informations sur le contexte et les expériences des différents groupes de population (culture locale, coutumes, croyances, capacités existantes et stratégies d'adaptation).				
9	Le cadre "Ne pas nuire" ou une approche équivalente est utilisé avec la participation des parties prenantes, afin de garantir que les interventions humanitaires de l'opération n'exacerbent pas le conflit.				
10	Les informations issues des processus participatifs sont intégrées dans la planification et la conception des projets.				
11	Le personnel veille à ce que, dans la mesure du possible, les personnes concernées aient la possibilité de s'exprimer sans crainte de représailles ou de la présence de ceux qui pourraient, délibérément ou par inadvertance, les empêcher de s'exprimer.				
	Score total (sur 52)				

Notes et domaines prioritaires



FICHE PRATIQUE

Apprentissage et adaptation

Concevoir, suivre et évaluer les buts et les objectifs des programmes avec la participation des personnes concernées, en réinjectant les connaissances acquises dans l'organisation de manière continue et en rendant compte des résultats du processus.

		1	2	3	4
1	La conception du programme est basée sur une analyse des besoins spécifiques et des risques auxquels sont confrontés les différents groupes de personnes.				
2	La conception du programme aborde l'écart entre les besoins des personnes et leur propre capacité à y répondre.				
3	La redevabilité est évidente dans les documents du programme				
4	Il existe une pratique d'intégration de l'apprentissage dans les rapports de l'opération.				
5	Vous communiquez son engagement et ses attentes en matière d'amélioration continue des programmes de protection et d'assistance.				
6	Le suivi et l'évaluation comprennent l'obligation de demander l'avis des personnes concernées et, si possible, de les impliquer activement dans le suivi et l'évaluation.				
7	Le suivi et l'évaluation des engagements en matière de responsabilité se retrouvent régulièrement dans les termes de référence des évaluations.				
8	Les résultats du suivi et de l'évaluation sont régulièrement communiqués aux communautés.				
9	Vous surveillez la performance des partenaires, particulièrement en ce qui concerne la qualité et la responsabilité envers les personnes concernées.				
10	Il est possible de prouver que des systèmes sont mis en place, et qu'ils sont utilisés, pour s'assurer que ses interventions et activités n'exacerbent pas les conflits communautaires ou ne causent pas de dommages aux bénéficiaires de l'aide.				
11	Il existe des preuves que l'opération tire systématiquement des leçons des résultats du suivi et des évaluations et améliore ses performances en conséquence.				
12	La conception des programmes est révisée pour tenir compte de l'évolution du contexte, des risques et des besoins des populations, de leurs réactions et de leurs capacités.				
Score total (sur 52)					

Notes et domaines prioritaires



FICHE PRATIQUE

Travailler avec des partenaires et d'autres parties prenantes

		1	2	3	4
1	Vous travaillez efficacement en coordination et en collaboration avec les autres, y compris les acteurs onusiens et non onusiens.				
2	Les engagements pris lors des réunions de coordination sont mis en œuvre et font l'objet de rapports en temps voulu.				
3	Vos pratiques sont conformes à la complémentarité et au soutien des capacités locales.				
4	Vous recherchez les occasions de mener des évaluations conjointes				
5	Vous utilisez les résultats des évaluations conjointes				
6	Vous disposez d'un processus clair de sélection des partenaires qui reflète ses engagements en matière de responsabilité.				
7	Vous indiquez clairement à ses partenaires ses propres engagements en matière de redevabilité, et établit avec eux des attentes minimales quant à leurs propres pratiques.				
8	Les accords de partenariat font explicitement référence aux engagements en matière de redevabilité et de qualité, et sont élaborés dans le cadre d'un processus de collaboration au cours duquel un accord est trouvé sur (entre autres choses) : <ul style="list-style-type: none"> • comment et quand ils partageront des informations avec les personnes concernées • La manière dont les personnes concernées participeront aux différentes étapes du projet. • La manière dont ils soulèveront et traiteront le retour d'information et les plaintes (y compris les renvois) d'une manière sûre et accessible. 				
Score total (sur 52)					

Notes et domaines prioritaires