

REDEVABILITE ('Accountability') envers les Bénéficiaires Dans les Interventions en Articles Ménagers Essentiels¹ et Abris d'Urgence

** Travail de l'Atelier National Stratégique du Cluster NFI/Abri, Goma, avril 2011*

Les 10 Engagements de Redevabilité des Acteurs AME/Abris

1. Elaborer, Vulgariser, et Promouvoir un **Code de Conduite** exposant les obligations des staffs, journaliers, volontaires, etc. vis-à-vis la communauté bénéficiaire, ainsi que les sanctions en cas de non-respect. Se réassurer de la *signature* du Code de Conduite ainsi que de la *formation* de toutes personnes participantes a la délivrance de l'assistance sur le Code de Conduite.
2. Assurer la **Communication** tout au long des interventions avec les bénéficiaires, les autorités, les bailleurs, les vendeurs (pour les foires) et tous autres personnes impliquées dans l'assistance. Fournir les informations suivantes pour que les *bénéficiaires ayant une bonne compréhension* sur:
 - a. Le **mandat** de l'organisation intervenant
 - b. Les **objectifs** des évaluations (étude de base, évaluation finale, etc.) et des exercices de suivi (suivi sur site) menées, ainsi que des résultats
 - c. Les **critères** de sélection des bénéficiaires
 - d. Les **modes d'assistance** (foire aux coupons, distributions directes, assistance mixte), les activités (possibilité d'un retour/renouvellement), et les résultats atteints
 - e. La **date et durée** de l'intervention (intervention ad hoc ou recourant, les horaires des activités, etc.)
 - f. Le **Code de Conduite** et les **principes de redevabilité humanitaire**, ainsi que les responsabilités des autorités dans l'identification des infractions pendant les activités
 - g. Le fonctionnement de mécanisme **d'Ecoute & de Gestion des Plaintes**
 - h. Les **Droits et Devoirs** des différents acteurs (bénéficiaires, autorités, organisation intervenant, etc.)
 - Adapter la communication *en fonction de la communauté* – langue locale, niveau d'instruction, coutumes locaux, etc.
 - Transmettre les informations aux bénéficiaires *verbalement* (haut-parleurs, séances d'information, radio, etc.) et à travers des *outils de communication visuels* (affiches, dépliants, etc.).
3. Assurer un accès à l'assistance basée sur des **Critères** bien définis, et en règle avec les standards minimum humanitaires et du Cluster, et des besoins réels. Transmettre les critères de sélection aux populations affectées.

¹ Distributions directes, foires et autres types des transferts monétaires, ou assistance mixte.

4. Mettre en place un mécanisme d'**Ecoute & de Gestion des Plaintes**, facilement accessible et dont les mécanismes (capacité, limites, temporalité, personnes ressources, etc.) sont connus par les bénéficiaires :
 - Prendre des *actions pour chaque plainte enregistrée*
 - Assurer la représentation des femmes, et des autres groupes vulnérables, au sein du système
 - Former tous les acteurs sur le système de référence humanitaire pour *les plaintes sensibles* (e.g. violations de droits et abus)
- ** *S'assurer de fournir les données sur l'existence des mécanismes des plaintes fonctionnels et le nombre des plaintes traités dans vos reporting des résultats du Cluster en ActivityInfo selon les indicateurs transversaux du Plan de Réponse Humanitaire.*
5. Vulgariser à large échelle l'information sur la **Gratuité de l'Assistance** (pas de paiement en espèce, nature, et/ou services pour accéder à l'assistance).
6. Assurer une bonne **Visibilité & Identification** de toutes personnes participantes à l'assistance (staff, journaliers, volontaires, vendeurs, etc.) par la porte des tenus (e.g. gilets, t-shirts, képis, badges, etc.) ainsi que des Bailleurs des Fonds et de l'organisation intervenant (e.g. affiches, banderoles, etc.).
7. Faire **Participer les Communautés Affectées** tout au long du processus et dans les prises de décisions (critère de sélection, intervention, suivi et évaluation, etc.) et en promouvant un dialogue ouvert et transparent. Prendre en compte les priorités et les préférences identifiées par les bénéficiaires (hommes, femmes, et personnes à besoins spécifiques) dans les choix programmatiques.
8. Etre **Redevables Envers les Autorités** en recevant leur endossement ainsi que ceci des bénéficiaires, et de la communauté à travers, par exemple, la signature du protocole d'accord avec l'organisation intervenant.
9. Mener une **Enquête de Satisfaction et de Suivi** évaluant la satisfaction des bénéficiaires pendant et après les activités, et le niveau d'atteinte des objectifs. Prendre les mesures concrètes pour modifier votre programme en fonction des avis/retours de la population bénéficiaire. Assurer une restitution des résultats dans les meilleurs délais.
10. Encourager la **Création des Capacités** de 'Redevabilité' au niveau des villages, des autorités, des équipes, etc. à travers les formations sur les rôles et les responsabilités. Assurer une politique d'apprentissage et d'amélioration Continue dans la conception, suivi et évaluation des programmes avec l'appui active des populations dans l'identification des leçons apprises, et des meilleures pratiques.

Références :

- Humanitarian Accountability Partnership (HAP) International (2010). *Rendre l'Action Humanitaire Redevable Envers les Bénéficiaires*. www.hapinternational.org
- Cluster et Réponse Rapide aux Mouvements des Populations (RRMP) (2014). *Checklist Protection*