

# **Le pouvoir de l'humanité**

Conseil des Délégués du Mouvement international  
de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

8 décembre 2019, Genève



## **CONSEIL DES DÉLÉGUÉS DU MOUVEMENT INTERNATIONAL DE LA CROIX-ROUGE ET DU CROISSANT-ROUGE**

Genève, Suisse  
8 décembre 2019

### **Engagements du Mouvement en matière d'interaction avec les communautés et de redevabilité**

#### **Avant-projet de résolution**

Document établi par

**Le Comité international de la Croix-Rouge  
et la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge  
en consultation avec les Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge**

Genève, juillet 2019

## AVANT-PROJET DE RÉSOLUTION

### Engagements du Mouvement en matière d'interaction avec les communautés et de redevabilité

Le Conseil des Délégués,

*réaffirmant* que la raison d'être du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (Mouvement), en tant que réseau humanitaire mondial fort de 80 millions de personnes, est de prévenir et d'alléger les souffrances des personnes vulnérables ou affectées par des catastrophes, des conflits ou des problèmes d'ordre sanitaire ou social,

*réaffirmant* l'attachement du Mouvement à faire preuve de redevabilité envers les personnes vulnérables ou affectées auxquelles il s'efforce d'apporter soutien et assistance en toute impartialité et sans discrimination afin de répondre à leurs besoins, tout en protégeant et préservant leur dignité,

*reconnaissant* que les personnes vulnérables ou affectées par une crise connaissent et comprennent leur situation mieux que quiconque, et qu'elles ont le droit de participer à la conception et à la mise en œuvre des activités humanitaires qui les concernent ainsi qu'aux décisions qui s'y rapportent,

*soulignant* que l'interaction communautaire et d'autres formes de participation inclusive favorisent la mise en place plus rapide de programmes humanitaires plus pertinents, appropriés et efficaces ; permettent d'instaurer une relation de confiance et de proximité avec les personnes et les communautés auxquelles le Mouvement s'emploie à venir en aide ; et ont une incidence positive sur la sécurité et la sûreté de son personnel et de ses opérations,

*réaffirmant* l'importance de collecter et de prendre en compte systématiquement les points de vue des personnes vulnérables ou affectées sur leurs besoins, leurs priorités, leurs vulnérabilités et leurs capacités, et de s'en servir pour orienter la prise de décisions,

*conscient* de la diversité des individus qui composent toute communauté, des rapports de pouvoir et des schémas d'inclusion ou d'exclusion changeants qui existent en son sein, ainsi que de la nécessité de prendre des mesures pour inclure tous les groupes de manière équitable dans les processus d'interaction communautaire et pour adapter les programmes en fonction des différents besoins et vulnérabilités,

*soulignant* qu'une interaction efficace avec les communautés permet à différents groupes de personnes d'échanger leurs points de vue et leurs expériences ; de poser des questions ou de clarifier leurs attentes ; d'obtenir des informations précises, pertinentes et potentiellement vitales ; et de faire part de leur avis sur la qualité et l'efficacité des programmes et des opérations,

*saluant* les capacités existantes, l'expérience acquise et les efforts déployés au sein des Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (Sociétés nationales), de la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (Fédération internationale) et du Comité international de la Croix-Rouge (CICR) pour se doter de stratégies d'interaction communautaire et de redevabilité et pour les mettre en œuvre de manière systématique dans leurs programmes,

*prenant acte* des initiatives déjà prises par le Mouvement pour renforcer l'interaction avec les personnes vulnérables ou affectées et la redevabilité à leur égard, telles que l'adoption du Code de conduite pour le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

et pour les organisations non gouvernementales lors des opérations de secours en cas de catastrophe, et les engagements pris par la Fédération internationale et le CICR dans le cadre du Grand Bargain en vue de mieux coordonner leur action pour promouvoir l'interaction communautaire et la redevabilité, notamment en mettant sur pied des mécanismes de participation, de feedback et de réponse ainsi qu'un solide système d'analyse des données et des informations,

*rappelant* que, dans le cadre du Conseil des Délégués de 2017, l'atelier intitulé « Des paroles aux actes : engagement communautaire et redevabilité dans la pratique » s'est conclu par un appel en faveur d'une approche commune à l'ensemble du Mouvement en matière d'interaction avec les communautés et de redevabilité, ainsi que d'un renforcement des engagements déjà pris dans ce domaine,

*prenant acte* des efforts consentis pour élaborer, en consultation avec les différentes composantes du Mouvement, une série d'engagements qui s'appuie, tout en les complétant, sur les initiatives existantes ou émergentes visant à renforcer l'interaction communautaire et la redevabilité,

1. *adopte* les Engagements du Mouvement en matière d'interaction avec les communautés et de redevabilité, annexés à la présente résolution ;
2. *encourage* toutes les composantes du Mouvement à interagir avec les personnes auxquelles elles s'efforcent de venir en aide et à se montrer redevables à leur égard conformément auxdits Engagements ;
3. *invite* les Sociétés nationales, la Fédération internationale et le CICR à travailler ensemble au renforcement de leur capacité individuelle et collective à interagir avec les personnes qu'ils s'efforcent d'aider et à faire preuve de redevabilité à leur égard de manière systématique et cohérente ;
4. *demande* aux Sociétés nationales, à la Fédération internationale et au CICR de partager les connaissances qu'ils auront acquises et les enseignements qu'ils auront tirés de leurs efforts pour s'approprier et mettre en œuvre ces Engagements afin de continuer de renforcer l'interaction du Mouvement avec les personnes vulnérables ou affectées et la redevabilité à leur égard, et, partant, d'améliorer les résultats de son action humanitaire ;
5. *recommande* à la Fédération internationale et au CICR d'intégrer les Engagements dans les outils et processus existants en matière d'évaluation des capacités, de développement organisationnel, de planification, de suivi et d'évaluation, et de coordination et coopération ;
6. *recommande* aux Sociétés nationales qui apportent un soutien et une assistance à d'autres Sociétés nationales d'intégrer également les Engagements dans leurs stratégies de coopération, en particulier lorsqu'elles agissent en appui à des interventions d'urgence ;
7. *appelle* les composantes du Mouvement à faire rapport au Conseil des Délégués de 2021 sur l'avancement de la mise en œuvre des Engagements du Mouvement en matière d'interaction avec les communautés et de redevabilité ainsi que sur les progrès accomplis dans ce domaine, conformément auxdits Engagements.

## Annexe :

# Engagements du Mouvement en matière d'interaction avec les communautés et de redevabilité

### Introduction

Le Comité international de la Croix-Rouge (CICR) et la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (Fédération internationale), en consultation avec les Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (Sociétés nationales), ont élaboré des engagements et des mesures minimales qui sont présentés ci-dessous et annexés à la résolution du Conseil des Délégués de 2019 intitulée « Engagements du Mouvement en matière d'interaction avec les communautés et de redevabilité ».

Ces engagements et ces mesures minimales visent à **harmoniser et coordonner les pratiques existantes au sein du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (Mouvement)**, et à garantir une approche cohérente en matière d'interaction avec les personnes et les communautés vulnérables ou affectées par des crises et de redevabilité à leur égard, qui tienne compte des mandats, des rôles, des responsabilités et des capacités spécifiques des Sociétés nationales, de la Fédération internationale et du CICR et les respecte. Les engagements proposent un cadre d'évaluation avec des objectifs de résultat ainsi que des indicateurs et critères de référence, pour suivre l'avancement de la mise en œuvre au sein du Mouvement et en rendre compte<sup>1</sup>.

## PREMIÈRE PARTIE : portée, définitions et raison d'être

### Portée

Les engagements ont vocation à s'appliquer à toutes les organisations du Mouvement, qu'elles interviennent à court terme dans des situations d'urgence ou dans le cadre de programmes à long terme, ou qu'elles fournissent d'autres services ou une assistance impliquant d'interagir directement avec les personnes et les communautés. Les mesures minimales qu'ils prévoient visent à renforcer et améliorer la redevabilité à tous les niveaux :

- au niveau des sections et des sièges des Sociétés nationales ;
- dans les programmes et les opérations de la Fédération internationale et du CICR à l'échelon national, régional et mondial ;
- dans les autres situations où une ou plusieurs organisations du Mouvement et/ou des partenaires extérieurs collaborent à la réalisation d'objectifs communs et viennent en aide aux mêmes communautés.

### Définitions

La Fédération internationale, le CICR ainsi que de nombreuses Sociétés nationales ont élaboré leurs propres politiques en matière d'interaction avec les communautés et de redevabilité à l'égard des personnes affectées par des crises, mais **le Mouvement n'a pas encore arrêté de définition et de vision communes** de ces concepts ni déterminé comment les intégrer dans les programmes et les opérations. La mise en œuvre d'approches multiples et non coordonnées compromet les possibilités de travailler ensemble, en tant que Mouvement, à ce que les besoins, les préoccupations, les priorités et les points de vue des personnes et des communautés soient pleinement et efficacement pris en compte dans les politiques, les projets et les processus décisionnels, que ce soit au niveau des sections et des communautés ou dans le cadre de programmes et d'opérations de plus grande envergure auxquels participent plusieurs organisations du Mouvement.

Les définitions proposées ci-après ont pour but de remédier à ce problème. Fondées sur la terminologie utilisée au sein du Mouvement ainsi que sur les concepts utilisés et reconnus à l'extérieur, elles aideront à instaurer une **compréhension commune plus uniforme** de l'interaction avec les communautés et

---

<sup>1</sup> Le présent projet de document prend appui sur le *Guide de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sur l'engagement communautaire et la redevabilité*, sur le document de référence du Conseil des Délégués de 2019 appuyant la présente résolution, et sur les résultats de consultations approfondies avec les Sociétés nationales, la Fédération internationale et le CICR. Tous les participants sont invités à continuer de formuler des commentaires sur ce projet de sorte que la résolution finale du Conseil des Délégués reflète les priorités et les ambitions du Mouvement s'agissant d'améliorer et de renforcer l'interaction communautaire et la redevabilité.

de la redevabilité. Cela est particulièrement important pour l'élaboration et la mise en œuvre de programmes et d'opérations conjointement avec les personnes et les communautés, ainsi que pour la coopération et la coordination au sein du Mouvement, la sensibilisation, le renforcement des capacités et le développement organisationnel.

On entend par **redevabilité envers les personnes affectées** la responsabilité partagée par toutes les composantes du Mouvement d'user de leur pouvoir et de leurs ressources de manière équitable et responsable, en veillant à toujours **placer l'intérêt des personnes et des communautés au centre de leurs décisions** et à obtenir les meilleurs **résultats** possibles en leur faveur, tout en protégeant et préservant **leurs droits et leur dignité** et en renforçant leur **résilience** afin qu'elles soient en mesure de faire face en cas de nouvelle crise.

On entend par **interaction avec les communautés** l'ensemble des **mécanismes utilisés pour interagir et communiquer de manière systématique avec les personnes et les communautés** afin de mieux cerner la diversité de leurs besoins, de leurs vulnérabilités et de leurs capacités ; de recueillir leur réactions et leurs points de vue sur leurs priorités et leurs préférences, d'en tenir compte et d'y donner suite ; et de faire en sorte qu'elles puissent, en toute sécurité et sans discrimination, participer activement aux décisions qui les concernent, l'objectif final étant que les actions de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge soient efficaces, inclusives et responsables **du point de vue des personnes et des communautés elles-mêmes.**

On entend par **personnes et communautés** tout groupe de personnes vulnérables, en danger ou affectées par des crises auquel le Mouvement s'efforce de porter secours, sans discrimination et en fonction des besoins, conformément à ses Principes fondamentaux. Cela suppose de reconnaître et de comprendre la place que tiennent des facteurs tels que le genre, l'âge, la diversité, la situation socio-économique et les rapports de pouvoir dans l'accroissement des risques, des vulnérabilités et de la marginalisation de certains groupes de personnes au sein d'une communauté, et implique le devoir de prendre des mesures pour assurer un accès au soutien et à l'assistance qui soit sûr, inclusif et équitable.

Si l'objectif principal est de renforcer la redevabilité envers les personnes et les communautés les plus vulnérables et les plus durement touchées qui sont directement visées par les programmes et les opérations, les engagements peuvent aussi s'appliquer à d'autres personnes qui bénéficient indirectement de l'action et des activités de sensibilisation du Mouvement.

### **Raison d'être**

Les Principes fondamentaux nous engageant à prévenir et alléger les souffrances humaines dans les situations de crise et à fournir une assistance sans discrimination, fondée sur les besoins. C'est le fondement même de notre **responsabilité individuelle et collective envers les personnes et les communautés auxquelles nous nous efforçons de porter secours.**

Le [Code de conduite pour le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et pour les organisations non gouvernementales lors des opérations de secours en cas de catastrophe](#) et d'autres déclarations de principe renforcent cette obligation. Ils appellent le Mouvement à **placer les personnes et les communautés vulnérables au centre de l'action humanitaire et des activités de sensibilisation.** Cela signifie que nous devons agir de manière à respecter la culture, les préférences et la diversité locales et à promouvoir le **droit des personnes à être informées des décisions qui les concernent, à y être associées et à y contribuer.** Cela implique en outre de veiller à ce que les programmes et les opérations génèrent des effets et des résultats **d'une réelle utilité pour elles.**

**L'interaction avec les communautés** – la manière dont nous échangeons avec les personnes que nous aidons – est essentielle pour tenir nos engagements en matière de redevabilité. L'interaction régulière avec les personnes et les communautés et la prise en compte de leurs réactions et suggestions à chacune des étapes des programmes et des opérations (évaluation des besoins, conception, mise en œuvre et suivi) sont des éléments déterminants pour garantir l'efficacité et la redevabilité de notre action.

Le fait d'intégrer des mesures d'interaction communautaire et de redevabilité dans tous les processus de prise de décisions des programmes et des opérations et d'évaluer systématiquement les résultats peut aider le Mouvement à :

- mieux comprendre **les besoins, les priorités et les préférences** des communautés en matière d'assistance et y répondre, et mieux appréhender les questions de rapports de pouvoir, de genre, de diversité et d'inclusion ainsi que leur impact sur la vulnérabilité ;
- assurer un accès plus juste et équitable à l'assistance et aux services utiles et pertinents ;
- identifier, atténuer et **gérer les risques**, notamment **les problèmes de sécurité et de protection** rencontrés par les communautés ;
- **donner les moyens** aux personnes et aux communautés d'être associées et de participer plus activement aux processus de prise de décisions ;
- réduire **la vulnérabilité** et renforcer **les capacités et la résilience** ;
- **accroître la satisfaction des personnes et des communautés** quant à la conception et la mise en œuvre des programmes et des opérations ;
- améliorer **la qualité, l'efficacité et la pérennité** des résultats des programmes et des opérations **du point de vue des personnes et des communautés elles-mêmes** ;
- renforcer **la confiance, le respect et la transparence** dans les rapports avec les personnes et les communautés.

**Ces engagements et ces mesures minimales contribueront, d'une part, à asseoir et généraliser les bonnes pratiques, et, d'autre part, à faire en sorte que le Mouvement continue d'améliorer la manière dont il interagit avec les personnes et les communautés auxquelles il vient en aide et la manière dont il se montre redevable à leur égard.**

## **DEUXIÈME PARTIE : engagements et mesures minimales**

Cette partie définit **sept engagements** assortis de mesures minimales visant à renforcer et améliorer l'interaction communautaire et la redevabilité au sein du Mouvement d'ici 2023. L'adoption et la mise en œuvre systématique de ces engagements et de ces mesures renforceront notre responsabilité individuelle et collective envers les personnes et les communautés que nous aidons, ce qui contribuera à ce que nos programmes et nos opérations génèrent de meilleurs résultats en termes de qualité et d'efficacité, tout en préservant et protégeant les droits et la dignité de celles et ceux auxquels nous nous employons à porter assistance.

### **Engagement 1**

***Toutes les organisations du Mouvement s'engagent à prioriser l'interaction communautaire et la redevabilité et à les incorporer dans leurs stratégies, leurs politiques et leurs procédures.***

#### **D'ici 2023, toutes les organisations du Mouvement :**

- adopteront une politique spécifique (ou l'intégreront dans leurs cadres de politique générale existants) par laquelle elles s'engageront à placer les personnes et les communautés au centre de leur action et de leurs activités de sensibilisation, et à incorporer l'interaction communautaire et la redevabilité dans leurs programmes et leurs opérations ;
- transposeront et intégreront les Engagements du Mouvement en matière d'interaction avec les communautés et de redevabilité dans les autres politiques, stratégies et procédures pertinentes, notamment celles portant sur la gestion des catastrophes, les soins de santé, la protection, la communication et les ressources humaines ;
- feront en sorte que tous les documents de planification expliquent clairement la manière dont les actions, les indicateurs et les objectifs de résultat en matière d'interaction communautaire et de redevabilité seront intégrés à toutes les étapes des programmes et des opérations auxquels sont activement associées les personnes et les communautés.

## **Engagement 2**

***Toutes les organisations du Mouvement s'engagent à analyser régulièrement le contexte pour comprendre la diversité des besoins, des vulnérabilités et des capacités des personnes et des communautés auxquelles elles entendent venir en aide, et pour leur fournir une assistance appropriée.***

**D'ici 2023, toutes les organisations du Mouvement :**

- s'appuieront, pour concevoir leurs programmes et opérations, sur une analyse de la situation et du contexte visant à recenser les facteurs sociaux, économiques, politiques et/ou culturels et les rapports de pouvoir susceptibles d'accroître les risques et les vulnérabilités auxquels sont confrontés différents groupes au sein de la communauté, en attachant une attention particulière aux questions de genre, de protection et d'inclusion ainsi qu'au principe de « ne pas nuire » à chacune des étapes des programmes et des opérations ;
- prendront des mesures pour protéger et préserver la vie privée et la confidentialité des données personnelles, notamment en obtenant, dans la mesure du possible, le consentement éclairé des personnes avant leur participation aux programmes et aux opérations ;
- recueilleront et analyseront régulièrement les données désagrégées par sexe, âge et autres paramètres de diversité, et évalueront en continu les risques en matière de protection à chacune des étapes des programmes et des opérations afin d'orienter la prise de décisions.

## **Engagement 3**

***Toutes les organisations du Mouvement s'engagent à renforcer la participation des personnes et des communautés locales, y compris des volontaires de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, et à utiliser leurs connaissances, leurs compétences et leurs capacités dans les activités, les programmes et les opérations menés par les sections.***

**D'ici 2023, toutes les organisations du Mouvement :**

- prendront des mesures pour consulter régulièrement les personnes et les communautés afin de cerner leurs priorités et leurs préférences concernant la conception et la mise en œuvre des programmes et des opérations, et pour intégrer ces informations dans les processus de planification et de prise de décisions ;
- prendront des mesures pour que les personnes et les communautés aient un accès aisé, sûr et équitable aux mécanismes d'interaction mis en place à leur intention et pour qu'elles puissent participer à toutes les étapes des programmes et des opérations ;
- feront en sorte d'utiliser en priorité les connaissances, les compétences, les capacités et les ressources disponibles localement chaque fois que des programmes et des opérations seront mis en œuvre, notamment en adoptant des mesures pour allouer des fonds et des ressources et transférer les responsabilités décisionnelles aux communautés locales (y compris aux volontaires et aux structures des sections de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge), lorsque cela est possible et approprié.

## **Engagement 4**

***Toutes les organisations du Mouvement s'engagent à recueillir le feedback des personnes et des communautés qu'elles s'efforcent d'aider, à en tenir compte et à y donner suite, et ce, de manière systématique.***

**D'ici 2023, toutes les organisations du Mouvement :**

- prendront des mesures pour consulter régulièrement les personnes et les communautés sur les canaux de communication auxquels elles se fient et qu'elles souhaitent utiliser pour transmettre leurs réactions, leurs suggestions et leurs éventuelles doléances à l'égard des programmes et des opérations – un processus qui devrait s'inscrire dans le cadre normal des activités de planification ;

- mettront en place, à chacune des étapes des programmes et des opérations, des mécanismes adaptés au contexte, sûrs, accessibles et équitables pour recueillir et analyser le feedback des personnes et des communautés quant à leur degré de satisfaction concernant la qualité et l'efficacité du Mouvement et les possibilités d'interaction qui leur sont offertes, et pour y donner suite ;
- feront en sorte que les réactions et suggestions des personnes et des communautés soient régulièrement documentées, analysées et transmises au niveau décisionnel approprié, assureront le suivi des éventuelles dispositions prises en conséquence et en rendront compte aux personnes et aux communautés, en ayant pris soin de mettre en place des procédures spécifiques pour traiter les questions d'exploitation et d'abus sexuels ou toute autre question sensible.

## **Engagement 5**

***Toutes les organisations du Mouvement s'engagent à communiquer de manière plus transparente avec les personnes et les communautés qu'elles cherchent à aider.***

### **D'ici 2023, toutes les organisations du Mouvement :**

- prendront des mesures pour interagir régulièrement avec les personnes et les communautés afin de leur soumettre, avant de les valider, les objectifs poursuivis, les activités planifiées, les critères à remplir pour bénéficier d'une assistance, et la marche à suivre pour obtenir de plus amples informations ou faire part de leurs réactions ou de leurs doléances à l'égard des programmes et des opérations ;
- consulteront régulièrement les personnes et les communautés sur les sources d'information et les canaux de communication qu'elles privilégient, recenseront leurs besoins prioritaires dans ce domaine en portant une attention particulière aux questions de diversité, et, sur cette base, concevront et mettront en œuvre des activités d'échange d'informations et de communication bidirectionnelle pertinentes, inclusives, accessibles et appropriées ;
- soumettront aux personnes et aux communautés tous les messages d'information, d'éducation et de communication, notamment les campagnes de sensibilisation et d'incitation au changement de comportements, pour s'assurer, avant de les valider, qu'ils sont culturellement appropriés, pertinents et compris par tous les groupes.

## **Engagement 6**

***Toutes les organisations du Mouvement s'engagent à renforcer les connaissances, les compétences et les capacités en matière d'interaction communautaire et de redevabilité à tous les niveaux, et à les utiliser systématiquement dans le cadre de leurs activités.***

### **D'ici 2023, toutes les organisations du Mouvement :**

- alloueront les ressources humaines, financières et techniques nécessaires pour intégrer systématiquement des outils et des processus d'interaction communautaire et de redevabilité à chacune des étapes des programmes et des opérations ;
- intégreront systématiquement, dans le cadre des stratégies globales de développement organisationnel et des ressources humaines, des dispositifs d'assistance technique, de renforcement des capacités et de partage des connaissances à l'intention du personnel et des volontaires de la Fédération internationale, du CICR et des Sociétés nationales, notamment à l'échelle des sections et des communautés ;
- désigneront un coordonnateur au sein de leur équipe dirigeante qui sera chargé de suivre et de superviser les initiatives d'interaction communautaire et de redevabilité menées dans le cadre des programmes et des opérations ;
- veilleront à ce que les descriptifs de postes des membres du personnel concernés précisent leurs responsabilités en matière d'interaction communautaire et de redevabilité et définissent des critères de référence et des objectifs de performance réalistes et réalisables ;

- encourageront et faciliteront le partage des connaissances et l'apprentissage par les pairs au sein des Sociétés nationales, de la Fédération internationale et du CICR, mais aussi à l'échelle du Mouvement et avec les partenaires extérieurs, concourant ainsi à l'émergence d'une communauté de pratique élargie ;
- prévoient, dans le cadre des évaluations des programmes et des opérations, d'une part, de consulter les personnes et les communautés sur leur perception et degré de satisfaction quant à la qualité et l'efficacité des activités et aux possibilités qui leur sont données de participer et d'exercer leur influence tout au long du cycle du programme, et, d'autre part, de partager et valider les résultats avec elles.

### **Engagement 7**

***Toutes les organisations du Mouvement s'engagent à coordonner leurs approches en matière d'interaction communautaire et de redevabilité lorsqu'elles travaillent dans le même contexte ou avec des partenaires extérieurs, afin d'éviter les chevauchements et de renforcer la cohérence, l'efficacité et l'efficience de leur action.***

#### **D'ici 2023, toutes les organisations du Mouvement :**

- élaboreront et mettront en œuvre conjointement des approches communes en matière d'interaction communautaire et de redevabilité dans les programmes et les opérations, en adéquation avec la stratégie et la vision de la Société nationale hôte et sur la base des priorités et des préférences des communautés locales ;
- établiront et utiliseront, lorsque cela est possible et approprié, des plateformes et des mécanismes communs destinés à améliorer l'interaction communautaire et la redevabilité, tels que des mécanismes de feedback ou des méthodes visant à renforcer l'interaction avec les personnes et les communautés et leur participation aux processus de prise de décisions ;
- partageront avec les partenaires, en toute transparence, les informations, suggestions, réactions, données et analyses pertinentes recueillies auprès des personnes et des communautés, afin d'identifier les problématiques et d'y répondre, en tenant dûment compte des questions de confidentialité, de sécurité et de protection.

## **TROISIÈME PARTIE : suivi de l'avancement de la mise en œuvre**

### **Objectifs de résultat**

Le succès de la résolution dépend des efforts qui seront consentis par chaque composante du Mouvement pour transposer les présents Engagements dans ses propres politiques et procédures, et pour les mettre en œuvre. Il sera demandé aux composantes du Mouvement de suivre les progrès qu'elles auront réalisés et d'en rendre compte au prochain Conseil des Délégués.

La résolution propose ainsi un **cadre d'évaluation de la performance** pour déterminer dans quelle mesure les engagements et les actions en matière d'interaction communautaire et de redevabilité contribuent à la qualité, à l'efficacité et à la redevabilité des programmes et des opérations du Mouvement. Le cadre définit **trois objectifs de résultat assortis d'indicateurs de processus et de résultat** qui, ensemble, permettront aux composantes du Mouvement de comparer et d'évaluer les progrès qu'elles auront accomplis, tant individuellement que collectivement, dans la mise en œuvre des bonnes pratiques d'interaction communautaire et de redevabilité, et d'en rendre compte.

Si les organisations du Mouvement sont encouragées à adapter ces objectifs de résultat et ces indicateurs en fonction de leurs propres systèmes et processus, un certain degré d'harmonisation est toutefois recommandé afin de pouvoir suivre et comparer les résultats des unes et des autres et d'évaluer les progrès réalisés dans le domaine de l'interaction communautaire et de la redevabilité à l'échelle du Mouvement.

## **Objectifs de résultat et indicateurs proposés en matière d'interaction communautaire et de redevabilité**

### **Objectif de résultat 1**

- Les organisations du Mouvement mettent systématiquement à profit les outils d'interaction communautaire et le feedback des personnes et des communautés pour concevoir, mettre en œuvre et adapter les programmes et les opérations en fonction de leurs besoins, de leurs priorités et de leurs préférences, en portant une attention particulière aux questions de genre, d'âge et de diversité.

#### Indicateurs :

- nombre de programmes/d'opérations qui ont formellement intégré des mécanismes d'interaction communautaire et de redevabilité dans les projets, les budgets, les activités de gestion et les processus de prise de décisions et de suivi (*processus*) ;
- nombre de programmes/d'opérations dont les objectifs et/ou les activités ont été conçus/modifiés/adaptés en fonction des réactions et suggestions des personnes et des communautés (*processus*) ;
- nombre de programmes/d'opérations utilisant des approches coordonnées (notamment des mécanismes communs) en matière d'interaction communautaire et de redevabilité lorsque plusieurs membres du Mouvement et/ou autres partenaires interviennent dans le même contexte (*processus*) ;

### **Objectif de résultat 2**

- Les personnes et les communautés sont satisfaites des possibilités qui leur sont offertes d'influencer la prise de décisions à toutes les étapes des programmes et des opérations de la Croix-Rouge/du Croissant-Rouge (évaluation des besoins, conception, mise en œuvre, suivi et évaluation).

#### Indicateurs :

- nombre et pourcentage de programmes/d'opérations dotés de mécanismes adéquats et appropriés pour consulter les personnes et les communautés et assurer leur participation tout au long du cycle du programme/de l'opération (*processus*) ;
- nombre et pourcentage de personnes et de communautés qui sont satisfaites du degré d'influence qu'elles sont en mesure d'exercer sur la prise de décisions à toutes les étapes du programme/de l'opération (*résultat*).

### **Objectif de résultat 3**

- Les personnes et les communautés estiment que les programmes et les opérations de la Croix-Rouge/du Croissant-Rouge ont répondu de manière satisfaisante à leurs besoins prioritaires et à leurs préférences en matière de services ou d'assistance.

#### Indicateurs :

- nombre et pourcentage de programmes/d'opérations qui évaluent régulièrement le degré de satisfaction des personnes et des communautés tout au long du cycle du programme/de l'opération (*processus*) ;
- nombre et pourcentage de personnes et de communautés qui sont satisfaites de la qualité et de l'efficacité des services et de l'assistance fournis à toutes les étapes du programme/de l'opération (*résultat*).

Le but premier des **indicateurs de résultat** est de générer des données factuelles indiquant, **du point de vue des personnes affectées elles-mêmes**, dans quelle mesure les actions de la Croix-Rouge/du Croissant-Rouge répondent à leurs besoins prioritaires et si les possibilités qui leur sont offertes d'influer sur les décisions qui les concernent sont conformes à leurs attentes. Ces indicateurs portent notamment sur la perception des personnes et des communautés quant à leur pouvoir de peser sur les décisions relatives à la conception et à la mise en œuvre des programmes et des opérations, ainsi que sur leur degré de satisfaction quant à la qualité de l'assistance fournie.

Chaque objectif de résultat est également assorti d'**indicateurs de processus** dont l'objectif est de déterminer si les organisations du Mouvement se sont dotées des systèmes et procédures requis pour intégrer des mécanismes d'interaction communautaire et de redevabilité dans tous leurs programmes et leurs opérations, et si ces mécanismes répondent aux attentes des personnes et des communautés et sont à la hauteur des résultats escomptés. La Fédération et le CICR continueront de consulter les Sociétés nationales sur les méthodes les plus appropriées pour incorporer ces objectifs de résultat et ces indicateurs dans les processus de suivi et d'évaluation existants.

### **Critères de référence et niveaux de performance associés**

Enfin, ce cadre d'évaluation de la performance établit des **critères de référence** en matière d'interaction communautaire et de redevabilité destinés à favoriser l'amélioration continue des programmes et des opérations par étapes successives (lorsque le contexte le permet). Ces critères de référence illustrent la manière dont l'interaction communautaire et la redevabilité peuvent être mises en œuvre tout au long du cycle d'un programme ou d'une opération. Ils déterminent trois niveaux de performance :

- Niveau 1 (minimum) : le programme/l'opération remplit les critères de référence minimums en matière d'interaction communautaire et de redevabilité, à savoir **communiquer aux personnes et aux communautés** les informations et les décisions essentielles relatives au programme ainsi que les mécanismes à leur disposition pour transmettre leur feedback ou leurs doléances.
- Niveau 2 (intermédiaire) : le programme/l'opération remplit les critères de référence du niveau 1 et intègre des outils supplémentaires d'interaction communautaire et de redevabilité, tels que des mécanismes pour **recueillir le feedback et les doléances et y répondre**, et pour **valider** les projets avec les personnes et les communautés.
- Niveau 3 (avancé) : le programme/l'opération remplit les critères de référence des niveaux 1 et 2 et intègre des outils supplémentaires d'interaction communautaire et de redevabilité, tels que des mécanismes permettant aux personnes et aux communautés de **participer directement** au processus de prise de décisions du programme/de l'opération.

Cette approche graduelle permettra aux Sociétés nationales, à la Fédération internationale et au CICR de **progresser par paliers échelonnés dans le temps, jusqu'au niveau avancé**. Les équipes ou les sections responsables des programmes et des opérations dont l'expérience et les capacités sont encore insuffisantes pour mettre en œuvre des approches optimales en matière d'interaction communautaire et de redevabilité pourraient ainsi commencer par travailler sur les critères de référence du niveau 1 (minimum) et, lorsque les conditions le permettront, passer à ceux des niveaux 2 (intermédiaire) et 3 (avancé). Les équipes ou sections plus expérimentées et mieux dotées en capacités devraient quant à elles aller plus loin que le niveau 1 et s'efforcer de satisfaire aux critères de référence des niveaux 2 et 3.

Ce système à trois niveaux de performance tient compte du fait qu'il existe de nombreux contextes de crise où la mise en place de mécanismes d'interaction communautaire et de redevabilité peut s'avérer difficile (par exemple, en raison de difficultés d'accès et de conditions de sécurité insuffisantes ou d'une expérience et de capacités limitées). Dans ces conditions, il ne sera peut-être pas toujours possible de satisfaire aux critères de référence des niveaux intermédiaire ou avancé, mais si le contexte évolue et que la situation le permet, les programmes et les opérations pourront être assortis d'objectifs plus ambitieux en matière d'interaction communautaire et de redevabilité dans le cadre d'une approche d'amélioration continue échelonnée dans le temps.

Les critères de référence et niveaux de performance associés fournissent également aux décideurs les informations clés dont ils ont besoin pour étayer les **processus internes d'assurance qualité** en

mettant l'accent sur le degré d'intégration de mécanismes d'interaction communautaire et de redevabilité à chacune des étapes des programmes et des opérations. Cela est utile pour la prise de décisions de gestion internes et l'amélioration continue des programmes/opérations, ainsi que pour rendre compte aux donateurs et autres parties prenantes externes.

**Critères de référence en matière d'interaction communautaire et de redevabilité** pour chaque étape du cycle de gestion des programmes et des opérations

Objectif de résultat 1

- Les organisations du Mouvement mettent systématiquement à profit les outils d'interaction communautaire et le feedback des personnes et des communautés pour concevoir, mettre en œuvre et adapter les programmes et les opérations en fonction de leurs besoins, de leurs priorités et de leurs préférences, en portant une attention particulière aux questions de genre, d'âge et de diversité.

Conception et planification	Suivi et mise en œuvre	Analyse et enseignements
N.1. Les documents de planification des programmes et des opérations comportent un volet explicatif des mesures prévues pour renforcer l'interaction communautaire et la redevabilité (niveau minimum).	N.1. Les équipes responsables des programmes et des opérations passent régulièrement en revue le feedback des personnes et des communautés dans le cadre de leurs activités de gestion (niveau minimum).	N.1. Les équipes responsables des programmes et des opérations analysent le feedback reçu et les mesures de gestion prises pendant le programme ou l'opération en vue d'en tirer des orientations utiles pour les futurs programmes ou opérations (niveau minimum).
N.2. Les équipes responsables des programmes et des opérations consultent les personnes et les communautés sur leurs priorités et leurs préférences concernant les mécanismes d'assistance, de communication, de feedback et de participation (niveau intermédiaire).	N.2. Les équipes responsables des programmes et des opérations tiennent compte du feedback reçu et y donnent suite dans les délais et via les canaux convenus, et adaptent les activités en conséquence (niveau intermédiaire).	N.2. Les équipes responsables des programmes et des opérations partagent et valident les résultats de leurs analyses avec les personnes et les communautés (niveau intermédiaire).
N.3. Les équipes responsables des programmes et des opérations associent les personnes et les communautés à la conception des programmes/opérations et des mécanismes de feedback et de réponse (niveau avancé).	N.3. Les équipes responsables des programmes et des opérations informent régulièrement les personnes et les communautés de la manière dont leur feedback a été pris en compte ou des mesures qui ont été prises pour y répondre, et valident avec elles les ajustements apportés au projet (niveau avancé).	N.3. Les équipes responsables des programmes et des opérations consultent les personnes et les communautés pour élaborer des recommandations visant à perfectionner les mécanismes de feedback et à remédier aux problèmes récurrents de manière à améliorer la qualité des futurs programmes ou opérations (niveau avancé).

Objectif de résultat 2

- Les personnes et les communautés sont satisfaites des possibilités qui leur sont offertes d'influencer la prise de décisions à toutes les étapes des programmes et des opérations de la Croix-Rouge/du Croissant-Rouge (évaluation des besoins, conception, mise en œuvre, suivi et évaluation).

Conception et planification	Suivi et mise en œuvre	Analyse et enseignements
N.1. Les équipes responsables des programmes et des opérations informent les personnes et les communautés des objectifs du projet et des activités planifiées (niveau minimum).	N.1. Les équipes responsables des programmes et des opérations informent régulièrement les personnes et les communautés des activités planifiées et des mécanismes de feedback disponibles (niveau minimum).	N.1. Les équipes responsables des programmes et des opérations informent les personnes et les communautés des activités de transition ou de clôture en temps opportun (niveau minimum).

N.2. Les équipes responsables des programmes et des opérations consultent les personnes et les communautés sur leurs besoins prioritaires et leurs préférences quant aux modalités de fourniture de l'assistance (niveau intermédiaire).	N.2. Les équipes responsables des programmes et des opérations donnent suite au feedback et consultent les personnes et les communautés au moment d'élaborer les activités et les mécanismes de mise en œuvre (niveau intermédiaire).	N.2. Les équipes responsables des programmes et des opérations consultent les personnes et les communautés sur les activités de transition ou de clôture planifiées et valident les projets avec elles (niveau intermédiaire).
N.3. Les personnes et les communautés établissent, avec les équipes responsables des programmes et des opérations, <b>les objectifs et les activités du programme</b> ou de l'opération, ainsi que les mécanismes de participation à la prise de décisions (niveau avancé).	N.3. Les personnes et les communautés participent directement, aux côtés des équipes responsables des programmes et des opérations, à la gestion et au suivi des activités (niveau avancé).	N.3. Les personnes et les communautés définissent, avec les équipes responsables des projets, les activités de transition ou de clôture du programme ou de l'opération (niveau avancé).

### Objectif de résultat 3

- Les personnes et les communautés estiment que les programmes et les opérations de la Croix-Rouge/du Croissant-Rouge ont répondu de manière satisfaisante à leurs besoins prioritaires et à leurs préférences en matière de services ou d'assistance.

Conception et planification	Suivi et mise en œuvre	Analyse et enseignements
N.1. Les équipes responsables des programmes et des opérations informent les personnes et les communautés des mécanismes planifiés pour la collecte des données sur la satisfaction (niveau minimum).	N.1. Les équipes responsables des programmes et des opérations suivent et analysent régulièrement la satisfaction des personnes et des communautés quant à la qualité et l'efficacité des activités déployées (niveau minimum).	N.1. En fin de projet, les équipes responsables des programmes et des opérations analysent les données sur la satisfaction des personnes et des communautés quant à la qualité et l'efficacité des actions menées dans le cadre du programme ou de l'opération (niveau minimum).
N.2. Les équipes responsables des programmes et des opérations consultent les personnes et les communautés au sujet des projets de mécanismes de suivi de la satisfaction et les valident avec elles (niveau intermédiaire).	N.2. Les équipes responsables des programmes et des opérations soumettent aux personnes et aux communautés les résultats du suivi des données sur la satisfaction et les valident avec elles (niveau intermédiaire).	N.2. Les équipes responsables des programmes et des opérations partagent et valident les résultats de leur analyse avec les personnes et les communautés (niveau intermédiaire).
N.3. Les personnes et les communautés définissent, avec les équipes responsables des projets, les mécanismes de suivi et les critères de qualité pour l'évaluation de la satisfaction (niveau avancé).	N.3. Les personnes et les communautés participent directement, aux côtés des équipes responsables des projets, à l'analyse et à l'interprétation des données sur la satisfaction (niveau avancé).	N.3. Les équipes responsables des programmes et des opérations consultent les personnes et les communautés pour identifier les enseignements tirés et formuler des recommandations visant à améliorer la qualité et l'efficacité des futurs programmes et opérations (niveau avancé).