

Le pouvoir de l'humanité

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

8 décembre 2019, Genève



FR

CD/19/6

Original : anglais
Pour information

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

Document de référence

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, octobre 2019

RÉSUMÉ

Le présent document de référence expose le contexte et les objectifs de la résolution proposée conjointement par 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 faveur de **l'adoption d'une approche et d'engagements minimums communs à l'ensemble du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (Mouvement) en matière d'interaction avec les communautés et de redevabilité à leur égard**. Cette résolution vise à consolider et développer les bonnes pratiques et les engagements existants dans ce domaine. Elle traduit une volonté croissante de **mettre les personnes au centre** des politiques, des programmes et des opérations du Mouvement à travers la mise en œuvre systématique de mesures d'interaction avec les communautés, de participation et de redevabilité, en vue d'améliorer la qualité et l'efficacité de l'action du Mouvement et de renforcer sa redevabilité envers les personnes vulnérables ou affectées par une crise¹.

1) INTRODUCTION ET CONTEXTE

Les Principes fondamentaux du Mouvement engagent les composantes du Mouvement à prévenir et alléger les souffrances humaines dans les situations de crise et à fournir une assistance sans discrimination, fondée uniquement sur la nature et l'ampleur des besoins. 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](#) met également l'accent sur la responsabilité individuelle et collective du Mouvement envers les personnes auxquelles il s'efforce de porter secours. Le Code préconise de les associer et de favoriser leur participation à la conception, la gestion et la mise en œuvre des programmes d'aide, de respecter les cultures et les coutumes locales, et de reconnaître et renforcer la résilience et les capacités locales.

L'**approche du Mouvement en matière d'interaction communautaire et de redevabilité** réaffirme ces engagements et définit un cadre et des actions concrètes pour **faire en sorte que les personnes vulnérables ou affectées par des crises soient au centre** des programmes et des décisions opérationnelles. Elle s'appuie sur les discussions menées lors de précédentes réunions du Conseil des Délégués, ainsi que sur les évaluations des programmes, les enseignements qui en ont été tirés et les bonnes pratiques visant à renforcer l'efficacité et la redevabilité de l'action humanitaire. Au sein du Mouvement, de nombreuses Sociétés nationales se sont dotées de politiques et de procédures en matière d'interaction communautaire et de redevabilité et les ont intégrées dans leurs interventions d'urgence et leurs programmes d'aide. La Fédération internationale et le CICR ont élaboré un [Guide de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sur l'engagement communautaire et la redevabilité](#) ainsi que [d'autres outils](#) en s'appuyant sur les meilleures pratiques en vigueur dans les Sociétés nationales. Le CICR a également adopté un [Cadre institutionnel de redevabilité envers les personnes affectées](#) auquel il se réfère pour concevoir ses opérations, et la Fédération internationale poursuit ses efforts pour intégrer des mesures effectives d'interaction communautaire et de redevabilité dans ses programmes d'aide ainsi que pour promouvoir et renforcer les capacités des Sociétés nationales dans ce domaine.

¹ Le présent document de référence reprend nombre des premières contributions et recommandations soumises par les Sociétés nationales, le CICR et la Fédération internationale dans le cadre du processus de consultation, toujours en cours, dont fait l'objet cette résolution. Pour de plus amples informations sur le processus de consultation et la marche à suivre pour y participer, veuillez contacter Philip Tamminga (philip.tamminga@gmail.com).

Des initiatives encourageantes ont également vu le jour en dehors du Mouvement, telles que les récents engagements du [Sommet mondial sur l'action humanitaire](#), de la [Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité](#) et du [Grand Bargain](#), qui tous témoignent de l'intérêt croissant porté à l'interaction communautaire et à la redevabilité envers les personnes et les communautés affectées, et de la volonté accrue de les renforcer. Néanmoins, force est de constater que l'une et l'autre ne bénéficient pas encore de mesures de soutien systématiques dans le secteur humanitaire.

Comme indiqué dans les conclusions de [l'atelier sur l'engagement communautaire et la redevabilité](#) organisé dans le cadre du Conseil des Délégués de 2017, le Mouvement a certes franchi une étape en se dotant de stratégies d'interaction communautaire et de redevabilité, mais celles-ci ne sont pas mises en œuvre de manière systématique et cohérente dans les programmes et les opérations. Or il est très important qu'elles le soient dans les situations où plusieurs composantes du Mouvement travaillent simultanément dans le même contexte. Le manque de coordination des approches en matière d'interaction communautaire et de redevabilité risque d'entamer la confiance des personnes et des communautés affectées envers le Mouvement et d'engendrer des malentendus, des tensions et des effets contre-productifs pour ces personnes – ce qui va à l'encontre des Principes fondamentaux et du principe consistant à « ne pas nuire ».

La résolution soumise au Conseil des Délégués demandera donc aux composantes du Mouvement d'harmoniser, de coordonner et de renforcer leurs efforts en matière d'interaction avec les personnes vulnérables ou affectées par des crises et de redevabilité à leur égard, de manière à améliorer la cohérence et l'efficacité de l'action humanitaire, à mieux répondre aux besoins et aux priorités des personnes et à mieux protéger leurs droits et leur dignité.

2) OBJECTIFS

La résolution proposée vise à améliorer la qualité et l'efficacité de l'action de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ainsi qu'à réaffirmer et renforcer la responsabilité individuelle et collective du Mouvement envers les personnes vulnérables ou affectées par des crises, à travers l'adoption et la mise en œuvre systématique d'une approche commune en matière d'interaction communautaire et de redevabilité qui tienne compte des différents rôles, responsabilités et mandats de chacune des composantes du Mouvement.

Il est essentiel d'interagir systématiquement avec les personnes vulnérables ou affectées par des crises et de toujours tenir compte de leurs points de vue, contributions et commentaires dans le cadre de l'évaluation, de la conception, de la mise en œuvre et du suivi des programmes et des opérations pour garantir l'efficacité et la redevabilité de l'action de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Ce faisant, le Mouvement sera mieux à même :

- de comprendre les besoins et les préoccupations spécifiques des différents groupes vulnérables et marginalisés au sein des communautés et d'y répondre, en portant une attention particulière aux questions de genre, d'âge, de diversité et de protection ;
- de déterminer si les projets tels qu'ils ont été conçus répondent efficacement aux besoins et aux priorités des personnes affectées et s'ils sont mis en œuvre en temps opportun et selon des modalités adaptées au contexte ;
- de recenser, d'atténuer et de gérer les risques, et de prendre les mesures correctives qui s'imposent pour réorienter rapidement son action en cas d'évolution de la situation, des besoins ou des priorités des personnes affectées ;
- de donner aux personnes affectées les moyens de participer activement aux décisions, de renforcer leur résilience et de faire face en cas de nouvelle crise ;
- de renforcer la confiance, le respect et la transparence dans les rapports avec les personnes affectées.

L'adoption de la résolution, sa mise en œuvre et le suivi de l'avancement de celle-ci contribueront à consolider et à développer les engagements existants, l'expérience et les bonnes pratiques en matière d'interaction communautaire et de redevabilité que le Mouvement a déjà intégrées dans des programmes et ses opérations. Ainsi, le Mouvement sera mieux à même de fournir une **assistance de haute qualité** et d'obtenir des **résultats plus homogènes et efficaces** en faveur des personnes vulnérables ou affectées par des crises, tout en **protégeant leurs droits et leur dignité** dans un environnement de plus en plus complexe où il est parfois difficile de mener une action humanitaire responsable et fondée sur des principes.

Parallèlement, le fait d'exposer formellement ses engagements en matière d'interaction communautaire et de redevabilité dans une résolution permettra au Mouvement de tenir un **rôle de chef de file dans le secteur humanitaire** en démontrant comment son approche coordonnée et cohérente contribue à la réalisation de ses engagements internationaux en faveur d'une action humanitaire plus efficace et responsable à l'égard des personnes et des communautés affectées².

3) ÉLÉMENTS CLÉS D'UNE APPROCHE COMMUNE À L'ENSEMBLE DU MOUVEMENT EN MATIÈRE D'INTERACTION AVEC LES COMMUNAUTÉS ET DE REDEVABILITÉ

La résolution vise à établir un consensus au sein du Mouvement sur la nécessité d'articuler son approche en matière d'interaction communautaire et de redevabilité autour des **sept axes clés** exposés ci-dessous.

1. Favoriser une approche harmonisée, commune à l'ensemble du Mouvement

La résolution proposera une définition claire des notions d'« interaction avec les communautés » et de « redevabilité envers les personnes affectées », ainsi que du lien qui existe entre ces notions et les mandats, rôles et responsabilités distincts mais complémentaires des Sociétés nationales, de la Fédération internationale et du CICR. Il sera également demandé à toutes les composantes du Mouvement d'adopter des politiques et de prendre des mesures pour assurer la mise en œuvre cohérente des engagements dans les programmes et les opérations.

Pourquoi est-ce important ?

Le premier objectif de l'interaction communautaire et de la redevabilité est de faire en sorte que **les expériences vécues, les connaissances, les points de vue et les réactions des personnes vulnérables ou affectées par des crises** soient systématiquement pris en compte de manière à garantir l'adéquation des décisions avec la réalité du terrain et à améliorer la qualité et l'efficacité de l'action de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. L'interaction communautaire et la redevabilité aident à déterminer si les programmes et les opérations répondent efficacement aux priorités, aux besoins et aux préférences des personnes affectées, et si ces dernières ont le sentiment qu'elles ont le pouvoir d'agir et d'influer sur les décisions qui les concernent.

Si d'importants efforts ont été consentis pour promouvoir l'interaction communautaire et la redevabilité au sein du Mouvement, les consultations en cours sur le projet de résolution qui sera soumis au Conseil des Délégués montrent qu'il reste à établir une définition claire des

² Il s'agit notamment des engagements pris par la Fédération internationale et le CICR dans le cadre du *Grand Bargain*, en particulier ceux qui concernent la « révolution participative » et la localisation de l'aide, ainsi que dans le cadre du Sommet mondial sur l'action humanitaire et de la Conférence internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.

concepts clés et à formaliser la manière de les intégrer dans les politiques, les programmes et les pratiques opérationnelles du Mouvement. En l'absence d'une vision et d'une compréhension communes, **les différentes composantes du Mouvement risquent d'adopter des approches multiples voire contradictoires**, ce qui pourrait nuire à la qualité et à l'efficacité des programmes, engendrer des tensions, de l'inéquité et de l'instabilité dans les relations avec les communautés, et fragiliser l'unité au sein du Mouvement.

La résolution s'efforcera donc de clarifier les notions d'« interaction avec les communautés » et de « redevabilité » (voir les définitions proposées ci-dessous), et d'identifier les **mesures minimales** qu'il est recommandé de mettre en œuvre pour favoriser leur intégration dans les politiques, les programmes et les opérations du Mouvement.

Proposition de définitions :

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 vulnérables ou affectées par des crises 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 par le Mouvement pour **interagir et communiquer** avec les personnes vulnérables ou affectées par des crises afin de mieux cerner la diversité de leurs capacités et de leurs vulnérabilités, de recueillir leurs points de vue sur leurs besoins, leurs priorités et leurs préférences quant aux modalités de conception et de fourniture de l'assistance, et de faire en sorte qu'elles puissent, en toute sécurité et sans discrimination, donner leur avis sur la qualité et l'efficacité de l'assistance reçue et participer activement aux décisions qui les concernent.

2. Renforcer l'analyse contextuelle et mieux comprendre la diversité des communautés

La résolution soulignera la nécessité de mieux comprendre la diversité des expériences vécues par les communautés ainsi que des risques et des vulnérabilités auxquels celles-ci sont confrontées, et de veiller à ce que les questions de protection, de genre, d'âge, de diversité et d'inclusion soient prises en compte dans les modalités de conception et de fourniture de l'assistance.

Pourquoi est-ce important ?

La mise en œuvre de programmes et d'opérations efficaces et responsables suppose d'évaluer, d'analyser et de comprendre le contexte social, économique, culturel et politique ainsi que son impact sur les capacités et les vulnérabilités des différentes personnes et communautés et sur les risques auxquels celles-ci sont confrontées. Il s'agit notamment de comprendre les structures et les rapports de pouvoir officiels et officieux en vigueur au sein des communautés et de déterminer dans quelle mesure des facteurs tels que le genre, l'âge, la diversité et l'inclusion en influencent le fonctionnement.

Une analyse contextuelle approfondie fournit aux composantes du Mouvement une base solide de données factuelles qui favorise la mise en œuvre d'une approche pluridisciplinaire plus intégrée et aide à mieux répondre aux besoins et aux priorités des personnes vulnérables. Elle permet notamment de déterminer les actions spécifiques à mettre en œuvre en réponse aux questions de genre, d'âge, de protection, de diversité et d'inclusion qui accentuent les

vulnérabilités. La compilation de ces informations dans le cadre de la préparation et de la planification d'urgence permet d'agir plus rapidement et efficacement au moment de la crise ; de même, la conduite régulière d'analyses contextuelles pendant toute la durée du programme ou de l'opération peut contribuer à une réorientation rapide et efficace des activités en cas de changement.

Il est également important de comprendre les structures, les procédures et les canaux de communication et d'échange d'informations qui ont la confiance et la préférence des communautés afin d'utiliser, dans les programmes et les opérations, des mécanismes en adéquation avec la culture locale pour consulter les différents groupes et communautés vulnérables sur leurs priorités et leurs préférences, et de déterminer, à partir de ces informations, les mesures les mieux à même de répondre efficacement à leurs besoins et leurs attentes. Cette approche permet également de recenser et de réduire les éventuels risques (risques en matière de protection, violence fondée sur le genre, exploitation et violence sexuelles, etc.) dès l'élaboration des interventions, et de faire en sorte que l'information soit accessible à tous et diffusée via des canaux appropriés.

3. Promouvoir une plus grande participation et une utilisation accrue des capacités locales

La résolution appellera les composantes du Mouvement à trouver des moyens efficaces pour interagir avec les personnes vulnérables ou affectées par des crises et les associer aux décisions qui les concernent. Il s'agira notamment de leur donner la possibilité de participer à la conception, à la mise en œuvre, à la gestion et au suivi des activités d'assistance. Il s'agira aussi, dans la mesure du possible, d'utiliser en priorité les capacités, les compétences et l'expertise disponibles localement pour trouver des moyens de réduire les vulnérabilités et les risques en matière de protection tout en renforçant la résilience.

Pourquoi est-ce important ?

Conformément aux engagements du Mouvement, les personnes vulnérables ou affectées par des crises ont le droit de participer aux décisions qui les concernent, notamment celles qui touchent à la conception, la mise en œuvre et la gestion des programmes. Pourtant, nombre de programmes et d'opérations sont encore élaborés selon un modèle vertical descendant (top-down) qui ne tient pas compte des compétences, de l'expertise et des capacités des communautés locales lorsqu'il s'agit de définir les priorités et de déterminer les moyens les plus efficaces et appropriés de répondre aux besoins. Souvent, les efforts de consultation se limitent à demander leur avis aux personnes au moment de l'évaluation des besoins, sans prendre en considération la manière dont les communautés peuvent contribuer à la mise en œuvre et à la gestion des activités ou participer activement au suivi de leur qualité et de leur efficacité.

Il est important de donner aux personnes la possibilité de s'exprimer et de participer à toutes les étapes des programmes pour garantir la pertinence et l'adéquation des projets et des activités au regard des spécificités du contexte, et pour faire en sorte qu'ils répondent efficacement à la diversité des besoins recensés au sein de la communauté. Il est également important d'être à l'écoute des personnes affectées, de leur fournir des moyens efficaces et équitables de prendre part aux décisions et d'en influencer le cours, ainsi que de reconnaître et d'utiliser en priorité les compétences et les capacités locales pour faire en sorte que les programmes et les opérations répondent efficacement aux besoins et aux attentes des personnes vulnérables ou affectées par des crises. Cette manière de procéder facilite en outre l'appropriation des programmes par les personnes affectées et, partant, contribue à renforcer la résilience et les capacités locales ainsi qu'à améliorer et pérenniser les résultats.

Les composantes du Mouvement doivent systématiquement mettre en place des procédures pour permettre aux personnes affectées de participer activement et équitablement à l'évaluation des besoins ainsi qu'à la conception, au suivi et à la gestion des programmes. Ces mécanismes participatifs doivent être adaptés en fonction du contexte et tenir compte des préférences des communautés. Ils devraient donner aux personnes affectées la possibilité de contribuer, dans des conditions sûres, adéquates et équitables, à la conception et à la priorisation des activités d'assistance ainsi qu'au choix des modalités de fourniture les plus appropriées. Il faudrait veiller en particulier à promouvoir l'égalité entre les hommes et les femmes et à garantir une représentation inclusive et équitable des communautés, ce qui suppose une participation active de toutes les composantes de la population considérée, notamment des groupes les plus vulnérables et marginalisés.

Le Mouvement doit également veiller à utiliser en priorité les compétences, les capacités et les ressources locales dans le cadre de ses efforts pour réduire les risques, préparer les communautés aux crises et les aider à y répondre. Plus précisément, toutes les composantes du Mouvement devraient prendre des mesures pour soutenir et renforcer les capacités disponibles au sein des communautés, notamment celles des **volontaires de la Société locale de la Croix-Rouge ou du Croissant-Rouge** et des organisations à base communautaire. Le Mouvement devrait, dans la mesure du possible, trouver des moyens de faire parvenir fonds et ressources directement aux acteurs locaux et, plus spécifiquement, de faire du renforcement de l'interaction communautaire et de la redevabilité un axe prioritaire pour favoriser la participation active et efficace des communautés et, partant, améliorer leur capacité de préparation, leur résilience et la qualité de l'action humanitaire.

4. Recueillir les réactions, en tenir compte et y donner suite

Les engagements insisteront sur le fait que toutes les composantes du Mouvement doivent recueillir et analyser régulièrement les réactions et les contributions des personnes vulnérables ou affectées par des crises, en tenir compte pour orienter leurs décisions et prendre des mesures correctives, puis rendre compte de ces mesures et décisions aux communautés.

Pourquoi est-ce important ?

Il est essentiel d'aller au-devant des personnes affectées et de recueillir leurs réactions à chacune des étapes d'un programme ou d'une opération pour garantir l'efficacité des activités et prévenir les effets négatifs. Les informations ainsi recueillies peuvent être utiles pour déterminer ce qui fonctionne bien, ce qui fonctionne moins bien et les changements qui s'imposent pour répondre plus efficacement aux besoins et mieux respecter les droits des personnes affectées. Si les mécanismes proposés ont été mal pensés, les communautés risquent de s'en détourner et de ne pas les utiliser, notamment si aucun effort n'a été fait pour, d'une part, comprendre les canaux de communication généralement utilisés par les personnes affectées pour donner leur avis, et, d'autre part, les informer de la marche à suivre pour accéder aux informations et faire part de leurs réactions ou de leurs doléances. Dans tous les cas, la proximité et l'interaction directe avec les personnes affectées contribuent, avec l'appui de mécanismes complémentaires, à ce que les programmes et les opérations reposent sur des informations précises et fiables qui reflètent le point de vue des personnes affectées.

Si les réactions recueillies ne font l'objet d'aucun suivi ou que les personnes affectées ne sont pas tenues informées de la suite qui y a été donnée, la confiance envers le Mouvement et ses composantes risque d'en pâtir. Il est donc tout aussi essentiel de définir la manière dont les données seront analysées et utilisées dans les processus de gestion et de prise de décisions, ainsi que la façon dont les personnes affectées seront tenues informées des décisions et des actions qui en résulteront. Des mesures doivent notamment être prises pour obtenir le consentement éclairé des personnes, préserver la confidentialité des informations collectées

et protéger les données.

5. Améliorer la transparence et la communication avec les communautés

Les engagements demanderont aux composantes du Mouvement de prendre des mesures pour que les personnes vulnérables ou affectées par des crises aient un accès aisé, adéquat et transparent aux informations. Cela concerne notamment les informations relatives aux principes et aux valeurs du Mouvement, aux programmes mis en œuvre, à l'assistance disponible et à d'autres questions pertinentes, en particulier les questions de genre, de diversité et d'inclusion. Il s'agit aussi de veiller à ce que les activités de sensibilisation et de communication liées à la réduction des risques, à la résilience et au changement de comportement soient menées dans le respect des normes et des pratiques locales et reposent sur une interaction appropriée avec les communautés.

Pourquoi est-ce important ?

Comme prévu par 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, les composantes du Mouvement sont tenues de faire en sorte que les personnes vulnérables ou affectées par des crises aient accès, en temps utile et en toute transparence, à des informations précises et pertinentes sur les Principes fondamentaux et les modalités de travail du Mouvement ainsi qu'à des informations détaillées sur les objectifs des programmes et des opérations mises en œuvre, 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. Ces informations de base devraient être faciles d'accès et communiquées de manière appropriée de sorte que toutes les personnes vulnérables ou affectées par des crises, ainsi que toute autre partie concernée, soient en mesure d'y accéder, de les comprendre et d'agir en conséquence.

Les composantes du Mouvement devraient consulter les personnes vulnérables ou affectées par des crises sur leurs besoins en matière d'information et leurs préférences en matière de communication, notamment sur les sources d'information et canaux de communication qu'elles privilégient, et élaborer des mécanismes de communication bidirectionnels qui donnent aux personnes affectées la possibilité d'exercer leur droit à l'information, de faire part de leurs réactions et de leurs doléances au sujet de la qualité et de l'efficacité de l'assistance reçue et de leurs rapports avec le personnel et les volontaires de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, et d'être informées de l'utilisation qui sera faite de leurs contributions et des décisions qui en résulteront.

Les composantes du Mouvement devraient également s'employer à promouvoir l'utilisation de canaux de communication bidirectionnels équitables et respectueux des personnes affectées, à mobiliser le temps et les ressources nécessaires pour leur offrir une écoute de qualité et instaurer avec elles un dialogue fondé sur le respect mutuel, ainsi qu'à relayer leurs préoccupations et à les tenir informées des décisions qui ont été prises pour y répondre. Cela est particulièrement indiqué lorsque les réactions recueillies sont négatives ou que l'assistance fournie n'est pas en adéquation avec les priorités, les préférences ou les attentes des personnes vulnérables ou affectées par des crises. Ce type de situation est en effet l'occasion d'ouvrir un dialogue qui, souvent, aboutit à l'élaboration conjointe de solutions de remplacement, ce qui contribue par ricochet à renforcer l'acceptation et la confiance envers le Mouvement et ses composantes, essentielles pour garantir un accès sûr aux acteurs humanitaires.

6. Renforcer les capacités au sein du Mouvement

Il sera demandé aux composantes du Mouvement de mettre en commun leurs connaissances et leurs données d'expérience afin de renforcer leur capacité d'interaction communautaire à tous les niveaux. Cela implique notamment de veiller à ce que les stratégies d'interaction communautaire soient intégrées à tous les programmes d'aide et soient adaptées aux différents contextes opérationnels et aux mandats respectifs de chaque composante du Mouvement. Il s'agit aussi de mettre en place des mesures de soutien pour renforcer les compétences et les capacités du personnel et des volontaires des Sociétés nationales qui travaillent auprès des communautés vulnérables (p. ex. organisation de formations, mise en place d'une assistance technique ou encore mobilisation des ressources requises pour intégrer des mesures effectives d'interaction communautaire et de redevabilité dans les programmes et les opérations).

Pourquoi est-ce important ?

Comme cela a été mentionné plus haut, le Mouvement est déjà fort d'une capacité significative, d'une expérience solide et de bonnes pratiques en matière d'interaction communautaire et de redevabilité. Toutefois, ce savoir-faire n'a pas été suffisamment documenté, diffusé, ni systématiquement mis en pratique dans les programmes et les opérations du Mouvement. Pour s'acquitter de son engagement à **placer les personnes au centre**, le Mouvement doit développer et renforcer les bonnes pratiques existantes en matière d'interaction communautaire et de redevabilité, et favoriser la formation et l'amélioration continues en son sein.

Chaque composante du Mouvement devra intégrer des mesures d'interaction communautaire et de redevabilité dans ses programmes et ses opérations et s'employer à les renforcer. Pour ce faire, la mise en place de formations, de mesures de soutien et d'une assistance technique pourra s'avérer nécessaire, notamment pour adapter et déployer les outils d'interaction communautaire et de redevabilité existants – tels que le [Guide de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sur l'engagement communautaire et la redevabilité](#) et le [Community Engagement and Accountability toolkit](#) – dans les programmes et les opérations, y compris dans les processus de gestion et de prise de décisions. Il pourra également s'avérer nécessaire de promouvoir plus avant l'interaction communautaire et la redevabilité et d'en faire comprendre l'importance aux instances dirigeantes et aux responsables techniques du Mouvement. Plus important encore, il faudra renforcer les capacités du personnel et des volontaires de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge qui travaillent auprès des communautés vulnérables ou affectées par des crises afin qu'ils disposent des compétences, des ressources et de l'appui nécessaires pour remplir efficacement ces engagements.

7. Améliorer la coordination au sein du Mouvement

Enfin, les engagements réaffirmeront la nécessité de coordonner les approches pour communiquer et interagir avec les personnes et les communautés vulnérables ou affectées par des crises, et pour favoriser leur participation aux programmes et aux activités mises en œuvre. Cela implique la mise sur pied de programmes de coopération entre les Sociétés nationales et le déploiement d'activités dans des situations de crise où d'autres composantes du Mouvement sont présentes, dans le respect des mandats, des rôles et des procédures opérationnelles de chacun.

Pourquoi est-ce important ?

La mise en œuvre d'approches multiples voire contradictoires risque d'altérer la relation que le Mouvement s'emploie à maintenir avec les personnes et les communautés vulnérables ou affectées par des crises, et d'amoindrir la qualité et l'efficacité des programmes. À l'inverse, la mise en œuvre d'approches coordonnées, cohérentes et communes à l'ensemble du Mouvement permet à ce dernier d'éviter les chevauchements d'activités et de maximiser la

couverture, la qualité et l'efficacité des stratégies d'interaction communautaire et de redevabilité, renforçant ainsi l'efficacité et l'efficience des opérations et des programmes d'aide aux personnes vulnérables ou affectées par des crises.

Pour atteindre ces objectifs, il pourra s'avérer nécessaire de revoir et mettre à jour les modèles de coopération existants et de renforcer les capacités de coordination des composantes du Mouvement afin d'homogénéiser leurs pratiques et d'en assurer la cohérence lorsque plusieurs d'entre elles interviennent simultanément auprès des communautés. Plusieurs aspects importants devront être pris en compte dans les programmes et les opérations ainsi que dans les initiatives de développement organisationnel et de renforcement des capacités menées au sein des Sociétés nationales, de la Fédération internationale et du CICR ; par exemple, il faudra définir la procédure que les composantes du Mouvement doivent suivre pour mettre en commun les informations, collecter, analyser et utiliser les données recueillies auprès des personnes affectées, identifier les tendances et les problèmes, et adapter les activités en fonction de l'évolution du contexte, des besoins et des priorités des communautés. Il faudra également suivre et évaluer la performance des programmes du point de vue des personnes elles-mêmes.

4) IMPLICATIONS EN TERMES DE RESSOURCES

Le niveau de ressources nécessaire à la mise en œuvre de la résolution et des engagements en matière d'interaction communautaire et de redevabilité **variera** en fonction des capacités et des ressources des Sociétés nationales, de la Fédération internationale et du CICR, ainsi que de la nature des opérations et des programmes de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et du contexte dans lequel ils seront menés.

Dans bien des cas, l'élaboration, l'intégration et l'harmonisation des politiques et procédures relatives à l'interaction communautaire et à la redevabilité ne nécessiteront pas d'importantes ressources dans la mesure où les engagements devraient être **largement compatibles** avec les programmes et les cadres opérationnels existants.

S'agissant des **programmes et des opérations**, le Mouvement dispose déjà d'un large éventail d'outils et de ressources qui peuvent aisément être adaptés de manière à renforcer les procédures existantes d'évaluation des besoins, de conception, de planification, de gestion, de suivi et d'évaluation. Dans certains cas, l'intégration de l'interaction communautaire et de la redevabilité dans les outils existants ou nouvellement conçus pourra nécessiter davantage de travail, notamment pour ce qui concerne l'évaluation de la performance et la gestion de l'information.

La résolution ainsi que les recommandations qui y seront jointes préconiseront que **les composantes du Mouvement évaluent les besoins en matière d'interaction communautaire et de redevabilité pour chaque programme et chaque opération et déterminent au cas par cas les mesures minimales à mettre en œuvre pour y répondre**. Il pourra s'avérer nécessaire de prioriser, dans les budgets de financement des programmes et des opérations, certaines mesures spécifiques de soutien à l'interaction communautaire et à la redevabilité (voir plus loin). Il devrait néanmoins être communément admis que l'une comme l'autre font partie intégrante des bonnes pratiques de gestion des programmes et qu'elles sont essentielles pour assurer la pertinence, l'adéquation et l'efficacité de l'action menée en faveur des personnes vulnérables ou affectées par des crises.

Il ressort clairement des consultations menées jusqu'ici avec les composantes du Mouvement que chacune d'entre elles devra faire des efforts pour développer ses capacités organisationnelles et ses compétences en matière d'interaction communautaire et de redevabilité. Il faudra probablement prévoir d'**intensifier les formations et les activités de**

renforcement des capacités, et, dans certains cas, de mettre en place une assistance technique spécialisée et des mesures de soutien aux programmes et aux opérations. La résolution demandera à la Fédération internationale, au CICR et aux Sociétés nationales de recenser les ressources et les outils existants, d'identifier les lacunes et d'élaborer une stratégie commune en matière de renforcement des capacités, d'assistance technique et de partage des connaissances et des données d'expérience.

De manière générale, quatre niveaux de mobilisation de ressources devraient être envisagés :

- 1) **Priorisation** : dans les situations où le niveau des ressources humaines et financières disponibles est fixe, la mise en œuvre des mesures minimales recommandées en matière d'interaction communautaire et de redevabilité devrait être priorisée lors de la planification des activités (qui peut être mensuelle, trimestrielle, annuelle ou autre). Il s'agira par exemple :
 - a. d'évaluer et de classer les activités proposées selon des critères d'interaction communautaire et de redevabilité ;
 - b. de veiller à ce que les mesures minimales recommandées soient prises en compte dans les indicateurs de succès des activités ;
 - c. de faire en sorte que le personnel chargé des activités clés soit formé/sensibilisé aux engagements et aux mesures minimales proposées ;
 - d. de donner la possibilité à la population (soit aux communautés et aux personnes affectées) de participer au processus de priorisation.
- 2) **Priorisation et affectation de fonds** : outre la priorisation des mesures minimales recommandées en matière d'interaction communautaire et de redevabilité, il faudrait, dans la mesure du possible, augmenter les budgets et/ou réaffecter les fonds au profit d'activités de mise en œuvre des normes minimums proposées. Il s'agira par exemple :
 - a. d'intégrer des activités d'interaction communautaire et de redevabilité dans les programmes ;
 - b. d'affecter une part des fonds à la mise en œuvre d'activités d'interaction communautaire et de redevabilité ;
 - c. d'intégrer des indicateurs d'interaction communautaire et de redevabilité dans les critères de succès utilisés pour le suivi et le financement des activités.
- 3) **Priorisation et affectation de personnel** : outre la priorisation des mesures minimales recommandées en matière d'interaction communautaire et de redevabilité, il faudrait, dans la mesure du possible, former et affecter du personnel à la mise en œuvre des normes minimales proposées. Il s'agira par exemple :
 - a. de former du personnel aux normes et mesures minimales recommandées en matière d'interaction communautaire et de redevabilité ;
 - b. d'affecter du personnel à la mise en œuvre d'activités d'interaction communautaire et de redevabilité (à mi-temps ou à plein temps) ;
 - c. de recruter du personnel technique spécialisé dans l'interaction communautaire et la redevabilité.
- 4) **Priorisation et affectation de fonds et de personnel** : dans ce cas, toutes les mesures susmentionnées sont mises en œuvre. Il pourra en outre s'avérer nécessaire de budgétiser l'affectation de personnel à la mise en œuvre d'activités d'interaction communautaire et de redevabilité.

Il est recommandé d'opter, dans la mesure du possible, pour le niveau de mobilisation de ressources le plus élevé.

5) SUIVI ET ÉVALUATION DE L'AVANCEMENT DE LA MISE EN ŒUVRE

Le succès de la résolution dépendra des efforts consentis par chaque composante du Mouvement pour incorporer les engagements minimums dans ses propres politiques et procédures et pour les mettre en œuvre. Il sera demandé aux composantes du Mouvement de suivre l'avancement de la mise en œuvre des engagements et d'en rendre compte au prochain Conseil des Délégués. La résolution proposera un cadre d'évaluation pour permettre aux composantes du Mouvement de suivre plus efficacement le niveau d'intégration de l'interaction communautaire et de la redevabilité à différents niveaux et de mieux en rendre compte. Il s'agira notamment pour les composantes :

- d'évaluer dans quelle mesure, une fois adoptée, une politique spécifique d'interaction communautaire et de redevabilité est transposée dans d'autres procédures et politiques stratégiques et opérationnelles ;
- d'élaborer des plans en matière d'interaction communautaire et de redevabilité et de les intégrer dans les programmes et les plans opérationnels ;
- de déterminer le niveau d'interaction, de participation et d'influence des personnes affectées à toutes les étapes des programmes et des opérations ;
- de déterminer s'il est ou non systématiquement tenu compte des contributions, des réactions et des doléances des personnes affectées dans les processus de gestion opérationnelle et de prise de décisions ;
- d'évaluer le niveau de satisfaction des personnes affectées quant à la qualité et l'efficacité des programmes et des opérations d'une part, et à leur relation avec le Mouvement et ses composantes d'autre part ;
- d'intégrer des mesures spécifiques d'interaction communautaire et de redevabilité dans les mécanismes de renforcement des capacités, de développement organisationnel, de coopération et de coordination.

6) CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

La résolution et les engagements proposés en matière d'interaction communautaire et de redevabilité permettront au Mouvement de **consolider, renforcer et développer les mesures et les engagements existants** en la matière, et de les intégrer plus avant dans les programmes et les opérations de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. La résolution s'accompagnera d'une **feuille de route** destinée à faciliter la mise en œuvre de ces engagements ainsi que de recommandations et de mesures complémentaires visant à ce que l'interaction communautaire et la redevabilité soient progressivement intégrées dans toutes les politiques et les pratiques du Mouvement.

Le succès de la résolution nécessitera un engagement commun et un partage des responsabilités à tous les niveaux du Mouvement :

- **Les organes de gouvernance et les instances dirigeantes** devront faire connaître leur engagement en faveur de l'intégration et du renforcement de l'interaction communautaire et de la redevabilité au sein de leurs organisations.
- L'interaction communautaire et la redevabilité devront être intégrées dans les plans, les budgets, les stratégies et les politiques de développement organisationnel.
- Des mesures d'interaction communautaire et de redevabilité devront être intégrées à toutes les étapes du processus de **gestion des programmes et des opérations**, notamment la budgétisation et la prise de décisions.
- La coopération entre les composantes du Mouvement devra refléter les engagements du Mouvement en matière d'interaction communautaire et de redevabilité.
- **Le personnel et les volontaires** qui travaillent auprès des communautés devront recevoir une formation, un soutien et une assistance pour s'approprier les bonnes pratiques en matière d'interaction communautaire et de redevabilité.

- Des stratégies devront être mises sur pied pour recueillir les données d'expérience, mettre en commun les connaissances et favoriser l'intégration systématique de mesures d'interaction communautaire et de redevabilité dans les programmes et opérations du Mouvement au cours des quatre prochaines années.

Il s'agit d'une résolution ambitieuse au regard de l'ampleur et de la portée des changements qu'elle préconise. Néanmoins, des bases solides existent déjà en faveur de l'interaction communautaire et de la redevabilité ; elles sont profondément ancrées dans les Principes fondamentaux et les modalités de travail des Sociétés nationales, de la Fédération internationale et du CICR. La résolution ne fait que prendre appui sur ces bases, dans l'objectif d'aider le Mouvement à mieux répondre aux besoins et aux priorités des personnes vulnérables ou affectées par des crises, à protéger leurs droits et à obtenir de meilleurs résultats en leur faveur.