



Photo de Benjamin Depp pour le CRS

Le CRS-Haïti définit la *redevabilité* comme le fait de “travailler avec les communautés, les participants au programme, les partenaires et la société civile afin de les traiter avec un respect et une dignité mutuels et d’assurer une responsabilisation, une subsidiarité et une qualité dans tous les programmes.”

Le *Catholic Relief Services* s’engage à travailler avec les gens les plus vulnérables de la société. Il est vrai que nous travaillons dans un environnement où il y a souvent une répartition inégale des pouvoirs inhérents entre les ONG et les communautés et un déséquilibre encore plus grand entre le CRS et les gens les plus vulnérables de ces communautés.

Les huit principes fondamentaux du CRS sont basés sur la doctrine sociale catholique de l’Église (DSE)*. Ces principes mettent en exergue les qualités que nous voulons voir se refléter dans nos programmes, que ce soit dans ce que nous faisons ou comment nous le faisons. Nous pouvons réaliser ces principes en nous assurant que nos programmes sont responsables et que, malgré les inégalités de pouvoir, ceux que nous voulons aider (c’est-à-dire les “clients principaux” des programmes du CRS-Haïti) soient au centre du programme et des décisions prises par le CRS.

* Les huit principes fondamentaux sont: *le sacré et la dignité de la personne humaine, les droits et les responsabilités, la nature sociale de l’humanité, le bien commun, la subsidiarité, la solidarité, l’option préférentielle pour les pauvres et l’intendance.*

Le CRS-Haïti pense que la redevabilité est cruciale pour notre mission et cela pour plusieurs raisons:

- En étant plus responsable devant les personnes que nous voulons assister et les autres parties prenantes clés, notre réponse humanitaire et nos programmes de développement seront de meilleure qualité, auront un impact plus grand, aideront les communautés les plus affectées à récupérer plus vite et poseront des bases solides pour un développement durable.
- Tous les programmes humanitaires et de développement doivent être responsables avant tout devant ceux que nous voulons aider, les communautés dans lesquelles nous travaillons et nos partenaires. Les parties prenantes ont le droit de demander des comptes au CRS et aux partenaires chargés de la mise en œuvre.
- La redevabilité ne devrait pas être vue comme une charge supplémentaire mais plutôt comme une partie fondamentale de notre identité catholique et de nos programmes – que ce soit ceux mis en œuvre directement par nous-mêmes ou les programmes que nous soutenons à travers nos partenaires locaux. Une solide redevabilité devrait devenir notre manière de travailler.

APERÇU DU CADRE DE REDEVABILITÉ DU CRS-HAÏTI

Ce cadre de redevabilité tiré des principes fondamentaux du CRS, de la doctrine sociale de l’Église et d’autres cadres de redevabilité reconnus, définit ce à quoi le CRS-Haïti travaille en termes de redevabilité envers les participants à nos programmes et envers les communautés où nous travaillons. Il est applicable aux programmes d’urgence et de développement et il est utile pour tout le personnel.

La mission du CRS est une mission de solidarité, au service des plus vulnérables à travers le monde. Les principes du CRS nécessitent que le CRS intègre de manière continue la redevabilité dans son travail. Les six engagements énoncés ici sont essentiels pour s’assurer que la programmation reflète et respecte les principes fondamentaux du CRS.

Le cadre est élaboré de manière à être mesurable et à fournir des directives claires afin que le personnel puisse facilement identifier ce qui a été accompli et ce qui doit être amélioré. Pour que nos programmes soient réussis, les engagements dans le cadre de redevabilité doivent se refléter dans (1) la politique, les directives, les systèmes, les structures et les

initiatives de renforcement de capacité, (2) les compétences et les connaissances du personnel et (3) les programmes du CRS et des partenaires.

COMMENT CELA VA-T-IL ÉGALEMENT AMÉLIORER LES PROGRAMMES LORSQUE NOUS TRAVAILLONS AVEC DES PARTENAIRES ?

De meilleures relations entre les partenaires et les communautés

Ce cadre donne des directives sur ce qui est considéré comme de bonnes pratiques par le CRS-Haïti pour ce qui est des relations entre d'une part le partenaire et d'autre part les participants au programme et les communautés où ils travaillent. En effet, les partenaires pourraient utiliser ce cadre de redevabilité en substituant le nom de leur organisation pour toutes références à CRS ou CRS-Haïti.

Le CRS-Haïti est conscient que les partenaires sont des organisations autonomes et ne sont pas forcément tenues aux mêmes engagements. Néanmoins, dans le cadre de son processus de soutien pour améliorer la qualité du travail des partenaires, le CRS-Haïti utilisera ce cadre de redevabilité pour conduire la sélection des partenaires, le suivi et l'évaluation du travail des partenaires, l'analyse de leurs capacités et les plans de renforcement des capacités. Il est

possible qu'au fil du temps, et après en avoir discuté avec les partenaires, nous décidions que certains aspects de ce cadre ne sont pas négociables pour le CRS-Haïti. (En d'autres termes, nous pouvons décider que nous nous attendons à ce que tous les partenaires appliquent certains aspects du cadre de redevabilité).

De meilleures relations entre le CRS et les partenaires

Les six engagements de redevabilité doivent être appliqués à tous les programmes, mais les indicateurs peuvent varier lorsqu'ils se trouvent appliqués à la relation entre le CRS et ses partenaires. Les indicateurs devraient être développés en accord avec la stratégie de partenariat du CRS-Haïti. Avec le temps, la structure peut être adaptée afin d'y inclure des indicateurs plus détaillés reflétant les bonnes pratiques concernant les relations entre le CRS-Haïti et nos partenaires.

LA DOCTRINE SOCIALE DE L'ÉGLISE

La doctrine sociale de l'Église est enracinée dans la dignité de la personne humaine. Le travail du CRS est guidé par ce principe. Le respect de la dignité humaine implique que l'on reconnaisse les droits et les redevabilités et qu'on s'assure que les programmes et les politiques ne réduisent pas les communautés et les participants à de passifs « bénéficiaires ». Au contraire, tout le monde doit avoir le droit de participer dans sa communauté. Le CRS, en tant qu'institution catholique, a la redevabilité de créer un espace de participation dans ses programmes.

Le principe de subsidiarité de la DSE stipule que tous les pouvoirs et toutes les prises de décisions doivent avoir lieu au niveau le plus local possible and doivent être compatibles avec le bien commun. Le principe de

subsidiarité assure que ceux que le CRS cherche à aider demeurent au centre de la programmation et des prises de décisions. La subsidiarité amène le CRS à réarranger les rapports de pouvoir afin que les personnes les plus proches du problème puissent opiner sur la meilleure façon de trouver une solution. L'opportunité pour le pauvre dans la DSE complète la subsidiarité; les problèmes et les solutions doivent être examinés sous l'angle des plus vulnérables. La DSE nous demande d'accorder une considération toute particulière à ces perspectives lors du développement des stratégies et des interventions. Ceci implique examiner les besoins particuliers des femmes, des filles, des hommes et des garçons dans nos programmations et concevoir des programmes qui prennent en

considération leurs rôles et leurs redevabilités afin d'assurer les meilleurs résultats. En intégrant la subsidiarité dans nos prises de décision, nous pouvons ainsi aider à la participation communautaire et inclure l'opinion des personnes le plus souvent marginalisées des centres de pouvoir. Lorsque les communautés aident à décider de la direction des programmes et de la conception des activités, les participants sont plus aptes à s'approprier ces programmes. Ceci, en retour, donne un espace aux communautés et aux participants pour dire comment les ressources devraient être appliquées dans chaque communauté et comment réussir à faire une meilleure gestion de ces ressources.

COMMENT EST-CE QUE CE CADRE DE REDEVABILITÉ A-T-IL ÉTÉ DÉVELOPPÉ ?

Le cadre de redevabilité du CRS-Haïti a été élaboré par la coordinatrice de redevabilité Emily Rogers et s'est basé sur l'Engagement de Redevabilité de CRS-Haïti 2010 développé par Kathryn Kraft et Abby Jonhson; *Redevabilité – Éléments essentiels pour les Agences ECB, avril 2010, par le Projet de Renforcement des Capacités d'Urgence*; *Les Normes HAP 2010 de Redevabilité et Gestion de la Qualité par le Partenariat de Redevabilité Humanitaire*; *le Cadre de Redevabilité du Programme International de World Vision*; *le Cadre de Redevabilité Humanitaire de CARE International*

(Février 2010); et *La Matrice de Redevabilité-2008 d'Oxfam GB*. Il a été distribué parmi le personnel clé dans les bureaux auxiliaires des Cayes, l'équipe de santé du CRS, les programmes de Port-au-Prince, l'unité de partenariat et de renforcement des capacités ainsi que l'unité de soutien à la qualité du programme afin de recevoir des commentaires et des révisions. Le cadre de redevabilité a été approuvé par l'équipe des responsables de CRS-Haïti le 15 février 2012 et sera examiné par cette équipe en 2014.

COMMENT METTRE EN PRATIQUE LE CADRE DE REDEVABILITÉ ?

Chaque engagement inclut des indicateurs qui donnent un aperçu de leur mise en pratique. Les engagements 1, 2 et 3 incluent des indicateurs au niveau national qui représentent tous une norme minimale de base. Les indicateurs pour les engagements 4, 5 et 6 sont au niveau du programme et sont divisés en trois normes: Bronze, Argent et Or. Les normes fournissent une directive sur ce qui est considéré comme une pratique minimum, une bonne pratique et une pratique hors pair pour les programmes de développement et d'urgence.

	Bronze	Argent	Or
Programmes d'Urgence	Normes minimales	Bonne pratique	Pratique hors pair
Programmes de Développement	Trop faible	Normes minimales	Bonne pratique

Ce cadre a été réalisé dans le but de fournir des étapes concrètes pour le personnel du programme afin d'augmenter la redevabilité devant les communautés. Chaque niveau s'appuie sur le niveau inférieur. Pour atteindre le niveau Argent, les programmes doivent également remplir les conditions du niveau Bronze. Pour accéder au niveau Or, les programmes doivent remplir les conditions des niveaux Bronze et Argent.

Le cadre sera appliqué aux aspects suivants du travail de CRS-Haïti :

- **Développer de nouveaux programmes :** Le cadre guidera les responsables, les conseillers techniques sectoriels et l'unité de développement commercial sur la manière de concevoir les programmes de façon responsable, comment générer la redevabilité dans les nouvelles propositions de programmes et comment appliquer les programmes de manière responsable. Il guidera également ceux qui examinent les nouvelles propositions.
- **Suivre et passer en revue les programmes :** Ce cadre aidera l'équipe à intégrer certains indicateurs de redevabilité dans les indicateurs de suivi des programmes pour améliorer les relations entre le CRS, les partenaires et les communautés. Le CRS-Haïti révisera régulièrement les programmes afin de suivre dans quelle mesure le CRS et les partenaires respectent les engagements dans ce cadre.
- **Gérer l'équipe :** Le cadre aidera à assurer que les rôles et redevabilités liés à la redevabilité et spécifiques aux chefs de service et au personnel soient clairs pour tous les membres de l'équipe. Ces rôles et redevabilités devraient apparaître dans les descriptions de poste, les objectifs du plan de performance, et dans la notation du personnel.
- **Travailler avec les partenaires :** Ce cadre guidera le CRS-Haïti dans la sélection des partenaires, le suivi et l'évaluation du travail des partenaires, le compte-rendu de la capacité des partenaires ainsi que le développement et la mise en œuvre des plans de renforcement de la capacité des partenaires. De plus, ce cadre peut être utilisé (et adapté) pour guider les analyses sur la manière dont le CRS travaille avec ses partenaires.

QUELS SONT NOS ENGAGEMENTS DE REDEVABILITÉ ?

1 Un leadership pour une redevabilité solide envers les participants et les communautés du programme

Le CRS-Haïti s'engage à exprimer clairement ce que signifie la redevabilité pour le bureau de ce pays ainsi que pour les programmes en Haïti (avec une politique claire et explicite concernant les résultats attendus). Les dirigeants et les chefs de services valorisent le concept de redevabilité et montrent le bon exemple.

2 Conception, suivi, évaluation et apprentissage

Le CRS-Haïti s'engage à concevoir des programmes basés sur les évaluations impartiales des besoins de différents groupes vulnérables et se donnera comme but d'atteindre des normes reconnues sur le plan international. De plus, un suivi sera mis en place afin d'encourager les améliorations dans nos programmes et un compte-rendu et des évaluations régulières seront utilisées pour améliorer l'apprentissage.

3 Prévention des abus et de l'exploitation sexuelle dans le cadre des programmes

Le CRS-Haïti s'engage à mettre en place des systèmes et des approches afin de réduire les risques d'abus et d'exploitation sexuelle à l'encontre des participants aux programmes et des membres de la communauté de la part de quiconque jouant un rôle dans la mise en œuvre d'un programme CRS. Cela comprend, sans s'y limiter, le personnel du CRS, les partenaires, les sous-traitants et les volontaires de la communauté.

4 Partage d'information et communication dynamiques avec les participants aux programmes et les communautés

Le CRS-Haïti s'engage à assurer que toute information pertinente sur le programme est fournie et discutée avec les communautés en temps et en heure, de manière accessible et précise, et cela tout au long de la durée du programme. Cela permet aux communautés d'engager un dialogue avec le CRS, d'influencer les programmes et de prendre des décisions sur les programmes en connaissance de cause.

5 Participation forte de la communauté et critères de ciblage bien définis

Le CRS-Haïti s'engage à habiliter les femmes, les filles, les hommes et les garçons à jouer un rôle actif dans la prise de décision des programmes qui affectent leurs vies. Ceci se reflètera dans la conception, l'exécution, le suivi et l'évaluation. Dès le début, chaque programme aura un processus de sélection spécifique au programme, lequel processus comprendra des critères bien définis.

6 Mécanismes de réponses pour les participants aux programmes et les communautés

Le CRS-Haïti s'engage à exécuter des mécanismes systématiques de réponses pour les communautés ainsi que des mécanismes de plaintes et de réponses spécifiques au contexte. Avec une meilleure compréhension du niveau de satisfaction des parties prenantes par rapport à ses services et à ses programmes, le CRS peut plus rapidement identifier et traiter les erreurs du programme, ainsi qu'améliorer sa qualité.



Photo de Benjamin Depp pour le CRS

Engagement 1

Un leadership pour une redevabilité solide envers les participants et les communautés du programme

Le CRS-Haïti s'engage à exprimer clairement ce que signifie la redevabilité pour le bureau de ce pays ainsi que pour les programmes d'Haïti (avec une politique claire et explicite sur les résultats attendus). Les dirigeants et les chefs de services valorisent le concept de redevabilité et montrent le bon exemple. Les indicateurs suivants signalent que le CRS-Haïti maintient l'Engagement 1 :

Indicateurs au niveau national

- Les cadres supérieurs expriment clairement ce que signifie la redevabilité pour le CRS-Haïti au travers d'un cadre de redevabilité.
- La mise en œuvre du cadre de redevabilité est soutenue par des politiques et des outils nécessaires.
- L'engagement envers la redevabilité est montré de manière explicite dans la stratégie nationale du CRS-Haïti, ses propositions de programme et les accords avec ses partenaires. Cela est également mis en avant dans les rapports.
- Une formation est fournie au personnel afin d'assurer qu'il a les compétences nécessaires pour mettre en œuvre le cadre de redevabilité. Des outils et un encadrement sont mis à disposition du personnel pour les aider.
- En ce qui concerne le personnel, à tous les niveaux, le processus de gestion du rendement prend en considération dans quelle mesure leur équipe travaille de manière à promouvoir la redevabilité. La notation des cadres supérieurs comprend ce qu'ils ont fait pour sensibiliser et contrôler la mise en œuvre de la qualité et de la redevabilité.
- Des ressources suffisantes sont mises à disposition pour mettre en pratique la redevabilité dans les programmes et dans l'appui aux programmes.
- Les cadres supérieurs donnent suite aux recommandations des révisions et évaluations.
- Les aspects essentiels de la redevabilité, comme il est expliqué dans ce cadre, sont intégrés dans la sélection des partenaires, le suivi et l'évaluation du travail des partenaires, l'examen des capacités des partenaires et des plans de renforcement des capacités.



Photo de Lane Hartill/CRS

Engagement 2

Conception, suivi, évaluation et apprentissage

Le CRS-Haïti s'engage à concevoir des programmes basés sur les évaluations impartiales des besoins de différents groupes vulnérables et se donnera comme but d'atteindre des normes reconnues sur le plan international. De plus, un suivi sera mis en place afin de susciter une amélioration de nos programmes et un compte-rendu et des évaluations régulières seront utilisées pour améliorer l'apprentissage. Les indicateurs suivants signalent que le CRS-Haïti maintient l'Engagement 2 :

Indicateurs au niveau national

- Le CRS-Haïti base les décisions des programmes sur des études menées sur un large échantillon des communautés affectées, y compris des groupes (femmes, filles, hommes, garçons et autres groupes vulnérables) et d'autres parties prenantes.
- Les données des études seront ventilées par sexe et par âge de façon à ce que les besoins des femmes, filles, hommes, garçons et autres groupes vulnérables soient représentés avec exactitude et ciblés efficacement.
- Des analyses comparatives entre les sexes sont menées dans tous les programmes au moment de leur élaboration, afin d'assurer que les programmes reflètent la meilleure façon d'améliorer la vie des femmes, des filles, des hommes, des garçons et des familles tout entières.
- Les processus de conception des programmes assurent qu'ils sont construits sur les principes de gestion des risques et de réduction des risques, sur le principe de « ne pas nuire » et les principes de protection. La conception des programmes s'efforce de respecter les normes reconnues internationalement telles que les normes Sphere et le code de conduite de la Croix-Rouge.
- Le cadre de redevabilité du CRS-Haïti, l'enseignement tiré des programmes précédents et les normes pertinentes de techniques et de qualité sont utilisés pour façonner la conception et le suivi.
- Le CRS-Haïti dispose de mécanismes pour analyser et faire des rapports sur les processus, les résultats et les impacts de façon à comprendre quelle différence les programmes apportent dans la vie des gens. Cela s'ajoute au suivi des réalisations pour aider à suivre la mise en œuvre. Ces processus, ces retombées et ces impacts sont examinés de la perspective des femmes, des filles, des hommes, des garçons et d'autres groupes vulnérables afin que ces projets puissent aborder également les questions d'égalité.
- Les données de suivi, y compris les remarques sur les programmes, sont utilisées par les responsables pour faire des modifications rapides là où il y a besoin.
- Les partenaires participent conjointement aux activités de suivi et d'évaluation, à la fois pour analyser dans quelle mesure les programmes atteignent leurs objectifs et pour analyser la redevabilité du CRS-Haïti dans le cadre des programmes.
- Des rapports objectifs et des évaluations indépendantes – tous les deux utilisent une approche sensible aux disparités de sexe et des données ventilées par sexe et par âge – sont conduites avec les équipes et les communautés pour étudier l'impact, la performance et l'enseignement qu'on en a tiré.
- Les résultats provenant des évaluations et des leçons apprises sont diffusés publiquement pour aider les parties prenantes à apprendre.
- Les cadres supérieurs agissent sur les recommandations venant des rapports et des évaluations.



Photo de Benjamin Depp pour le CRS

Engagement 3

Prévention des abus et de l'exploitation sexuelle dans le cadre des programmes

Le CRS-Haïti s'engage à mettre en place des systèmes et des approches afin de réduire les risques d'abus et d'exploitation sexuelle à l'encontre des participants aux programmes et des membres de la communauté de la part de quiconque jouant un rôle dans la mise en œuvre d'un programme CRS. Cela comprend, sans s'y limiter, le personnel du CRS, les partenaires, les sous-traitants et les volontaires de la communauté. Les indicateurs suivants signalent que le CRS-Haïti maintient l'Engagement 3 :

Indicateurs au niveau national

- Les cadres supérieurs doivent communiquer à tout le personnel l'engagement du CRS-Haïti à prévenir l'abus et l'exploitation sexuels. Les responsables comprennent et jouent un rôle moteur auprès de leurs équipes et dans le cadre de leurs programmes.
- Le processus de recrutement comprend la vérification des références.
- Les responsables doivent s'assurer que tout le personnel a signé et a été informé du code de conduite du CRS au cours des deux premières semaines. Des formations de perfectionnement sont offertes au personnel si besoin est.
- Un mécanisme de rapports sécurisé est développé avec le personnel de façon à ce qu'il puisse signaler des rumeurs ou des soupçons d'infractions au code de conduite.
- Le CRS-Haïti doit pouvoir identifier si le niveau national ou le niveau régional a la capacité de mener des investigations. Le CRS-Haïti doit aider au renforcement de cette capacité.
- Une procédure d'investigation est mise en place au CRS-Haïti pour répondre aux plaintes de nature délicate.
- L'engagement du CRS envers la prévention des abus et de l'exploitation sexuelle est inclus dans tous les protocoles d'accord (MoU) des partenaires ainsi que dans d'autres accords formels.
- Des informations sur le code de conduite, et les attentes du CRS-Haïti à ce sujet, sont fournies au personnel des partenaires.
- Un appui est donné aux partenaires dans la formation du personnel et dans le développement des systèmes de prévention contre les abus et l'exploitation sexuelle, ainsi que dans le développement de leur propre code de conduite.

Indicateurs au niveau du programme

- Tout le personnel du programme doit comprendre les risques possibles d'abus et d'exploitation sexuelle liés aux activités du programme et leur rôle dans la réduction de ces risques.
- Tous les volontaires signent et sont informés du code de conduite.
- Les processus à hauts risques, particulièrement la sélection des participants au programme et la distribution des articles, sont révisés avant et après leur mise en œuvre afin de passer en revue le risque d'abus et d'exploitation sexuelle et d'identifier les étapes pour le mitiger. Lorsqu'il travaille avec des partenaires, le CRS effectue cet examen avec eux.
- Les programmes sont étudiés avec les communautés pour connaître le niveau de risque que, à leur avis, les programmes de CRS-Haïti peuvent comporter en termes d'abus et d'exploitation sexuelle. Les communautés peuvent dire comment ce risque pourrait être réduit. Les études tiendront en compte que les groupes vulnérables nécessiteront peut-être des espaces et des méthodes de communications particulières pour partager leurs expériences.



Photo de CRS-Haïti

Engagement 4

Partage d'information et communication dynamiques avec les participants aux programmes et les communautés

Le CRS-Haïti s'engage à assurer que toute information pertinente sur le programme est fournie et discutée avec les communautés en temps et en heure, de manière accessible et précise, et cela tout au long de la durée du programme. Cela permet aux communautés d'engager un dialogue avec le CRS, d'influencer les programmes et de prendre des décisions sur les programmes en connaissance de cause. Les indicateurs suivants signalent que le CRS-Haïti maintient l'Engagement 4 :

Indicateurs au niveau du programme

Bronze

Résumé : Les informations essentielles sont communiquées par différents moyens.

Dans la pratique :

- Les communautés sont informées sur :
 - La mission et les valeurs fondamentales de CRS ;
 - Les coordonnées du personnel de CRS, y compris comment identifier les employés de CRS ;
 - Les buts et les objectifs du programme ;
 - Les activités planifiées, y compris les dates de début et de fin de projet ainsi que les délais ;
 - Les critères et processus de sélection des participants au programme et le nombre de personnes qui seront sélectionnées ;
 - Les détails sur les partenaires impliqués dans la mise en œuvre du projet, et les détails sur les activités communes ;
 - Leur droit de fournir des commentaires ou de déposer une plainte.
- Plus d'une méthode (en combinant des moyens oraux et écrits) est utilisée pour partager les informations avec les communautés. Les méthodes utilisées s'assurent que les groupes vulnérables (les femmes, les filles, les hommes, les garçons et les autres groupes vulnérables), aussi bien que les dirigeants des communautés, ont un accès équitable à l'information.
- Tout le personnel du CRS-Haïti doit être identifiable lorsqu'il va sur le site du programme.
- Le personnel du CRS-Haïti doit être bien informé sur tous les programmes mis en œuvre dans leurs zones géographiques.

Argent

Résumé: En plus des engagements du niveau Bronze, des informations mises à jour sur les programmes sont partagées, en plus grande quantité et de manière plus détaillée, au travers de moyens appropriés. L'approche est planifiée et mise en œuvre de manière plus formelle.

Dans la pratique:

- Les communautés sont informées sur :
 - Le code de conduite du CRS et autres engagements relatifs;
 - Les informations appropriées sur le budget (tient compte des considérations de sécurité);
 - Comment les gens peuvent participer aux programmes;
 - Comment assurer la pérennité de l'impact du programme post-exécution;
 - Les mécanismes de gestion des plaintes, à temps pour influencer les décisions majeures telles que la sélection des participants au programme et le choix des activités.
- Les méthodes préférées pour le partage des informations sont identifiées avec les communautés, et sont ajustées sur la base des commentaires de la communauté (y compris des remarques venant de différents groupes tels que les femmes, les filles, les hommes, les garçons et autres groupes vulnérables).
- Les ressources nécessaires pour le partage d'information sont incluses dans les budgets des programmes.
- Un plan de communication est développé et mis en place au début du programme.

Or

Résumé: En plus des engagements du niveau Bronze et du niveau Argent, les informations sont partagées tout le long de la durée du programme y compris les rapports de progression. L'approche est suivie et adaptée.

Dans la pratique:

- Les communautés sont informées sur :
 - La progression de la performance actuelle par rapport aux buts et aux activités,
 - Comment l'apport de la participation a contribué à la prise de décisions,
 - Les rôles et redevabilités du personnel clé.
- Un partage d'information dynamique s'effectue de manière continue tout au long de la durée du programme.
- Des rapports sont fait périodiquement afin de comprendre si les informations fournies sont pertinentes et comprises par les populations ciblées, y compris les femmes, les filles, les hommes, les garçons et les autre groupes vulnérables. Les approches de communication sont adaptées sur la base de ces rapports.



Photo de David Snyder pour le CRS



Photo de David Snyder pour le CRS

Engagement 5

Participation forte de la communauté et critères de ciblage bien définis

Le CRS-Haïti s'engage à habiliter les femmes, les filles, les hommes et les garçons à jouer un rôle actif dans la prise de décision des programmes qui affectent leurs vies. Ceci se reflètera dans la conception, l'exécution, le suivi et l'évaluation. Dès le début, chaque programme aura un processus de sélection spécifique au programme, lequel processus comprendra des critères bien définis. Les indicateurs suivants signalent que le CRS-Haïti maintient l'Engagement 5 :*

Program-level indicators

Bronze

*Résumé: Les participants aux programmes et les représentants escomptés sont **informés** et **consultés** tout au long du programme; leurs avis sont utilisés pour éclairer les prises de décision.*

Dans la pratique:

- Dès le départ, le programme dispose d'un processus de sélection et de critères de ciblage bien définis (ou d'un plan explicite de la façon ces derniers seront définis) qui prennent en compte divers groupes vulnérables.
- Les communautés sont sensibilisées sur leur droit d'être consultées au sujet des décisions importantes relatives aux programmes.
- Une analyse des parties prenantes est faite pour identifier les groupes clés qui existent au niveau communautaire (y compris les dirigeants, les comités, les organisations communautaires et les groupes de vulnérabilités diverses).
- Les participants prévus et leurs représentants sont consultés de manière continue dans le cadre de la conception, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation du programme.
 - Les femmes, les filles, les hommes, les garçons et d'autres groupes vulnérables sont consultés séparément.
 - Des méthodes quantitatives et qualitatives sont utilisées.
 - Les processus de consultation sont enregistrés/ documentés et pris en considération lors des décisions.
- Les participants au programme fournissent de la main d'œuvre, des compétences ou du matériel.

* Dans tous les cas, la sécurité et la sûreté des participants au programme, du personnel CRS et des équipes partenaires doivent être prises en considération. De plus, le CRS-Haïti est conscient que la participation inclut le rassemblement de l'expertise de CRS, des partenaires et l'expertise de la communauté pour identifier les causes fondamentales des problèmes prioritaires et trouver des solutions novatrices. Les compétences et les valeurs fondamentales de CRS et toutes les contraintes de ressources seront prises en compte pendant le dialogue.

Argent

Résumé: En plus des engagements du niveau Bronze, une prise de décision commune entre le CRS-Haïti, les participants prévus au programme et leurs représentants tout au long du programme est mise en place.

Dans la pratique:

- Les communautés décident avec le CRS des critères de sélection des participants et du processus de sélection.
- La stratégie et l'approche adoptées sur la manière dont les communautés seront impliquées tout au long du programme, sont documentées dès le départ dans le cadre de la proposition du programme. La proposition comprend également comment l'impact du programme sera prolongé.
- Les participants prévus au programme et leurs représentants travaillent ensemble afin de prendre des décisions en commun et d'identifier les priorités du programme dans le cadre de la conception, de la mise en œuvre, du suivi et de l'évaluation du programme. Parmi les représentants figurent des personnes de groupes divers (femmes, filles, hommes, garçons et autres groupes vulnérables).
- Le programme a gardé un registre de la façon dont les participants et leurs représentants ont influencé les prises de décision tout au long du programme.
- Les programmes vérifient que les personnes et les organisations impliquées dans les prises de décision représentent réellement les intérêts des différents groupes sociaux, y compris les femmes, les filles, les hommes, les garçons, les personnes âgées et les handicapés.
- Les compétences et les capacités au niveau local sont identifiées dans le processus d'évaluation et de planification.
- Le renforcement de la capacité des organisations et des structures communautaires a lieu afin de permettre une plus grande participation au programme et une plus grande durabilité des résultats. Selon les besoins, des groupes spécifiques sont formés pour représenter des groupes plus vulnérables.
- Des méthodes privilégiées concernant la participation au programme sont identifiées avec les femmes, les filles, les hommes, les garçons et d'autres groupes vulnérables.
- Les participants prévus au programme et leurs représentants définissent les indicateurs de réussite et identifient l'impact du programme, de leur point de vue.

Or

*Résumé: En plus des engagements du niveau Bronze et du niveau Argent, les groupes communautaires **prennent l'initiative** de prendre des décisions concernant le programme, en se basant sur l'expertise pertinente du CRS. Le CRS-Haïti les aide plus qu'il ne les dirige.*

Dans la pratique:

- Le CRS, en travaillant avec les communautés, vérifie que les gens sont sélectionnés conformément aux critères et au processus de sélection des participants établis.
- Le CRS, en travaillant avec la communauté, vérifie que le programme reflète les priorités des participants prévus au programme.
- La participation est une des mesures clefs de la réussite du programme – et cela se reflète dans le programme Proframe.
- Le renforcement de la capacité et une orientation technique sont fournis aux participants du programme et leurs représentants pour leur permettre de prendre la directive durant tout le programme, et assurer la pérennité de l'impact escompté après la fin du programme.
- Les participants escomptés et leurs représentants prennent des initiatives dans:
 - la conception du programme – établir les buts et les objectifs du programme, et développer un plan d'action pour la mise en œuvre du programme (lequel comprend le rôle de la communauté, le rôle du CRS et la façon dont l'impact du programme sera pérennisé après la fin de l'aide du CRS);
 - la mise en œuvre et l'assurance de l'impact au-delà de la durée de la programmation de CRS;
 - le suivi – recueil et analyse des données à partir du suivi;
 - l'évaluation.
- Les réunions de programme sont convoquées par les groupes communautaires conjointement avec le CRS-Haïti.
- Le CRS et chaque groupe communautaire ont signé un accord définissant les rôles et les redevabilités liés au programme.



Photo de Benjamin Depp pour le CRS

Engagement 6

Mécanismes de réponses pour les participants aux programmes et les communautés

Le CRS-Haïti s'engage à implémenter des mécanismes systématiques de réponses pour les communautés ainsi que des mécanismes de plaintes et de réponses spécifiques au contexte. Avec une meilleure compréhension du niveau de satisfaction des parties prenantes par rapport à ses services et à ses programmes, le CRS peut plus rapidement identifier et traiter les erreurs du programme, ainsi qu'améliorer sa qualité. Les indicateurs suivants signalent que le CRS-Haïti maintient l'Engagement 6 :

Indicateurs au niveau du programme

Bronze

Résumé : Le personnel du CRS et les communautés sont généralement informés des remarques et des plaintes. Les remarques sont recueillies régulièrement.

Dans la pratique :

- Les communautés sont régulièrement informées de leur droit de donner leur avis et de faire leurs commentaires ainsi que de déposer une plainte.
- Les mécanismes pour laisser un commentaire ou déposer une plainte sont sûrs, efficaces et accessibles aux femmes, aux filles, aux hommes, aux garçons et à d'autres groupes vulnérables.
- Le personnel du programme comprend la différence entre la formulation de remarques et le dépôt d'une plainte, et l'importance de ces deux éléments pour améliorer la qualité du programme.
- Les remarques et les plaintes sont enregistrées et un préposé y répond.
- Les commentaires sur les services et les méthodes du CRS-Haïti sont recueillis à partir de différentes sources en utilisant des méthodes qualitatives et quantitatives. Les méthodes prennent en compte les remarques des femmes, des filles, des hommes, des garçons et d'autres groupes vulnérables.
- Le personnel et les responsables se rendent sur le terrain pour écouter attentivement les communautés. Des espaces sûrs sont déterminés pour les femmes, les filles, les hommes, les garçons et les autres groupes vulnérables de façon à ce qu'ils se sentent tous libres d'exprimer leurs opinions.

Argent

Résumé: En plus des engagements du niveau Bronze, des mécanismes officiels et appropriés de remarques et de plaintes sont mis en place, discutés et convenus entre les communautés et le personnel du CRS et sont publiés.

Dans la pratique:

- Des discussions sont tenues avec les femmes, les filles, les hommes, les garçons et les autres groupes vulnérables concernant les méthodes préférées pour gérer les plaintes. Les sujets de discussions comprennent la façon de soumettre et de prendre en charge les plaintes plus délicates.
- Le programme utilise plus d'une méthode pour recueillir les remarques et les plaintes systématiquement.
- Le programme communique largement aux communautés la façon dont elles peuvent formuler des remarques et dont les plaintes seront gérées.
- Le personnel du programme reçoit une formation sur les directives de gestion des plaintes et sur le rôle du personnel dans le processus.
- Les ressources nécessaires pour recueillir les remarques et les plaintes, et y répondre, sont incluses dans les budgets du programme.
- Au début du programme, un plan de remarques, sensible à la dimension de genre et un plan de gestion de plaintes est documenté et basé sur les procédures du CRS-Haïti.



Photo de Benjamin Depp pour le CRS

Or

Résumé: En plus des engagements des niveaux Bronze et Argent, les responsables de programme analysent les tendances dans les remarques et les plaintes des communautés, et utilisent ces informations pour améliorer les programmes. Les responsables de programmes peuvent superviser ces mécanismes.

Dans la pratique:

- Les tendances dans les remarques et les plaintes sont analysées et rapportées. L'analyse est désagrégée par sexe.
- Les responsables de programme utilisent les informations pour améliorer les programmes.
- Des analyses périodiques sont faites pour comprendre si les mécanismes de remarques, plaintes et réponses sont perçus comme accessibles, efficaces et sûrs par le public ciblé, y compris les femmes, les filles, les enfants, les hommes, les garçons et les autres groupes vulnérables.
- Des analyses périodiques sont faites afin d'assurer que les plaintes sont gérées conformément aux procédures de gestion des plaintes et que les programmes sont adaptés sur la base des remarques et des plaintes.

ANNEXE : OUTILS ET DOCUMENTS

Les listes ci-dessous identifient plusieurs outils et documents de référence du CRS pour chaque engagement. Un développement est à prévoir afin de soutenir la mise en œuvre du cadre de redevabilité. Par ailleurs, il existe beaucoup d'outils extérieurs qui sont également appropriés.

Engagement 1: Un leadership pour une redevabilité solide envers les participants et les communautés du programme

- *Cadre de redevabilité du CRS-Haïti* accompagné du plan d'action
- Stratégie Nationale du CRS-Haïti (2012–2017) (*en cours d'élaboration*)
- "Performance Management," *ProPack II* (pages 207–218) – [Gestion de la Performance, *ProPack II*, 207–218]

Engagement 2: Conception, suivi, évaluation et apprentissage

- "Setting up the M&E System," *ProPack II* (pages 83–130) – [Mise en place du Système S&E, *ProPack II*, 83–130]
- "Project Implementation and Monitoring," *ProPack II* (pages 163–214) – [Mise en œuvre et Suivi du Projet, *ProPack II*, 163–214]
- "Project Evaluation and Closeout," *ProPack II* (pages 215–58) – [Évaluation et Clôture du Projet, *ProPack II*, 215–258]
- "A Guide to Creating a SMILER M&E System," *ProPack III* – [Guide pour la création d'un système S&E SMILER, *ProPack III*]
- *A User's Guide to Integral Human Development (IHD)* – [Guide de l'utilisateur pour un développement humain intégral (DHI)]
- "Holistic Organizational Capacity Assessment Instrument (HOCAI)," *Institutional Strengthening: Building Strong Management Processes* – [Instrument d'Évaluation Holistique de la Capacité d'Organisation (IEHCO), *Renforcement institutionnel: Établir des processus de gestion solides*]

Engagement 3: Prévention des abus et de l'exploitation sexuelle dans le cadre des programmes

- Le code de conduite du CRS
- Politique de protection de l'enfance du CRS (*ébauche*)
- Déclaration du CRS-Haïti sur le PSEA pour le protocole d'accord (MoU) (*en cours d'examen*)
- Liste de contrôle du SEA du CRS-Haïti et outils pour réviser les risques du programme (*en cours d'élaboration*)

Engagement 4: Partage d'information et communication dynamiques avec les participants aux programmes et les communautés.

- Boîte à Outils – Communiquer avec les participants des programmes et les communautés où nous travaillons (*en cours d'élaboration*)
- "Project Design Planning Checklist," *ProPack I* (pages 32–34) – [Liste de Contrôle de la Conception et de la Planification du Projet, *ProPack I*, 32–34]
- "Negotiating and Managing Conflict," *ProPack II* (pages 55–56) – [Négocier et gérer un conflit, *ProPack II*, 55–56]
- "Organizing a Meeting," *ProPack II* (pages 50–51) – [Organiser une Réunion, *ProPack II*, 50–51]
- *The Partnership Toolbox: A Facilitator's Guide to Partnership Dialogue* – [La Boîte à outils d'un partenariat: Guide d'animation pour le dialogue entre partenaires]

Engagement 5: Participation forte de la communauté et critères de ciblage bien définis

- Modèle: Accord entre le CRS et les groupes communautaires (*en cours d'élaboration*)
- Conseils et orientation pour le développement de critères de ciblage spécifiques au programme (*en cours d'élaboration*)
- "Conducting a Stakeholder Analysis," *ProPack I* (pages 37–46) – [Mener une analyse de la partie prenante, *ProPack I*, 37–46]
- "Detailed Implementation Planning," *ProPack II* (pages 64–68) – [Planification détaillée de la mise en œuvre, *ProPack II*, 64–68]
- *Rapid Rural Appraisal and Participatory Rural Appraisal: A Manual for CRS Field Workers and Partners* – [Évaluation Rurale Rapide et Évaluation Participative de la Vie Rurale: un Guide pour les agents de terrain et les partenaires du CRS]
- Liste de contrôle pour un développement durable de l'approche participative (*en cours d'élaboration*)

Engagement 6: Mécanismes de réponses pour les participants aux programmes et les communautés

- Boîte à outils – Options de Feedback et Lignes de conduite pour développer un plan de rétro-information systématique (*en cours d'élaboration*)
- Procédure de plainte et réponse du CRS-Haïti (*en cours d'élaboration*)
- Outil: Modèle de base de données de suivi
- Outil: Modèle de lignes de conduites pour le personnel sur le traitement des plaintes
- Exemple d'un plan S&E intégré (*en cours d'élaboration*)