



APROFEEC-RDC

Action pour la Protection de la Femme,
Enfant et Environnement au Congo

Politique de redevabilité envers les populations touchées (AAP)

Pour plus d'information, Contactez :

Coordination Générale d'APROFEEC-RDC

Contact :

Office : Tél: +243975156595, 243994019994

Mail Officiel coordination.aprofecrdc@gmail.com

Plainte: plaintes@aprofecrdc.org

Web : www.aprofecrdc.org

Fait à Beni, le 10 septembre 2023

Table de matière

Table des matières

Table de matière	2
Remerciement	3
I. INTRODUCTION	4
Une Approche Fondée sur les Droits.....	4
Engagements IASC de l'APROFEEC-RDC	5
Engagement d'APROFEEC-RDC aux Normes Humanitaires	5
II. Cadre d'Application et Mise en Œuvre de la Redevabilité envers les Populations Affectées....	6
III. PRÉPARATION ET RÉDUCTION DES RISQUES	7
Se Préparer et Réduire les Risques.....	7
VI. Cycle de Programmation et Redevabilité	9
IV. Conclusion Globale	10

Remerciement

Cher/Chère collègues

Nous tenons à exprimer notre profonde gratitude pour votre soutien et votre collaboration continue avec APROFEEC-RDC. Votre engagement et votre dévouement à nos côtés ont été essentiels pour la réalisation de nos projets et pour l'amélioration des conditions de vie des populations affectées par les crises dans notre région.

Grâce à votre précieuse contribution, nous avons pu renforcer notre approche de redevabilité envers les populations affectées, en intégrant des mécanismes de retour d'informations, en assurant une communication transparente et en impliquant activement les communautés dans la planification et la mise en œuvre de nos programmes. Votre soutien a également permis de renforcer la résilience des communautés locales face aux défis et aux risques auxquels elles sont confrontées.

Nous apprécions particulièrement votre engagement à nos côtés dans la mise en œuvre des normes humanitaires fondamentales de qualité et de redevabilité. Votre collaboration a été déterminante pour garantir que nos interventions soient efficaces, responsables et respectueuses des droits des personnes.

Ensemble, nous avons pu accomplir des progrès significatifs, et nous sommes convaincus que notre partenariat continuera à porter ses fruits pour le bien-être des populations que nous servons. Nous vous remercions sincèrement pour votre confiance et votre soutien indéfectible.

Nous restons à votre disposition pour toute question ou suggestion et nous nous réjouissons de poursuivre cette collaboration fructueuse.

Avec nos sincères remerciements,

APORFEEC-RDC

Zawadi Baritima Ursule



**Coordinatrice Nationale
représentante légale**

I. INTRODUCTION

La redevabilité envers les populations affectées (AAP) est une notion essentielle dans le domaine de l'aide humanitaire et du développement. Elle implique que les acteurs de l'aide doivent rendre des comptes aux personnes qu'ils assistent, même en temps de crise. En pratique, cela signifie que notre organisation, APROFEEC-RDC, ainsi que chaque individu en son sein, doit se comporter de manière éthique envers les communautés et les bénéficiaires. Nous devons coopérer pleinement avec eux pour recueillir leurs avis et retours d'informations, et leur fournir rapidement une aide appropriée, utile et répondant aux véritables besoins exprimés.

Bien que l'écoute des personnes affectées par une crise soit d'une importance évidente, ce domaine demeure l'un des principaux défis de l'action humanitaire, tant pour APROFEEC-RDC que pour l'ensemble du système humanitaire. Malgré nos bonnes intentions, les évaluations de conformité montrent qu'il reste beaucoup à faire pour informer correctement les communautés, les associer aux prises de décisions, et garantir qu'elles puissent accéder en toute sécurité à des mécanismes de traitement des plaintes adaptés à leurs besoins. Ce manuel fait partie des initiatives que nous entreprenons pour renforcer la redevabilité envers les populations affectées.

Une Approche Fondée sur les Droits

L'une des manières d'aborder l'AAP consiste à reconnaître les personnes que nous aidons comme des détenteurs de droits, plutôt que de les considérer comme des bénéficiaires passifs. C'est pourquoi nous réitérons notre engagement à défendre et respecter leurs droits, leur dignité et leur sécurité, en veillant à ce que tous nos programmes d'aide et toutes nos activités soient conçus dans leur intérêt et répondent à des normes strictes. Les filles, les garçons, les femmes et les hommes qui reçoivent notre aide sont nos principales parties prenantes. Ils disposent de droits fondamentaux, notamment :

- **Participer aux décisions qui affectent leur existence** : Les populations affectées doivent être impliquées dans les processus décisionnels concernant les interventions qui les concernent.
- **Recevoir les informations nécessaires pour prendre des décisions éclairées** : Il est crucial que les bénéficiaires aient accès à des informations claires et compréhensibles sur les programmes et les services disponibles.
- **Être entendus s'ils estiment que l'aide reçue n'est pas adaptée ou a des conséquences indésirables** : Les mécanismes de retour d'information et de réclamation doivent être accessibles et efficaces.
- **Être informés de l'action des organisations dans leur communauté et de la manière dont l'argent est dépensé** : La transparence financière et opérationnelle est essentielle pour instaurer la confiance et assurer une gestion responsable des ressources.

Engagements IASC¹ de l'APROFEEC-RDC

En tant qu'organisation, APROFEEC-RDC s'engage à :

1. **Intégrer des mécanismes de retour d'informations et de responsabilisation** dans toutes les phases de nos programmes, y compris la planification, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation.
2. **Fournir des informations accessibles en temps opportun** aux populations affectées, afin qu'elles puissent prendre des décisions éclairées et faire des choix en connaissance de cause.
3. **Consulter et obtenir l'avis des populations affectées** pour améliorer nos politiques et pratiques, et s'assurer que les mécanismes de retour d'informations et de réclamation sont appropriés et suffisamment solides.
4. **Permettre aux populations affectées de participer activement aux processus de prise de décisions** les concernant, en veillant à ce que les personnes les plus marginalisées et affectées soient représentées et exercent une influence notable.
5. **Élaborer, suivre et évaluer les programmes** avec la participation des populations affectées, tout en réinjectant en permanence les enseignements tirés dans l'organisation et en rendant compte des résultats du processus.

Engagement d'APROFEEC-RDC aux Normes Humanitaires

APROFEEC-RDC s'engage à respecter la Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité, qui a été établie par le secteur humanitaire à l'issue d'une consultation méthodique menée auprès d'un large éventail de parties prenantes. Cette norme place les personnes et les communautés affectées par les crises au centre de l'action humanitaire en définissant neuf engagements essentiels pour une aide humanitaire intègre, responsable et de qualité.

Les Neuf Engagements de la Norme Humanitaire Fondamentale²

1. **Les ressources sont gérées et utilisées de façon responsable et pour l'usage prévu :**
 - APROFEEC-RDC s'assure que toutes les ressources sont utilisées de manière transparente et efficace, conformément aux objectifs définis.
2. **La réponse humanitaire est adaptée et appropriée :**
 - Les interventions sont conçues pour répondre aux besoins spécifiques des populations affectées, en tenant compte de leur contexte et de leurs priorités.
3. **La réponse humanitaire est efficace et fournie à temps :**
 - APROFEEC-RDC s'engage à fournir une aide rapide et efficace pour maximiser l'impact des interventions.
4. **La réponse humanitaire renforce les capacités locales et évite les effets négatifs :**
 - Les programmes visent à renforcer les capacités des communautés locales et à minimiser les impacts négatifs potentiels.
5. **La réponse humanitaire est fondée sur la communication, la participation et les retours d'informations :**

¹ IASC Taskforce on Accountability to Affected Populations: Co-Chaired by WFP and World Vision International Contact: Pouneh Davarardakani

² CHS Alliance, 2019, Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité. Disponible (en Français) à l'adresse suivante : https://corehumanitarianstandard.org/files/files/CHS_French.pdf

- APROFEEC-RDC promeut une communication ouverte et transparente avec les populations affectées, encourage leur participation active et prend en compte leurs retours d'informations pour améliorer les interventions.
- 6. **Les plaintes sont bien accueillies et traitées :**
 - Des mécanismes efficaces sont mis en place pour recueillir, traiter et répondre aux plaintes des populations affectées.
- 7. **La réponse humanitaire est coordonnée et complémentaire :**
 - APROFEEC-RDC travaille en coordination avec d'autres acteurs humanitaires pour assurer une réponse cohérente et complémentaire.
- 8. **Le personnel est soutenu pour réaliser son travail efficacement et est traité de façon juste et équitable :**
 - L'organisation veille à ce que son personnel dispose des ressources et du soutien nécessaires pour mener à bien leurs missions, tout en étant traité équitablement.
- 9. **Les acteurs humanitaires apprennent et se perfectionnent de façon continue :**
 - APROFEEC-RDC s'engage dans un processus d'apprentissage continu pour améliorer ses pratiques et renforcer ses capacités.

II. Cadre d'Application et Mise en Œuvre de la Redevabilité envers les Populations Affectées

La mise œuvre de la redevabilité envers les populations affectées (AAP) au sein d'un bureau de pays se fait en huit grandes étapes et nécessite la contribution de tous les membres du personnel.

Étapes et des actions à entreprendre :

Étape 1 : Engagement des Responsables

- **Responsabilité des Représentants :** Tous les personnes doivent s'assurer que les programmes reposent sur une solide approche d'AAP, en intégrant les retours d'informations des populations dans la prise de décisions.
- **Communication des Engagements :** Les responsables doivent clairement communiquer les engagements et responsabilités en matière d'AAP à tout le personnel.
- **Allocation des Ressources :** Des ressources spécifiques doivent être affectées à la mise en œuvre des approches d'AAP.

Étape 2 : Intégration dans les Réunions

- **Ordre du Jour :** L'AAP doit être un point permanent à l'ordre du jour des réunions mensuelles, notamment pour les équipes de gestion de pays, de gestion du cycle du projet et de gestion des secours d'urgence.

Étape 3 : Formation du Personnel

- **Formation en Ligne :** Tout le personnel doit suivre une formation en ligne sur la plateforme Agora.

- **Renforcement des Compétences** : Les membres du personnel chargés de l'AAP doivent assister à des formations spécifiques pour renforcer leurs connaissances et compétences.

Étape 4 : Désignation d'un Point Focal

- **Responsabilité** : Un point focal chargé de l'AAP doit être désigné et placé sous la responsabilité du représentant de pays.

Étape 5 : Soutien des Programmes et Opérations

- **Rôles Définis** : Les équipes chargées de la planification, du suivi et de l'évaluation, des secours d'urgence et de la communication pour le développement doivent avoir un rôle clairement défini de soutien aux efforts d'AAP.

Étape 6 : Obligations de Performance

- **Évaluation de la Performance** : Tous les membres du personnel, y compris les représentants de pays et adjoints, doivent avoir des obligations d'AAP incluses dans leur rapport d'évaluation de la performance.

Étape 7 : Intégration dans les Documents Stratégiques

- **Engagements Explicites** : Les documents stratégiques (notes stratégiques, cadre de résultats, etc.) doivent comporter des engagements explicites en faveur de l'AAP.
- **Plan de Travail Annuel** : Le plan de travail annuel doit prévoir des activités liées à l'AAP.
- **Accords de Coopération** : Les accords de coopération au titre des programmes (PCA) doivent détailler les mécanismes d'AAP et les mesures de suivi.

Étape 8 : Suivi et Évaluation

- **Outils de Suivi** : Les outils de suivi (listes de contrôle, guides de discussions de groupe, etc.) doivent intégrer la question de l'AAP.
- **Suivi des Progrès** : Les progrès doivent être suivis et communiqués à l'aide d'indicateurs d'AAP, de modules d'évaluation des résultats (RAM) et de questions de suivi stratégique (SMQ).
- **Évaluations Semestrielles** : Des évaluations semestrielles et à mi-parcours doivent permettre d'apporter des mesures correctives aux programmes en fonction des retours d'informations recueillis.
- **Approche HACT** : L'approche harmonisée sur les transferts de fonds (HACT) doit intégrer le principe d'AAP.

III. PRÉPARATION ET RÉDUCTION DES RISQUES

Se Préparer et Réduire les Risques

Apporter une aide rapide et efficace aux personnes confrontées à des catastrophes constitue un défi majeur, tant pour les gouvernements que pour les organisations humanitaires. La préparation et

l'anticipation permettent de fournir une aide vitale plus rapidement et à moindre coût. C'est pourquoi les plateformes de réduction des risques de catastrophe et de préparation aux situations d'urgence jouent un rôle essentiel pour faire face aux crises. La généralisation des mesures de préparation dans les programmes de APROFEEC-RDC met l'accent sur la résilience des populations et fait le lien entre les programmes humanitaires et de développement.

Approches de Réduction des Risques de Catastrophe

Les approches de réduction des risques de catastrophe permettent d'impliquer les communautés et de leur donner une place de premier plan dans la planification des activités de préparation. APROFEEC-RDC intègre ces approches dans ses programmes afin d'améliorer la sensibilisation, les connaissances et les capacités pratiques à l'échelle locale, et ainsi de protéger les communautés. Cela contribue à l'adoption d'une démarche proactive plutôt que réactive, les risques de catastrophe étant recensés, évalués et pris en compte dans le cadre d'un développement à long terme.

Les plateformes de réduction des risques de catastrophe nationales et locales ont vocation à accroître la collaboration entre les communautés, les organisations et les institutions à l'échelle locale et à favoriser un renforcement mutuel des connaissances et des capacités en vue de planifier et de mettre en œuvre les activités de préparation. Ces plateformes peuvent encourager la participation des membres des communautés, mais aussi des groupes les plus vulnérables et marginalisés. Elles permettent de tenir compte des connaissances et des pratiques locales, traditionnelles et autochtones en complément des connaissances scientifiques dans l'évaluation des risques de catastrophe et dans l'élaboration et la mise en œuvre des politiques, des stratégies, des plans et des programmes propres à certains secteurs.³

Intégration de l'AAP dans la Préparation et la Réduction des Risques

La préparation aux situations d'urgence et la réduction des risques de catastrophe ne font pas exception à la règle concernant l'intégration du principe de redevabilité envers les populations affectées (AAP). Voici quelques pistes pour renforcer l'AAP dans ces contextes :

1. **Consultation des Populations** : Impliquer les populations affectées dans l'évaluation des risques et la planification des mesures de préparation.
2. **Communication et Information** : Assurer une communication transparente et accessible sur les risques et les mesures de préparation.
3. **Participation Active** : Encourager la participation active des communautés, y compris les groupes vulnérables, dans la mise en œuvre des activités de préparation.
4. **Mécanismes de Retour d'Informations** : Mettre en place des mécanismes efficaces pour recueillir et répondre aux retours d'informations des populations.
5. **Renforcement des Capacités** : Former le personnel et les communautés sur les risques et les mesures de préparation pour renforcer leur résilience.

³ UNICEF, 2016a, Guidance Note: Preparedness for Emergency Response in UNICEF. Disponible à l'adresse suivante : www.unicef.org/emergencies/files/UNICEF_Preparedness_Guidance_Note_29_Dec_2016_.pdf

VI. Cycle de Programmation et Redevabilité

Les organisations humanitaires, telles que APROFEEC-RDC et ses partenaires, doivent rendre des comptes aux populations affectées dès le déclenchement d'une crise et jusqu'à la mise en œuvre de solutions durables. Le cycle de programmation offre un protocole étape par étape pour garantir l'efficacité, la cohérence et la redevabilité de l'intervention humanitaire. Voici comment intégrer les principes de redevabilité envers les populations affectées (AAP) à chaque phase du cycle de programmation :

1. Comprendre le Contexte

- **Analyse de Situation** : Échanger avec différents groupes au sein de la population affectée pour recueillir des informations sur leurs besoins immédiats et à long terme.
- **Évaluation des Besoins** : Recueillir des informations détaillées sur les vulnérabilités, les besoins et les opinions spécifiques des différents groupes (enfants, femmes, personnes handicapées, etc.).

2. Concevoir le Programme

- **Notes Stratégiques** : Intégrer les priorités et les préférences des populations affectées dans les notes stratégiques et la théorie du changement.
- **Plans d'Intervention Humanitaire** : Élaborer des plans d'intervention humanitaire basés sur une compréhension approfondie du contexte local.

3. Mettre en Œuvre le Programme

- **Plans de Travail** : Développer des plans de travail détaillés avec des cadres de résultats et des ressources allouées.
- **Participation Communautaire** : Assurer la participation active des communautés dans la mise en œuvre des programmes.

4. Assurer le Suivi du Programme

- **Suivi et Évaluation** : Utiliser des indicateurs spécifiques pour suivre les progrès et évaluer l'impact des interventions.
- **Rapports de Situation** : Produire des rapports réguliers pour informer les parties prenantes des avancées et des défis rencontrés.

5. Rendre Compte du Programme

- **Transparence** : Communiquer de manière transparente sur les résultats obtenus et les ressources utilisées.
- **Mécanismes de Retour d'Informations** : Mettre en place des mécanismes pour recueillir et répondre aux retours d'informations des populations affectées.

6. Évaluer le Programme

- **Évaluations Périodiques** : Conduire des évaluations périodiques pour identifier les points forts et les domaines à améliorer.
- **Leçons Apprises** : Intégrer les leçons apprises dans les futures interventions pour améliorer continuellement les pratiques.

7. Mécanismes de Signalement

APROFEEC-RDC encourage vivement le signalement de tout comportement inapproprié ou suspect.

Les mécanismes de signalement incluent :

- ✓ **Ligne d'assistance téléphonique** : ce +243 971 254 470 est dédié pour signaler les abus et les comportements inappropriés de manière confidentielle.
- ✓ **Boîte de dépôt anonyme** : Une boîte mise à disposition dans les bureaux de l'organisation pour permettre aux employés et bénéficiaires de déposer des plaintes de manière anonyme
- ✓ **Email sécurisé** : cette adresse email plaintes@aprofeecrdc.org est sécurisée pour envoyer des signalements de manière confidentielle.
- ✓ **Référents de Confiance** : Réfère tous les cas au responsable de gestion protection et gestion de cas pour le suivi du dossier, après l'analyse la GPGC, fait rapport au manager pour une décision final et disciplinaire conformément au point

8. Mécanismes de Sanction

APROFEEC-RDC applique des mécanismes de sanction stricts pour toute violation de cette politique de protection de l'enfant.

Les sanctions peuvent inclure :

- ✓ **Avertissements officiels** : Pour les infractions mineures, des avertissements formels seront donnés.
- ✓ **Suspension temporaire** : Pour les infractions plus graves, une suspension temporaire peut être imposée pendant que l'enquête est menée.
- ✓ **Rétrogradation** : Les employés peuvent être rétrogradés à un poste inférieur pour des violations sérieuses.
- ✓ **Résiliation du contrat** : En cas de violations graves ou répétées, le contrat de l'employé peut être résilié.
- ✓ **Actions légales** : Pour les infractions criminelles, des poursuites judiciaires seront engagées.

IV. Conclusion Globale

La redevabilité envers les populations affectées est un principe fondamental qui doit être intégré à chaque étape des interventions humanitaires. APROFEEC-RDC, en adoptant les normes humanitaires et en suivant un cadre structuré, peut renforcer la confiance des communautés et améliorer l'efficacité de ses programmes. Voici les points clés à retenir :

1. **Engagement et Planification** : Les responsables doivent s'engager fermement à intégrer la redevabilité dans toutes les stratégies et activités, en allouant les ressources nécessaires et en formant le personnel.
2. **Mécanismes de Retour d'Informations** : Mettre en place des canaux de communication efficaces pour recueillir et analyser les retours d'informations des populations, et répondre de manière appropriée.
3. **Transparence et Information** : Fournir des informations claires et accessibles sur les programmes et les résultats, et assurer une communication ouverte avec les communautés.
4. **Participation des Populations Affectées** : Impliquer activement les populations dans la planification, la mise en œuvre et l'évaluation des programmes, en veillant à représenter les groupes marginalisés.
5. **Mécanismes de Réclamation** : Établir des systèmes accessibles pour traiter les plaintes et les réclamations, garantissant une réponse équitable et transparente.
6. **Suivi et Évaluation** : Utiliser des indicateurs de performance pour mesurer l'efficacité des interventions et adapter les pratiques en fonction des leçons apprises.
7. **Préparation et Réduction des Risques** : Adopter une approche proactive pour la préparation aux situations d'urgence et la réduction des risques de catastrophe, en impliquant les communautés et en renforçant leurs capacités.
8. **Cycle de Programmation** : Intégrer les principes de redevabilité à chaque phase du cycle de programmation, de la compréhension du contexte à l'évaluation des programmes.

APROFEEC-RDC garantit une aide humanitaire de qualité, responsable et centrée sur les besoins des populations affectées. La mise en œuvre de ces pratiques renforce la résilience des communautés et assure une réponse plus efficace et respectueuse des droits des personnes.

Pour la coordination Nationale de l'APROFEEC-RDC

ZAWADI BARITIMA Ursule

Coordination Nationale

