

IASC Task Team on
Accountability to Affected
Populations and Protection
from sexual Exploitation and
Abuse (AAP/PSEA)

Groupe de travail du Comité
permanent interorganisations
sur la redevabilité envers les
personnes affectées et sur la
protection contre l'exploitation
et les abus sexuels de la part du
personnel



Renforcer la redevabilité dans le programme Réponse Rapide aux Mouvements de Population en République Démocratique du Congo

Résultats et Recommandations

Atelier de Goma, 15, 16, 17 Juin 2015



unicef 

NRC
NORWEGIAN
REFUGEE COUNCIL

**INTERNATIONAL
RESCUE
COMMITTEE**

**SOLIDARITÉS
INTERNATIONAL**

AVSI

Oxfam

Save the Children

avec la participation d'

**HANDICAP
INTERNATIONAL**

Table des matières

Executive summary and recommendations	i
Résumé et recommandations	ii
1. Objectifs de l’atelier	1
2. Qu’est ce que la redevabilité ?.....	2
3. La redevabilité au cours du cycle de projet RMMP	3
4. Redevabilité et Norme Humanitaire Fondamentale.....	12
5. Redevabilité et Protection transversale.....	13
6. Système de Feedback et de plaintes.....	15
7. Redevabilité et PSEA : Prévention de l’exploitation et des abus sexuels par nos staffs.....	19
8. Priorisations et plans d’actions	21
Annex 1: Agenda de l’atelier sur la Redevabilité et le RMMP.....	22
Annex 2: Evaluation de l’atelier.....	24
Annexe 3: Participants à l’atelier.....	25
Annexe 4: Sources mentionnées durant l’atelier	26
Annexe 5: Plans d’action individuels	27
UNICEF	27
AVSI.....	29
IRC.....	30
NRC	32
Save the Children.....	33
Solidarités.....	34
Handicap International.....	35

Figure 1 : Synonymes de “redevabilité” pour les participants au début de l’atelier



Executive summary and recommendations

The IASC Task team on AAP and PSEA just finalized a three days workshop in Goma with 33 participants from Province Orientale, Katanga, North and South Kivu, Democratic Republic of Congo. The workshop organised with the support of UNICEF and NRC aimed at operationalising AAP and PSEA through all the phases of the Rapid Response to Movements of Population (RRMP) program, the largest single provider of multi-sectorial aid in DRC. While the program is already having an Accountability framework and partners have been carrying out several essential AAP related activities, it is still mostly informal and not documented.

After reviewing existing good practices, the participants reflected on opportunities to further take meaningfully into account the views of communities of displaced, returning, and host populations in their diversity. They also exchanged on ideas to improve the provision of appropriate information and being held to account regarding the Non-Food Items (NFI), Water, Sanitation and Hygiene (WASH), Education and Health assistance. Linkages were also established with the CBCM pilot project led by IOM with Save the Children in the region, which focuses on PSEA.

Participants from UNICEF, AVSI, IRC, Handicap International, NRC, Save the Children and Solidarités International developed an action plan for the next 3 months. The workshop was part of the IASC AAP PSEA TT 2015 commitment to support field operations and we will continue to remotely help RRMP partners implementing the workshop priorities.

In order to keep the momentum, the RRMP coordination should:

- Debrief the findings of the workshop with the members of the RRMP comité de pilotage and key donors
- Follow up on the priorities highlighted by participants per pillar of the RRMP accountability framework (see part 8)
- Designate a focal point per organisation to follow up participants' delivery on their individual action plan, and a focal point within UNICEF to facilitate synergies when several participants raised up the same ideas
- Recruit a consultant for 6 months to assess the feasibility of a collective complaints and feedback mechanism for the RRMP, and operationalise it, either through a centralised system or through harmonized approaches at partners level, building upon existing tools and platforms (PDA, websites etc..)
- Recruit a consultant for 6 months to develop harmonised communication messages and adapted supports (visuals, radio, posters) to enhance systematic communication to communities through each step of the RRMP project cycle
- Take on board the specific expertise of Handicap International in terms of reaching out to the most vulnerable, through RRMP partners training and on site coaching in terms of techniques of communication, participation and inclusion
- Deal with the difficulties raised by participants regarding the prevention of sexual exploitation and abuse, as a highest priority. Ensure specific procedures and linkages with Community Based Complaints Mechanism pilot for complaints related to sexual exploitation and abuse
- Document improvement in program quality, efficiently and effectiveness linked with improved operationalisation of accountability to affected population
- Plan follow up workshop within six months to capitalise on improvements, challenges and opportunities and move further towards collective accountability throughout all phases of the RRMP

Astrid de Valon,
IASC AAP PSEA Task Team Coordinator

Résumé et recommandations

Le groupe de travail du Comité permanent inter organisations sur la redevabilité envers les personnes affectées et sur la protection contre l'exploitation et les abus sexuels de la part du personnel vient de finaliser un atelier de trois jours à Goma, en République Démocratique du Congo. Trente trois participants, venus de la Province Orientale, du Katanga, du Nord et Sud Kivu travaillèrent grâce au support de UNICEF et NRC afin d'assurer la mise en œuvre concrète d'actions de redevabilité et de prévention de l'exploitation et des abus sexuels à chaque étape du projet de Réponse Rapide aux Mouvements de Population (RRMP), le plus important projet à fournir de l'aide multisectorielle en République Démocratique du Congo. Malgré un cadre de redevabilité déjà mis en place au niveau du projet ainsi que de nombreuses actions informelles de la part des partenaires de mise en œuvre, il était nécessaire de travailler sur la systématisation de l'approche redevabilité ainsi que sur la documentation des actions.

Après avoir listé les bonnes pratiques existantes pour chaque phase du projet RRMP, les participants réfléchirent aux opportunités de prendre en compte les vues des communautés de personnes déplacées, retournées et populations d'accueil dans leur diversité. Ils purent échanger des suggestions d'amélioration afin d'informer et d'expliquer les actions d'assistance en articles ménagers essentiels (AME), eau hygiène et assainissement, éducation et santé. La prévention des abus et de l'exploitation sexuelle fut aussi abordée, et des liens furent tissés avec le projet CBCM mené par IOM et mis en œuvre par Save the Children dans la région, qui focalise spécifiquement sur ces aspects essentiels de redevabilité.

Les participants d'UNICEF, AVSI, IRC, Handicap International, NRC, Save the Children et Solidarités International établirent des plans d'action individuels pour les trois prochains mois. Cet atelier fait partie du plan de travail du groupe de travail IASC AAP PSEA de 2015, visant aussi à apporter un soutien technique aux opérations sur le terrain, et ce groupe s'engage à poursuivre son support aux partenaires du RRMP dans la mise en œuvre des priorités et actions ressorties de l'atelier.

Afin de capitaliser sur les discussions issues de l'atelier, la coordination du programme RRMP devrait :

- Faire un debriefing de l'atelier avec les membres du Comité de Pilotage du RRMP, ainsi que les bailleurs clés.
- Assurer le suivi des priorités soulignées par les participants pour chaque pilier du cadre de redevabilité. (partie 8 du rapport)
- Designier un point focal point par organisation afin de suivre l'exécution des plans d'action individuels des participants, et un point focal UNICEF pour faciliter les synergies entre les idées similaires venues de différentes organisations.
- Recruter un consultant pour 6 mois afin d'évaluer la faisabilité d'un système collectif de feedback et plaintes pour le RRMP, et le mettre en œuvre, que ce soit de manière centralisée ou bien harmonisée entre les partenaires, en s'assurant de capitaliser sur les outils existants.
- Recruter un consultant pour 3 mois afin de développer des messages harmonisés entre partenaires sur des supports variés et adaptés (visuels, radio, posters) afin d'améliorer la communication vers les communautés pour chaque étape du cycle de projet RRMP.
- Recourir à l'expertise spécifique d'Handicap International afin d'atteindre les plus vulnérables, en formant les partenaires du RRMP par des ateliers et de l'accompagnement sur le terrain pour les techniques de communication, de participation et d'inclusion.
- Explorer les difficultés soulignées par les participants en ce qui concerne la prévention de l'exploitation et des abus sexuels comme première priorité. Etablir des procédures spécifiques pour gérer ce type de plaintes et voir avec le projet CBCM comment des synergies peuvent être créées pour supporter le RRMP sur le terrain.
- Documenter les améliorations dans la qualité, l'efficacité et l'efficience du programme, liées à l'amélioration de la mise en œuvre du cadre de redevabilité RRMP
- Envisager un atelier de suivi d'ici 6 mois pour capitaliser sur les améliorations, les difficultés et les opportunités pour améliorer la redevabilité collective du RRMP envers les populations.

Astrid de Valon,
Coordinatrice du groupe de travail IASC AAP-PSEA

1. Objectifs de l'atelier

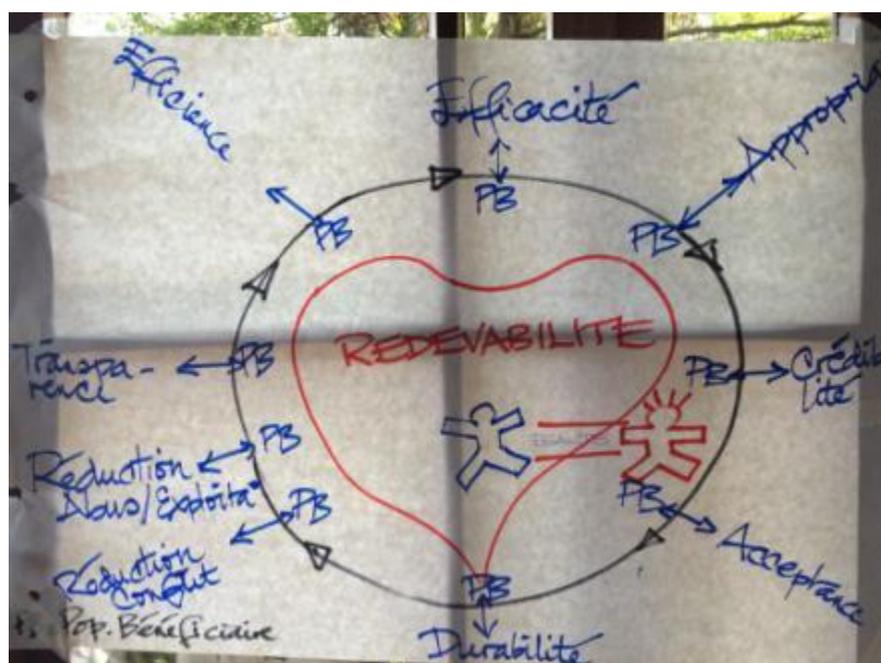
Les participants à l'atelier RMMP ont confirmé le But de l'atelier : Travailler ensemble sur la mise en œuvre du cadre de redevabilité du RRMP ainsi que les objectifs à atteindre : Être en mesure à la fin de l'atelier de :

- Décrire ce qu'est la redevabilité envers les populations en termes concrets et pourquoi c'est important
- Expliquer comment mettre en œuvre les 4 piliers du cadre de redevabilité le long du cycle de projet RRMP
- Lister les bonnes pratiques existantes parmi les partenaires du RRMP et se mettre d'accord sur un plan d'action pour développer de nouveaux outils communs pour combler les lacunes.

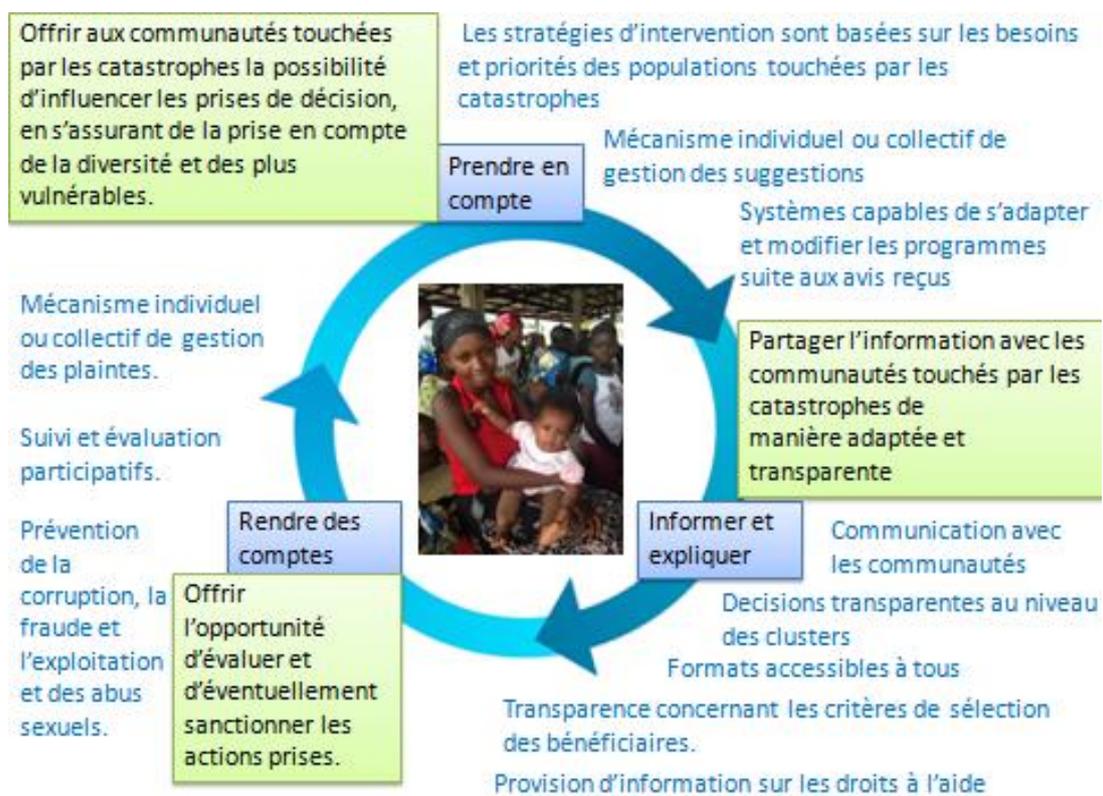
Déroulement de l'atelier



- Faire le point sur le sens de la redevabilité envers les populations
- Partager les bonnes pratiques collectives ou individuelles le long du cycle de projet RRMP
- Identifier les défis et contraintes de mise en œuvre des 4 piliers du cadre de redevabilité du RRMP.
- Dégager un consensus autour des lacunes et des domaines d'actions prioritaires
- Générer des options pour traiter les domaines prioritaires
- Repérer les actions pour lesquelles un soutien additionnel est nécessaire
- Se mettre d'accord et s'engager individuellement et collectivement sur les prochaines étapes



2. Qu'est ce que la redevabilité ?

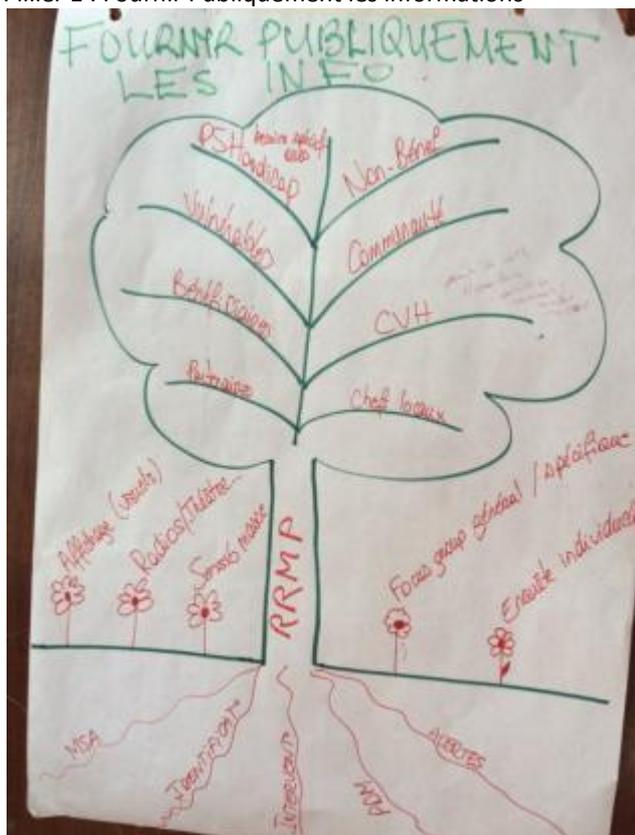


Après une introduction sur ce qu'est la redevabilité, les participants ont travaillé en groupe afin de représenter graphiquement ce qu'était la redevabilité pour eux, et pourquoi c'était important.



Les participants se sont remémoré les 4 piliers du cadre de redevabilité du RRMP.

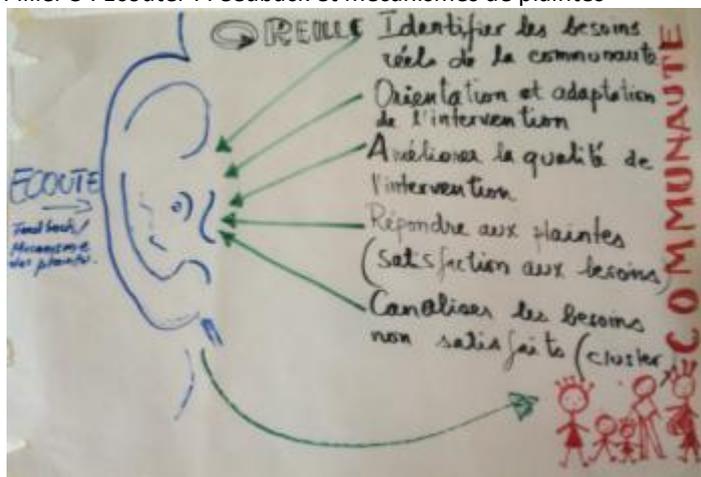
Pilier 1 : Fournir Publiquement les informations



Pilier 2 : Impliquer les communautés dans la prise de décisions



Pilier 3 : Ecouter : Feedback et mécanismes de plaintes



Pilier 4 : Attitudes et comportements du staff



Les participants ont ensuite travaillé toute l'après-midi en groupe afin de collecter pour chaque phase du projet RRMP les bonnes pratiques existantes pour chacun des piliers du cadre de redevabilité (en ligne dans les matrices ci-dessous). Ils ont réfléchi sur les défis et contraintes de mise en œuvre des actions de redevabilité et sur les lacunes, afin d'imaginer des pratiques additionnelles à envisager. Ils ont ensuite voté individuellement pour les 5 pratiques qui leur semblaient les plus prometteuses (les résultats des votes apparaissent entre parenthèses dans les tableaux suivants)

MSA : Multisectorial Assesement	Bonnes pratiques	Défis et contraintes de mise en œuvre d'action de redevabilité	Lacunes / Pratiques additionnelles à envisager
Fournir publiquement les informations	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilisation sur le RRMP, son bailleur et son mandat (RRMP). • Sensibilisation en langue locale (NRC) • Prise de rendez-vous avant les MSA (Solidarités internationale) • Réunion générale inclusive, puis focus group(IRC). 	<ul style="list-style-type: none"> • Difficultés d'explicitier la vulnérabilité aux communautés • Manque d'outils pour la restitution des MSA • Difficultés d'explicitier les cotes dans chaque secteur 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborer le canevas de la restitution des MSA (6votes) • Exploitation et référence aux MSA antérieures de la même localité (1 vote) • Elaborer les outils pour la restitution des MSA (1 vote) • Créer un groupe de travail pour la méthodologie de restitution des MSA (mode et outils de communication) 4 votes • Renforcer la capacité des acteurs en technique de communication (2 votes) • Travailler sur les images illustratives des vulnérabilités • Inclure les personnes à besoin spécifiques dans les focus group
Impliquer la communauté dans la prise des décisions	<ul style="list-style-type: none"> • La communauté identifie les guides MSA(NRC) • La triangulation des données est faite avec toutes les sources. • Les suggestions et orientations des communautés sont respectées • Le programme et le lieu des enquêtes sont discutés et convenus avec les populations • Les besoins récoltés viennent des communautés 	<ul style="list-style-type: none"> • Difficile d'assurer l'implication lors de l'utilisation des PDA • Implication souvent protocolaire lors des MSA à cause du caractère urgent du programme • Difficultés pour les communautés de comprendre les indicateurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Fournir un effort pour impliquer les personnes a besoin spécifiques (1 vote) • Traduire le questionnaire d'enquête en langues locales (1 vote)
Ecouter (feedback & mécanismes de plainte)	<ul style="list-style-type: none"> • L'échantillon et les ménages à enquêter sont explicités aux communautés (RRMP) • Le débriefing avec les communautés et autorités est fait à la fin des MSA (RRMP) • Les communautés réagissent à notre analyse de la situation (IRC) 	<ul style="list-style-type: none"> • Les suggestions des communautés pendant les MSA ne sont pas enregistrées. • Manque de validation des constats de la MSA par la communauté 	<ul style="list-style-type: none"> • Toujours faire un Feed back et un résumé de l'enquête avec la personne enquêtée. • Remettre le rapport des MSA aux membres des communautés évaluées pour archivage et utilisation par les tierces (3 votes) • Fournir des explications aux localités non ciblées après les MSA. • Produire un PV de validation des résultats après la restitution (1 vote) • Mettre en place un mécanisme d'avis et suggestion et les documenter (1 vote) • Ajuster le nombre de jours des MSA
Attitudes & Comportement du staff	<ul style="list-style-type: none"> • Les équipes demandent l'aval de l'enquêté(RRMP) • Présentation des valeurs de l'ONG pendant les civilités (NRC) • Respect de la dignité et de l'emploi de temps de personnes. • Lors de la restitution des questions sont posées par rapport au comportement des staffs 	<ul style="list-style-type: none"> • Manque de rigueur dans la sélection des ménages à enquêtées • Problème de subjectivité et parfois promesses 	<ul style="list-style-type: none"> • Faire de la rigueur une règle d'or dans toutes les MSA (2 votes) • Assurer un suivi de la qualité des MSA par le service qualité (1 vote) • Faire systématiquement la lecture des MSA antérieures pour les localités déjà évaluées. • Sensibilisation des staffs pour plus d'objectivités (1 vote) • Analyse collectives (toutes des équipes) des MSA après chaque 5 MSA pour voir la cohérence et la qualité des MSA

Assistance Individuelle	Bonnes pratiques	Défis et contraintes de mise en œuvre d'actions de redevabilité	Lacunes / Pratiques additionnelles à envisager
Fournir publiquement les informations	Diffusion et affichage listes bénéficiaires Sensibilisation sur critères de sélection, listes, modalités intervention Messages radio Traductions dans la langue locale Sensibilisation surtout orale Sensibilisation avec appui d'images et dépliants Contacts avec autorités locales Tirage à sorte des vendeurs (foires) et publication des noms des vendeurs	Trop d'info peut amener à une mauvaise identification des bénéficiaires et augmente le risque d'infiltration de faux bénéficiaires et appel à l'aire Comment s'assurer que les plus vulnérables ont vraiment accès à l'information ? Trop d'info sur l'argent à disposition lors d'une foire peut mettre à risque l'intervention Compréhension difficile par les bénéficiaires moins instruits	Utilisation outils de communication adaptés et diversifiés (pour sourds, aveugles,...) 2 Renforcement capacités sensibilisateurs locaux sur techniques d'animation – 1 Forte sensibilisation chefs coutumiers avant toute intervention – 2 Se référer aux autorités locales et aux leaders communautaires pour être orientés et rencontrer les différentes couches cibles afin de passer les messages liés à l'assistance - 4
Impliquer la communauté dans la prise des décisions	Implication dans le choix du site Implication dans ciblage bénéficiaires (listes parallèles qui sont fait au même moment que les listes RRMP) Présence représentants communauté toute au long de l'intervention Focus groupes avec toutes les couches de la population Favoriser artisanat local lors des foires Signature procès-verbaux de ciblage et fin intervention par les leaders locaux	Ce sont les plus forts qui sont normalement impliqués. Comment impliqués les plus vulnérables dans la prise de décision ? Comment faire confiance aux informations fournies par les communautés, notamment par les chefs locaux ? Risques de fraudes (comme doublons dans les listes) Interventions parfois définies déjà au niveau des bureaux (compositions des kits, valeurs des coupons), donc implication de la communauté limitée	Implication de la communauté dans la définition des critères sociaux pour le ciblage des bénéficiaires – 5 Contact avec les réseaux des associations locales (ReCoPe, églises, associations développement) pour bien identifier et impliquer les plus vulnérables au sein de la communauté Faire participer les membres du Comité Humanitaire de Base au moment du triage des listes à travers la base de données pour expliquer le fonctionnement – 2 Expliquer le concept de vulnérabilité à travers des exemples concrets Se référer aux autorités locales et aux leaders communautaires pour être orientés et rencontrer les différentes couches cibles afin de passer les messages liés à l'assistance - 4
Ecouter (feedback & mécanismes de plainte)	Comité gestion des plaintes Bureau des plaintes Boite à suggestion Boite pour plaintes sensibles Restitution activités réalisées Expliquer aux bénéficiaires les types de plaintes à rapporter	Manques d'outils visuels qui expliquent comment le système de plaintes marche Temps limité pour suivre toutes les plaintes et donner une réponse adéquate Impossibilité de répondre aux plaintes des bénéficiaires qui ont reçu des items endommagés ou différents des autres	Renforcer la sensibilisation sur le mécanisme de gestion des plaintes et son fonctionnement - 2
Attitudes & Comportement du staff	Respect des bénéficiaires Respect des usages et coutumes Utiliser bon langage avec les bénéficiaires Signature code de conduite	Staffs RRMP originaires de la communauté où l'intervention à lieu Comment on gère le stress du staff RRMP pour éviter que cela ait des répercussions sur l'assistance ?	S'intégrer dans la communauté notamment en parlant la langue locale (salutations ou expressions clés) Renforcer la connaissance du staff sur protection et principes de do no harm Développer des messages pour informer les bénéficiaires sur les attitudes et comportements exigés aux staffs afin de leur permettre de pouvoir se plaindre si nécessaire - 1

Assistance Communautaire	Bonnes pratiques	Défis et contraintes de mise en œuvre d'action de redevabilité	Lacunes / Pratiques additionnelles à envisager
<p align="center">Fournir publiquement les informations</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Invitation lancée verbalement pour participer à la réunion, 1 à 2 jours avant la réunion • Utilisation des boîtes à images développées par UNICEF • Civilités et contacts avec les autorités bien réalisés pour expliquer le mandat du RRMP et les objectifs de la mission • Affichage des panneaux informatifs sur l'activité / assistance donnée à la communauté • Tenue d'une méga réunion avec les autorités et les représentants de la communauté pour le lancement des activités EHA et réception des suggestions de la communauté • Un groupe théâtral (IDAV) pendant l'intervention passe des messages sous forme de théâtre ou de sketches lors des interventions (AVSI) • Solliciter d'avance l'implication de la communauté lors de différents focus groups et sensibilisation de masse surtout en WASH (Solidarités) • Recours à l'autorité locale pour présenter l'intervention à la communauté (NRC) • La considération de la grande liste lors de l'intervention santé contrairement à l'intervention AME (petite liste) 	<ul style="list-style-type: none"> • Savoir quand informer la communauté sur les critères de ciblage des bénéficiaires afin d'éviter les cas de fraude • Non maîtrise de la langue locale • Difficulté à communiquer les coûts réels de l'intervention car risque de porter atteinte sur les interventions futures dans la même zone • Faible niveau de partage du rapport d'intervention avec la communauté bénéficiaire (Rapport écrit) • Non maîtrise de la population locale des critères de sortie (désengagement) – SCI • Absence des stations de radio pour communiquer les messages • Conciliation de la gratuité de l'assistance avec les pratiques communautaires en rapport avec les exigences de durabilité de l'action (EX. Recouvrement des coûts en santé) 	<ul style="list-style-type: none"> • Systématiser l'utilisation de la boîte à image produite par l'UNICEF (1) • Faire passer les messages clefs de l'UNICEF • Promouvoir les messages audiovisuels en langues locales (petits films produits et diffusés en langues locales) • Les outils de communication doivent être adaptés et diversifiés • Faire d'avance un dimensionnement bilatéral entre communauté et organisation (être clair sur les coûts) • Renforcement de la sensibilisation auprès de la communauté sur l'acceptance des critères de vulnérabilité (Ciblage) • Restitution à différents niveaux et remise du rapport d'intervention à la communauté • Discussions des stratégies d'exit dans les protocoles d'accord et présentation à la communauté
<p align="center">Impliquer la communauté dans la prise des décisions</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Signature des protocoles d'accord sur les activités à réaliser avec les parties prenantes • Identification avec l'accompagnement des membres du Comité Humanitaire de Base ou CHB (IRC) • Restitution des activités à la communauté (NRC) • Accompagnement dans l'identification des participants des Focus Groups (Handicap International) • Implication des Relais Communautaires dans nos actions (SCI) 	<ul style="list-style-type: none"> • La forte implication du CHB a souvent tendance à désorienter les équipes lors de l'identification des vrais bénéficiaires • Faible implication de la communauté dans la gestion des matériels/équipements envoyés sur terrain • Les Focus group / Réunion doivent être inclusifs et prendre en compte les différentes vulnérabilités (Sélection des participants) • Retard dans la mise à disposition aux structures (de santé) du protocole d'accord lors du lancement de l'intervention de l'activité • Pas de stratégie de sortie souvent après avoir installé les sites de chloration d'urgence en réponse au choléra (IRC) • Points focaux non organisés dans la plupart des zones d'intervention 	<ul style="list-style-type: none"> • Concevoir un outil à faire signer par les autorités locales, les membres de CHB sur les coûts individuels ou collectifs des ouvrages. Une copie devra rester dans la communauté (2) • Accompagnement d'une identification des participants (1) • Inventaires et gestion par la communauté des matériels et/ou équipements amenés sur terrain • Prise en compte des besoins spécifiques, accessibilité (2) • Renforcer le partage des informations sur l'exit strategy des interventions RRMP au sein des clusters (1)

		<ul style="list-style-type: none"> • Absence des points focaux • Absence de réseau de télécommunication dans certains endroits • Des autorités qui cherchent à imposer le choix/lieu d'implantation des infrastructures (en WASH par exemple) • Pas souvent de consensus sur une intervention surtout pour les latrines avant la sécurité alimentaires (Par exemple les bénéficiaires peuvent conditionner une intervention à une intervention en vivres) 	
<p align="center">Ecouter (feedback & mécanismes de plainte)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Installation d'une boîte à suggestion (NRC) • Mettre en place une équipe de gestion des plaintes composée de l'ONG et de la Communauté (NRC) • Evaluation Post-Intervention • Base de données existante sur la gestion des plaintes (Solidarités) • Guide pratique sur la gestion des plaintes mis en place pour démontrer comment la commission de gestion des plaintes devra être constituée et devra fonctionner (Solidarités) • Récoltes des plaintes : laisser les contacts (No Téléphoniques) des staffs de terrain (AVSI) • Responsabiliser les autorités de l'EPSP (AVSI) 	<ul style="list-style-type: none"> • Pas de prise en compte des avis des populations ou communautés (Imposition) • Difficultés dans la catégorisation des plaintes • Manque d'une base de données sur les plaintes, c'est-à-dire les plaintes qui se volatilisent 	<ul style="list-style-type: none"> • Systématiser la base de données pour gérer les plaintes • Fournir le feedback à temps aux concernés • Renforcement de la sensibilisation des équipes et de la communauté sur la bonne gestion des mécanismes de gestion des plaintes • Revoir concrètement le fonctionnement des bureaux de gestion des plaintes • Partage ou élargissement de la base de données sur les plaintes aux partenaires RRMP (3)
<p align="center">Attitudes & Comportement du staff</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Signature des Codes de bonne conduite par le staff de l'Organisation • L'information lancée aux bénéficiaires pour dénoncer les cas d'abus commis par les intervenants (IRC) • Respect du principe de Do No Harm dans les zones d'intervention (SCI) • Traitement égal des journaliers et agents sur terrain (Solidarités) 	<ul style="list-style-type: none"> • Travail avec les journaliers qui sont parfois perçus comme des agents de l'organisation et dont les attitudes et comportement peuvent engager la crédibilité des Organisations • Manque de protocole de bonne conduite pour les journaliers • La fatigue du staff peut jouer sur ses attitudes et comportement (Gestion des stress et de la fatigue) • Méconnaissance du contenu du Code de conduite des Organisations par les communautés • Monnayage de l'assistance 	<ul style="list-style-type: none"> • Avoir un document signé par les différents représentants de la communauté attestant le comportement des staffs • Efforts d'acceptation des remarques fournies par les bénéficiaires (1) • Signature des Codes de conduite décrivant les tâches et avantages y relatifs (2) • Code de conduite standards pour le RRMP (2) • Vulgariser les codes de conduite auprès de la communauté (3)



Monitoring Post Distribution	Bonnes pratiques	Défis et contraintes de mise en œuvre d'action de redevabilité	Lacunes / Pratiques additionnelles à envisager
<p>Fournir publiquement les informations</p>	<p>Rappel des résultats de l'intervention Restitution des résultats de monitoring Rencontre avec les leaders de la communauté leur fournir des informations Information sur les activités monitoring à réaliser</p>	<p>Difficulté atteindre les personnes les plus vulnérables, marginalisés ne pouvant pas se réunir avec les autres Pas de mécanisme de plainte lors du monitoring Absence d'information du budget alloué aux activités Inexistence d'un plan de partage d'information : QQQC (quoi, à qui, quand et comment) Non maîtrise de la langue locale par les staffs Equipes pas disponibles tous au même moment pour Pas de sensibilisation faite par l'équipe monitoring</p>	<p>Mise en place d'une stratégie de partage d'information aux personnes les plus vulnérables et marginalisées (5) Mettre en place des moyens de communication diversifiés et adaptés à la différente vulnérabilité Publier le rapport monitoring à temps et le rendre disponible pour les équipes d'intervention ;(8) Donner la synthèse du rapport au COPIL Recrutement local si possible ou usage d'un interprète</p>
<p>Impliquer la communauté dans la prise des décisions</p>	<p>Membre de la communauté servent de guide du monitoring Des focus group sont organisés Vérification du niveau de satisfaction Conscientisation de la communauté sur le fait que la réussite sera fonction de leur implication</p>	<p>Seuls les leaders participent à la prise de décision Les leaders n'ayant pas été prises en compte par l'intervention se disent n'avoir pas été impliqués Certaines décisions sur les informations sensibles sont prises au bureau</p>	<p>Encourager les focus groups séparés pour promouvoir la participation de tous à la prise de décision Renforcer la sensibilisation sur qui fait quoi lors d'une crise et sur le mandat S'assurer de la prise en compte des propositions et recommandations faites par la communauté (4)</p>
<p>Ecouter (feedback & mécanismes de plainte)</p>	<p>Ecoute attentive des bénéficiaires in focus groupes, lors des enquêtes Existence de canaux d'écoute et de gestion de plainte (boite à suggestion, n° Tél, comité de plainte...) Membres de la communauté travaillent au bureau de plainte comme facilitateur pour les analphabètes Les plaintes sont traitées/répondus Enquête sur des plaintes sensibles Enquête de satisfaction fais auprès des bénéficiaires Présentation en focus group de la personne responsable des plaintes</p>	<p>Pas de mécanisme de plainte lors du monitoring Les plaintes formulées par les bénéficiaires n'ont toujours pas de feedback des humanitaires Plaintes allant dans le sens de dire que plusieurs personnes n'ont pas été assistés pour négocier de nouveau l'assistance Pas de BD monitoring (outils standardisés par secteur et rapport comme la MSA) Réception de beaucoup de plaintes des personnes filtrées lors de l'inclusion de seuls les plus vulnérables</p>	<p>Créer les outils des récoltes des suggestions/ plaintes lord de monitoring post intervention(6) Créer une base de données des feedback/pliantes(2) Offrir aux personnes analphabètes les opportunités pour exprimer leurs plaintes Créer des occasions de discussion et échange entre les équipes monitoring et d'intervention (pas toujours évident car les uns sont partis quand les autres rentrent) (3) Communiquer les retours de bailleurs sur les rapports monitoring(1) Créer une base de pliante pour apprendre de celles-ci (2) Equipe monitoring doit fournir des efforts pour trianguler les informations avant de les communiquer</p>
<p>Attitudes & Comportement du staff</p>	<p>Rappel du code de conduite Les staffs affichent des comportements non discriminatoires Fidélité dans la restitution des résultats par les équipes monitoring</p>	<p>De fois des propos discourtois envers les bénéficiaires Crainte de dénoncer celui qui t'a assisté (crainte d'une poursuite individuelle après dénonciation) Dérapages dans le comportement des journaliers avec impact négatif sur l'intervention</p>	<p>Renforcer la sensibilisation des bénéficiaires sur l'exercice de leur pouvoir en dénonçant les abus des staffs (1) Sensibiliser au grand maximum les bénéficiaires sur le code de conduite et les sanctions prévues pour chaque cas(1) Matérialiser les sanctions prévues dans le règlement d'ordre intérieur Pour les journaliers, envisager des sanctions exemplaires et immédiates</p>

4. Redevabilité et Norme Humanitaire Fondamentale

Lors de l'évaluation réalisée à la fin du premier jour d'atelier, les participants avaient demandé une définition claire de la redevabilité : différents dessins et la vidéo de HAP furent présentés le deuxième jour pour répondre à cette attente. Ils ont ensuite montré leur intérêt pour connaître la Norme Humanitaire Fondamentale, et ont discuté les liens avec les 4 piliers du cadre de redevabilité du RRMP

Redevabilité : Equilibrer la prise en compte des besoins des différents groupes lors des prises de décision et des activités. (GEG)

L'usage du pouvoir de manière responsable. (HAP)



5. Redevabilité et Protection transversale

Les liens entre la redevabilité et la protection transversale sont essentiels, et le Groupe de travail du Comité permanent inter organisations sur la redevabilité envers les personnes affectées et sur la protection contre l'exploitation et les abus sexuels de la part du personnel collabore étroitement avec le groupe de travail sur la Protection Transversale au niveau global. Ainsi, le module sur redevabilité et protection transversale a permis aux participants de revenir sur leur compréhension de la protection transversale et sa mise en œuvre lors du cycle de projet. De nombreux exemples concrets vinrent enrichir la discussion.

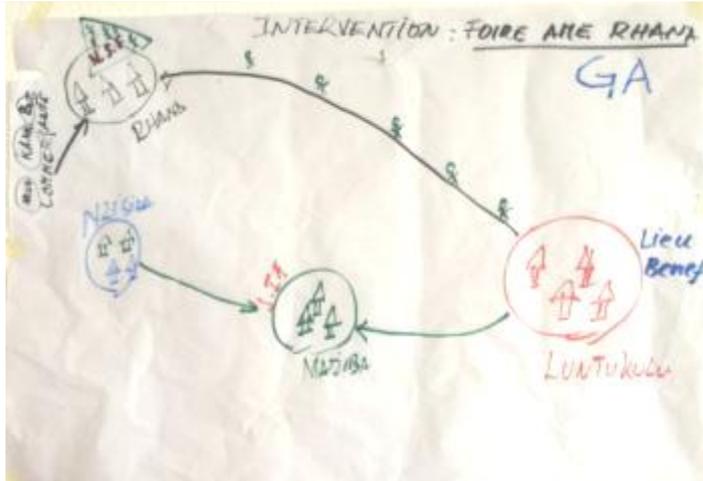
4 éléments clés de la protection transversale	
Ne Pas Nuire/ prioriser la Sûreté et la Dignité	Prévenir et minimiser autant que possible les effets négatifs de votre intervention qui peut accroître la vulnérabilité des populations aux risques physiques et psychosociaux
Assurer l'accès effectif à l'assistance	L'assistance est délivrée basée sur les besoins, en tenant en compte les spécificités des différents groupes (âge, genre, diversité) et des obstacles possibles
Redevabilité	Equilibrer la prise en compte des besoins des différents groupes lors des prises de décision et des activités. (GEG) L'Usage du pouvoir de manière responsable. (HAP) ...
Participation et renforcement communautaire	Permettre aux populations affectées de jouer un rôle actif dans les processus de prise de décisions qui les concernent/ Assurer que les plus vulnérables et marginalisés sont représentés/ Reconnaître que les populations affectées ont des ressources et utiliser ces capacités pour les renforcer.



Exemples de protection transversale cités par les participants :

- S'assurer que les salles de classe sont accessibles aux personnes handicapées et construire des rampes d'accès, pas des marches d'escaliers
- S'assurer de ne pas employer de mineurs journaliers
- Vérifier que la publication des listes de bénéficiaires est adaptée au contexte et ne met pas les personnes en danger
- Distribuer des kits scolaires à tous les enfants, et non pas uniquement aux enfants vulnérables, pour éviter qu'ils se fassent tabasser par leurs camarades de classe convoitant les kits
- S'assurer que le trajet jusqu'aux sources d'eau ne mette pas les femmes à risque de violences sexuelles liées au genre.
- Eviter de distribuer des Articles Ménagers dans des zones de milices pour ne pas occasionner de pillages et viols liés aux distributions
- S'assurer que les plus vulnérables soient servis les premiers lors de des distributions, et que la distribution ait lieu à l'ombre
- Ne pas distribuer de machettes pour les programmes agricoles dans les zones de conflit
- Mettre en place un système de groupe valide sponsorisant les plus vulnérables pour assurer la participation des enfants chefs de famille ou des personnes âgées et/ ou handicapées dans les programmes de cash for work
- Eviter de faire les distributions tard afin de limiter les incidents de protection sur le chemin du retour
- Impliquer les femmes, hommes, filles et garçons lors de la conception des latrines pour limiter les incidents de protection

Prévenir et minimiser autant que possible les effets négatifs de votre intervention



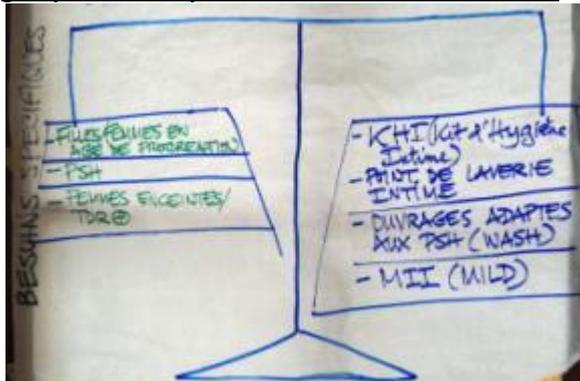
Prévenir les tensions avec les vendeurs non sélectionnés pour une foire articles ménagers essentiels en délocalisant le lieu de la foire. Mettre des groupes de protection le long de la route pour éviter que les bénéficiaires ne se fassent piller en rentrant au village.

Assurer l'accès effectif à l'assistance



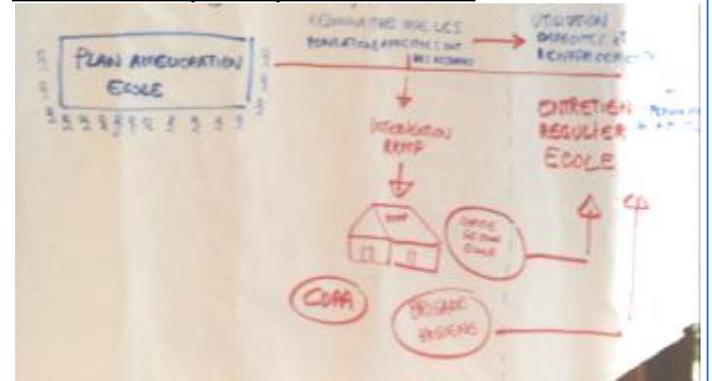
Les communautés sont informées du calendrier des activités et participent au choix du site de distribution pour en assurer l'accès effectif, l'identification des bénéficiaires se fait porte à porte pour inclure les vulnérables ne pouvant pas se déplacer, Pas d'hommes en arme sur le site, les plus vulnérables se font accompagner de personnes valides pour porter leur kit, des journalistes de protection sont engagé pour protéger le trajet.

Equilibrer la prise en compte des besoins des différents groupes lors des prises de décision et des activités



Prise en compte des besoins spécifiques des filles/ femmes en âge de procréer en associant par exemple des kits d'hygiène intime avec des points de lavage intime.
Prise en compte des besoins des personnes en situation de handicap en s'assurant que les ouvrages communautaires construits sont adaptés et leur permette l'accès.
Prise en compte de la composition spécifique des foyers pour la distribution de moustiquaires imprégnées d'insecticide

Reconnaitre que les populations affectées ont des ressources et utiliser ces capacités pour les renforcer



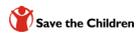
Pérenniser les activités du RRMP en capitalisant sur les capacités des communautés à par exemple assurer l'entretien régulier de l'école, grâce à la formation de brigade d'hygiène

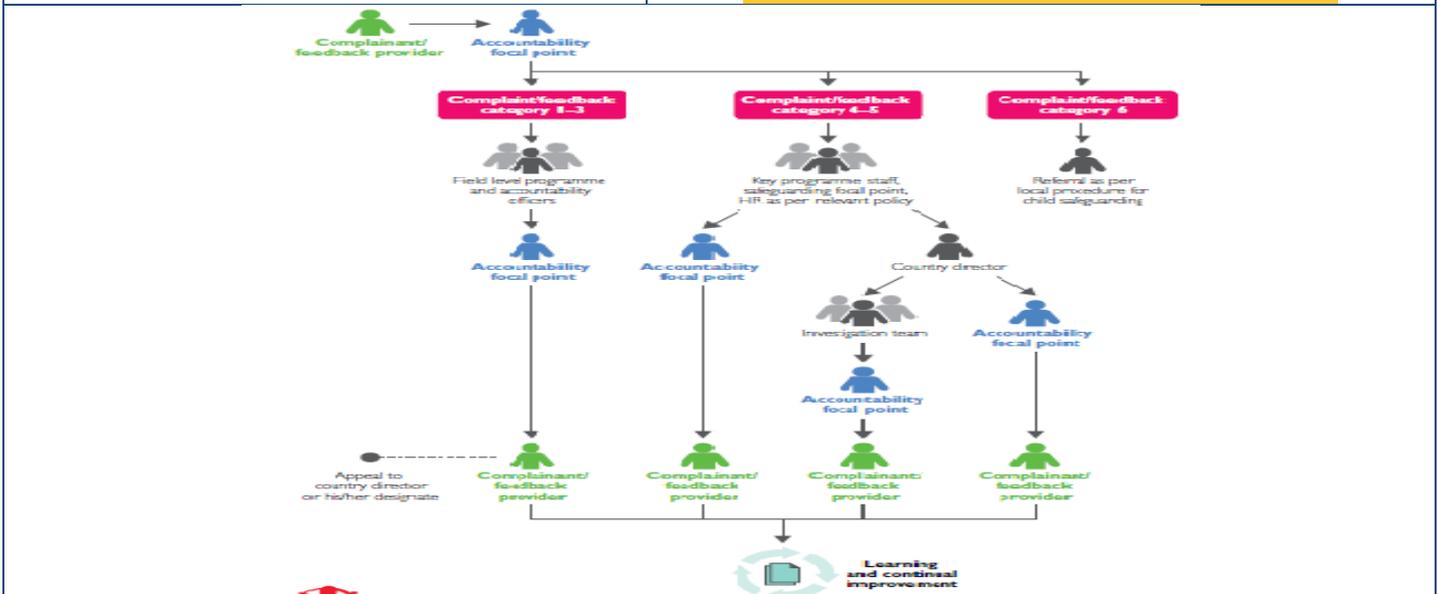
6. Système de Feedback et de plaintes

La priorité principale sélectionnée le premier jour par les participants fut la mise en place d'un système de feedback et de plaintes. Alors que certaines organisations participant au RRMP ont un système de feedback et de plaintes en place, la plupart les traitent de manière informelle. Les participants ont donc entendu une présentation de Save the Children sur leur système de plaintes, et ont particulièrement apprécié la catégorisation des plaintes



Différents types de mécanismes

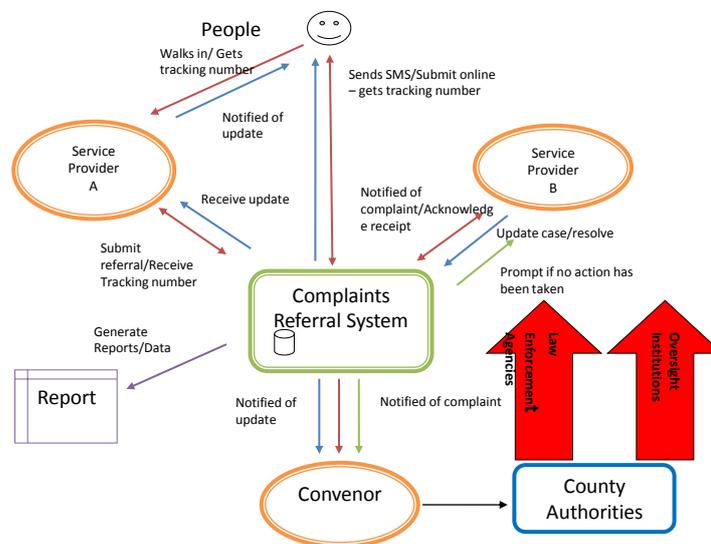
- Boîtes à suggestion 
- Centre d'information 
- Centre ambulatoire 
- Message Texte 
- Journée de portes ouvertes 
- Feedback email accounts 
- Comité de gestion des plaintes 
- Ligne Vert 
- Bureau d'information 
- Save the Children 



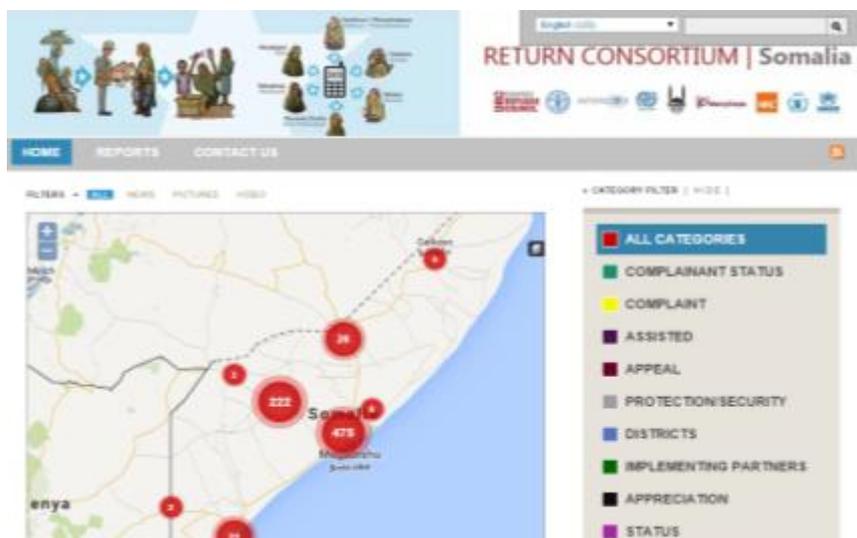
Catégorie des plaintes

Catégorie 1	Demande d'information
Catégorie 2	Demande d'assistance
Catégorie 3	Mécontentement mineur par rapport aux activités (articles manquants dans un kit, manque de suivi, etc.)
Catégorie 4	Mécontentement majeur par rapport aux activités (articles de mauvaise qualité, problèmes concernant la sélection des bénéficiaires, sécurité : mise en danger des enfants ou des adultes, par exemple : cas d'un site de construction jugé dangereux, etc.)
Catégorie 5	Manquements au code de conduite et/ou à la politique en matière de protection de l'enfance de Save the Children (allégations de comportement inapproprié ou de mauvaise conduite de la part d'un employé, d'un représentant ou d'un partenaire de SC. Il peut s'agir notamment de fraude, de vol ou de corruption (détournement de biens, demande de paiement par exemple) ou d'agression verbale, physique ou sexuelle ou d'exploitation sexuelle envers un ou des bénéficiaires, etc.)
Catégorie 6	Allégations d'agression ou d'exploitation sexuelle envers un enfant ou un bénéficiaire de la part d'une personne qui n'est pas un employé ou un représentant de Save the Children, c'est-à-dire de la part d'un membre de la communauté, d'un employé d'une autre ONG ou d'une agence de l'ONU.

Les participants ont aussi pu entendre l'exemple du système de plaintes mis en place par Transparency International dans le nord du Kenya, avec 42 organisations incluant des ONGs locales, internationales et des institutions gouvernementales



Enfin, un dernier exemple de système de feedback et plaintes collectif fut présenté, celui du Somalia Return Consortium



Les participants ont soulevé de nombreuses questions et ont partagé leurs points de vue

- Comment s’assurer que les systèmes de feedback et de plaintes assurent l’anonymat non seulement de la personne qui se plaint mais aussi de la personne concernée par la plainte.
- Quel est le temps moyen entre la réception d’une plainte et la réponse apportée à cette plainte
- Comment documenter les plaintes et suggestions recueillies par oral en permanence par les équipes terrain
- Comment être sûr que tout le personnel (y compris les chauffeurs du terrain) sache capturer l’information relative à une plainte et la transmettre aux bonnes personnes ? (*Save the children forme tout son personnel sur le terrain au début du projet et fait des refresher tous les 3 à 6 mois*).

Les participants ont aussi souligné que :

- Beaucoup de plaintes viennent du fait qu’il y a des lacunes dans la manière d’informer la communauté.
- Il est important de changer de stratégie s’il y a des plaintes récurrentes sur le même sujet : par exemple, si les bénéficiaires se plaignent que les kits de NFIs ne sont pas complets, alors il faut que le département logistique en soit informé et qu’il change son fournisseur ou ses procédures de qualité.
- Il faut aussi documenter les liens entre la mise en place d’un système de feedback et plaintes, et l’amélioration de la qualité.

Les participants ont ensuite travaillé en groupe sur 12 points essentiels pour développer un système de feedback et de plaintes.

Quelles sont les étapes pour développer un système de feedback ?		Quelles sont les étapes pour développer un système de feedback ?	
1	<ul style="list-style-type: none"> • Définir à qui, à quoi et comment il va servir. • Savoir qui va avoir accès et utiliser l’information 	7	<ul style="list-style-type: none"> • Planifier à l’avance comment les données vont être saisies, classées et vérifiées, et attribuer des codes.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Decider si le système est formel, informel ou une combinaison des deux 	8	<ul style="list-style-type: none"> • S’assurer de la fiabilité des informations collectées afin qu’elles puissent servir à la prise de décision
3	<ul style="list-style-type: none"> • Choisir à quel endroit implanter le système dans l’organisation (de manière centralisée ou décentralisée) (Par agence ou collectivement) 	9	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte toutes les remarques, à la fois sollicitées et non sollicitées, par des bénéficiaires et aussi des non-bénéficiaires)
4	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les outils et les canaux de communications pré – existant ou non et appropriés au contexte 	10	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer une synthèse analytique du feedback aux preneurs de décision, de manière régulière.
5	<ul style="list-style-type: none"> • Planifier comment les plaintes sensibles vont être traitées (notamment plaintes relevant d’exploitation et abus sexuels) 	11	<ul style="list-style-type: none"> • Développer des messages clairs sur le but, l’utilisation, les attentes possibles du mécanisme de feedback
6	<ul style="list-style-type: none"> • S’assurer de la mixité des genres, des nationalités, et de la variété des canaux de communication pour collecter le feedback et répondre aux communautés 	12	<ul style="list-style-type: none"> • Développer une culture du feedback au sein de l’organisation, et apprendre les leçons pour améliorer le système

Le tableau ci-dessous retrace les suggestions des différents groupes de travail sur les points 1 à 12. Des discussions plus approfondies seront nécessaires lors de la mise en œuvre d’une plateforme collective de feedback et de plainte

Thématique	Suggestion de réponse
A Qui ?	Bénéficiaires/communauté et Acteurs (partenaire)
A Quoi ?	Amélioration de la qualité des programmes Harmonisation du système de gestion des plaintes.
Comment ?	Amélioration de la visibilité et acceptation des acteurs RRMP au sein de la communauté) Mise en place d’une base de données commune (hébergée par exemple sur le site Activity info en ajoutant la fonctionnalité de la gestion des plaintes -Harmonisation des outils de collecte des données (par exemple ajoutée des fonctionnalités au PDA) -Partage des contacts entre les points focaux de la communauté et des points focaux de l’organisation.
Qui a accès ?	-La communauté. -Les acteurs RRMP. -Les bailleurs.

<p>Formel ou informel ? Centralisé au niveau de l'UNICEF ou bien basé au sein de chaque organisation ?</p>	<p>-La communauté humanitaire. Combinaison de formel et informel, en s'assurant de documenter la partie informelle Avantages d'un système centralisé : transparence, rapidité, facilite les partages d'expériences, capitalisation, harmonisation des outils et canaux Inconvénients d'un système centralisé -Risque d'encombrement, moins de confidentialité et d'anonymat, besoin de temps et de main d'œuvre pour investiguer les plaintes, complexité pour renvoyer des réponses aux plaignants.</p>
<p>Quels canaux, quels outils ?</p>	<p>Avantage d'un système décentralisé : Autonomie, rapidité dans les traitements de plaintes, accès aux plaignants Inconvénients d'un système décentralisé : faible capitalisation, peu de partage d'expérience, et possibilité de cacher certaines infos pour importantes pourtant utile Il faut plusieurs canaux pour qu'un système de gestion de plaintes soit efficace</p> <ul style="list-style-type: none"> -Bureau/ comité de récoltes et traitement de plaintes -Boîtes à suggestions (en évitant de créer des boîtes uniquement pour les plaintes sensibles, car il y a un risque de protection) -Point focaux de protection -Responsable locaux -Dictaphone -SMS et E-mail -Agents d'organisations <p>Outils</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fiche de récoltes de plaintes -PV de traitements des plaintes -Base de données commune ou harmonisée entre les organisations
<p>Comment traiter les plaintes sensibles ?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sensibilisation sur comportements et attitudes attendus du staff RRMP. La question est plutôt comment communiquer sur ce sujet 2. Notification obligatoire des plaintes 3. Comment on s'assure que les plaintes sensibles arrivent à un niveau plus élevé que le terrain ? <ul style="list-style-type: none"> - téléphone: mais problème de réseau, problème de communication et langage, culture - plusieurs acteurs impliqués dans la récolte et gestion des plaintes : RRMP, RECO, autorités locales, services étatiques - Double contrôle des plaintes (cadenas comme dans le cas de Save the Children) <p>Vision actuelle de la gestion de plaintes dans le RRMP : plutôt gestion de plaintes habituelles et pas sensibles S'assurer de la mixité des genres, des nationalités, et de la variété des canaux de communication pour collecter le feedback et répondre aux communautés est fondamental</p>
<p>Structure pour saisir les données et fiches d'enregistrement des plaintes</p>	<p>Les participants vont transmettre des exemples de base de données et de fiches d'enregistrement des plaintes existant actuellement dans leurs organisations afin de voir si elles peuvent être harmonisées ou si il est mieux de créer une base de données centralisée en s'inspirant des exemples de Save the Children, Transparency International, Somalia return Consortium</p>
<p>Prise en compte des remarques des bénéficiaires et des non- bénéficiaires Utilisation synthétique des données pour la</p>	<p>Permet la réduction des frustrations des non bénéficiaires, et des ajustements du programme. Cela bien sur doit être régulé afin d'éviter de recevoir des plaintes n'ayant rien à voir avec l'intervention, ce qui augmenterait la charge de travail</p> <p>Une base de données commune, avec des classifications des plaintes et feedback et leurs réponses permettrait d'extraire chaque mois des tendances utiles aux décideurs</p>

prise de décision	stratégiques du programme. Cependant, cela veut dire aussi qu'il faut trouver une méthode afin de capturer les informations données de manière informelle sur le terrain, pour répondre aux préoccupations immédiates des bénéficiaires et non-bénéficiaires, sans pour autant rajouter trop de travail de saisie aux équipes terrain. Une base de données commune peut être créée en capitalisant sur les systèmes individuels déjà mis en place par les organisations, et doit servir à l'apprentissage et l'amélioration continue.
Développer des messages clairs sur le but, l'utilisation, les attentes possibles du mécanisme de feedback	<ul style="list-style-type: none"> - S'inspirer des méthodes pré – existantes dans la communauté pour faire passer le message et identifier (avec participation de la communauté) des points focaux (comite de gestion de plaintes) - Mettre en place et informer la communauté des différents canaux de communication (boîtes de suggestion, comite de gestion de plaintes, ...) <p>Expliquer que le système sert à l'Appropriation des activités par la communauté et à l'amélioration de nos interventions</p>
Culture de Feedback au sein des organisations	Travailler sur la chaine de communication au sein des organisations de sorte qu'il y ait un feedback entre l'équipe de monitoring et les équipes d'intervention.

7. Redevabilité et PSEA : Prévention de l'exploitation et des abus sexuels par nos staffs

Les discussions des modules précédents avaient mis en exergue le souhait des participants de savoir comment traiter les plaintes sensibles, notamment relatifs aux éventuels cas d'exploitation et aux abus sexuels des employés ou journaliers. Ces cas représentent des violations majeures de la redevabilité envers les populations affectées, doivent donc être considérées dans tout système de redevabilité individuelle ou collective

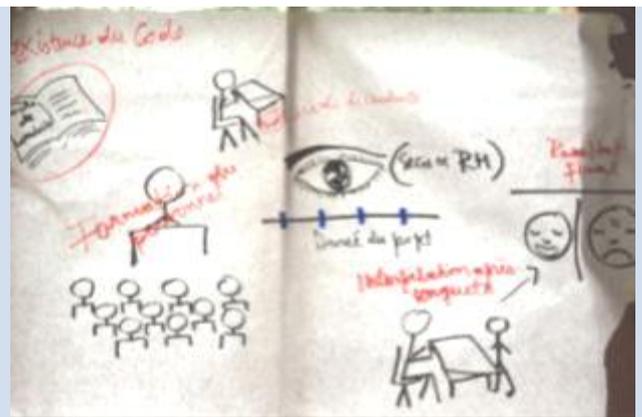
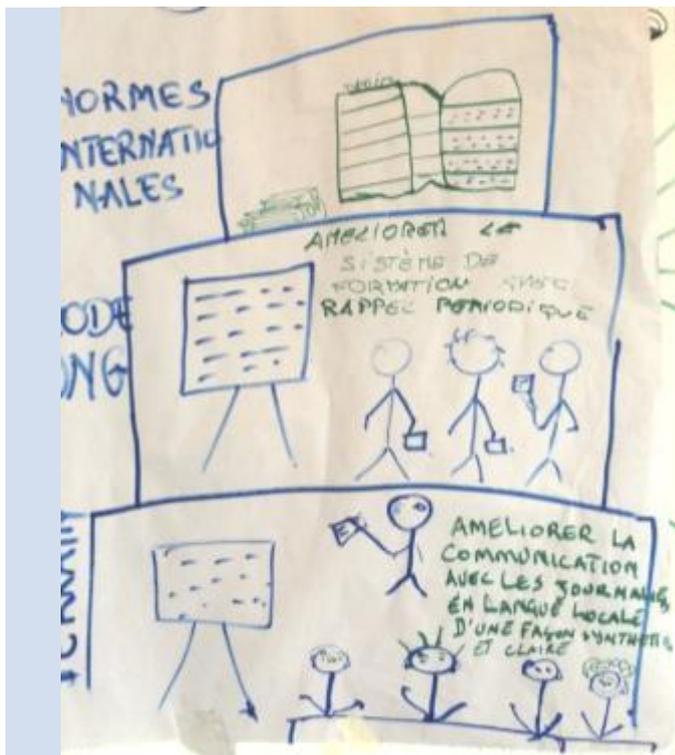
Les participants ont reçu une copie des standards minimaux opérationnels pour la protection contre l'exploitation et les abus sexuels, et ont travaillé en groupe sur les différents aspects, afin de comprendre leur signification pour le RRMP.

Protection contre l'Exploitation et les Abus Sexuels

Gestion et coordination:	Soutien aux, et engagement envers les communautés locales	Prévention:	Réponse:
<ul style="list-style-type: none"> • développement et mise en œuvre de politiques efficaces • accords de coopération • Départements ou points focaux dédiés à la Prévention de l'Exploitation et des Abus Sexuels 	<ul style="list-style-type: none"> • Communication claire et efficace du siège vers le terrain expliquant: (a) comment sensibiliser les bénéficiaires à la Prévention de l'Exploitation et des Abus Sexuels et (b) comment établir des mécanismes de gestion des plaintes au niveau des communautés 	<ul style="list-style-type: none"> • système clair et efficace pour sensibiliser le personnel à la Prévention de l'Exploitation et des Abus Sexuels • Systèmes de recrutement et gestion des performances efficaces 	<ul style="list-style-type: none"> • des procédures internes de gestion des plaintes et d'enquête sont en place

Les participants ont mentionné :

Difficultés	Opportunités
<ul style="list-style-type: none"> • Pas d'expertise dédiée au PSEA dans les ONGs • Politique de PSEA pas connue des staffs, qui signent le code de conduite sans vraiment le lire ni le comprendre • Briefing informel avant départ sur le terrain mais rien de systématique, ni au niveau du contenu des messages, ni au niveau de la façon de les transmettre, au staff et aux populations • Pas de monitoring sur l'application des politiques de PSEA • Problème de tabou culturel et religieux/ barrière sur la communication des plaintes • Pour le RRMP : pas de mécanisme clair à tous les participants pour rapporter des allégations de PSEA, pas de paquet pour les victimes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Renforcer PSEA dans le code de conduite commun (à développer) • Disséminer le code de conduite de manière compréhensible, systématique et fréquente • S'assurer que la clause de respect du code de conduite mentionnée dans le contrat entre UNICEF et ses partenaires soit répétée dans les contrats avec d'éventuels sous-traitants • Revoir si les canaux en cours pour les plaintes répondent aux besoins en termes de PSEA • Formations nécessaires au PSEA



Anita Exantus clôture la session par la présentation du projet pilote CBCM, Community Based Complaints Mechanism, s'occupant spécifiquement de formation et de collectes et traitement de plaintes liées aux abus et à l'exploitation sexuelle par les staffs des agences et ONGs sur certains axes géographiques à l'Est du Congo. Les partenaires RRMP vont poursuivre le dialogue avec le projet CBCM afin de mettre en synergie les atouts respectifs des deux projets. Le projet CBCM fait partie du plan de travail du groupe de travail du IASC sur redevabilité et prévention des abus et de l'exploitation sexuelle/

8. Priorisations et plans d'actions

Les participants ont souligné les priorités suivantes afin de poursuivre le travail sur la mise en œuvre du cadre de redevabilité pour le RRMP. Ils se sont focalisés sur les 3 piliers restants, puisque le pilier sur le système de feedback avait été exploré en détails le jour d'avant. Chaque participant a ensuite rempli un plan d'action individuel, qui va servir pour le suivi de l'atelier, et qui se retrouve en annexe.

Pilier du cadre de redevabilité	Action à mettre en œuvre en priorité
Fournir Publiquement les Informations	<ul style="list-style-type: none"> • Développer une méthodologie efficace pour la restitution des MSA à la communauté et s'assurer que la communauté conserve le MSA pour utilisation ultérieure par des organisations tierces. • Systématiser l'utilisation des MSA antérieures de la même localité • Développer des outils de communications adaptés et diversifiés pour sourds, aveugles, enfants • Mise en place d'une stratégie de partage d'information aux personnes les plus vulnérables et marginalisées. • Se référer aux autorités locales, leaders communautaires et associations locales pour rencontrer les différentes couches de la communauté pour éviter que les décisions ne soient prises que par les plus forts. • Développer un plan de partage d'information le long du cycle de projet RMMP (quoi, à qui, quand et comment) • Publier le rapport monitoring à temps et le rendre disponible pour les équipes d'interventions, et tirer ensemble (équipes monitoring et interventions) les leçons pour améliorer les prochaines interventions • S'assurer que la gratuité de l'assistance ne nuit pas aux exigences de durabilité de l'action telle le recouvrement des coûts en santé
Impliquer la Communauté dans la prise de décision	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer de l'implication des personnes à besoin spécifiques dans les focus groups • Développer une stratégie adaptée au milieu pour communiquer sur les couts des ouvrages communautaires • S'assurer de l'implication des personnes à besoin spécifiques dans les focus groups • S'assurer de la prise en compte des propositions et recommandations faites par la communauté • Trouver une tactique pour assurer l'implication malgré l'utilisation du PDA et le caractère urgent du programme • Faire participer les membres du comité humanitaire de base au moment du triage des listes à travers la base de données pour expliquer le fonctionnement • Savoir quand informer la communauté sur les critères de ciblage des bénéficiaires afin d'éviter les cas de fraude • Discuter les critères et stratégies de sortie déjà lors les protocoles d'accord initiaux avec la communauté et les clusters
Attitudes et comportements du staff	<ul style="list-style-type: none"> • Développer une communication adaptée pour transmettre les valeurs de l'ONG pendant les civilités (ex. NRC) • Développer des messages pour informer les bénéficiaires sur les attitudes et comportements exigés du staff afin de leur permettre de se plaindre si nécessaire. • Développer un code de conduite standards pour le RMMP et une stratégie pour le vulgariser auprès de la communauté

Annex 1: Agenda de l'atelier sur la Redevabilité et le RMMP

		15 Juin 2015
<i>Matin</i>	8.30- 9.30	Ouverture de l'atelier : Introduction et présentation de l'objectif de l'atelier.
	9.30-10.30	<u>Module 1</u> Qu'est ce que la redevabilité envers les populations, et pourquoi est-ce important ?
	30' break	
	11.00 – 12.30	<u>Module 2 : La redevabilite au cours du cycle de projet RMMP</u> Travail sur une phase de projet
12.30 to 13.30		Lunch
<i>Après midi</i>	13.30 – 15.00	Module 2 : Suite /Travail sur les autres phases du projet
	30' break	
	15.30- 17.00	Debriefing en plénière
	17.00 – 17.10	Evaluation jour 1

		16 Juin 2015
<i>Matin</i>	8.30- 9.30	Revue du jour précédent + présentation CHS
	9.30-10.30	<u>Module 3 : Redevabilité et protection transversale</u>
	30' break	
	11.00 – 12.30	<u>Module 4 : Système de feedback et de plaintes</u>
12.30 to 13.30		Lunch
<i>Après midi</i>	13.30 – 15.00	<u>Module 4 : suite</u>
	30' break	
	15.30-17.00	Module 5 : priorisation des outils additionnels à développer et plan d'action

	17.00 – 17.10	Evaluation jour 2
--	------------------	--------------------------

		17 Juin 2015
Matin	8.30- 9.30	Revue du jour précédent
	9.30-10.30	<u>Module 7 : Redevabilité et PSEA</u>
	30' break	
	11.00 – 12.00	<u>Module 6 : groupes de travail pour commencer le développement des outils additionnels et plan d'action individuels</u>
	12.00-12.30	<u>Conclusion et Evaluation de l atelier</u>

Annex 2: Evaluation de l'atelier

29 participants ont rempli leur évaluation finale. Leur niveau de satisfaction générale pour l'atelier est de 8/10

Evaluation générale de l'atelier:	8
1. La méthodologie et les approches utilisées pour l'atelier	8
2. La répartition du temps pour les différentes sessions de l'atelier	8
3. Le niveau des groupes de travail durant l'atelier	8
4. La logique derrière le déroulement des sessions	7
5. Les opportunités offertes pour poser des questions et échanger	8
6. Le contenu général de l'atelier	8

Dans quelle mesure les objectifs de l'atelier ont été atteints ?

A la fin de l'atelier, les participants seront à même de :	Pas atteint	Partiellement atteint	Atteint	Complète ment atteint
<ul style="list-style-type: none"> • Décrire ce qu'est la redevabilité envers les populations en termes concrets et pourquoi c'est important 			12	17
<ul style="list-style-type: none"> • Expliquer comment mettre en œuvre les 4 piliers du cadre de redevabilité le long du cycle de projet RRMP 		4	15	10
<ul style="list-style-type: none"> • Lister les bonnes pratiques existantes parmi les partenaires du RRMP et se mettre d'accord sur un plan d'action pour développer de nouveaux outils communs pour combler les lacunes. 		5	23	1

Synthese des principaux commentaires des participants :

- Les participants ont noté que le RRMP faisait déjà beaucoup de choses pour la redevabilité mais d'une manière non harmonisée et pas systématique. L'approche informelle et le manque de documentation ne permettait pas de tirer des leçons de l'expérience.
- Les participants expriment leur satisfaction quant aux méthodes de facilitation actifs et participatifs, utilisant des images et qui donnent envie de continuer le travail sur la redevabilité. Ils ont apprécié le fait de concrétiser le terme « flou » de redevabilité par des exemples clairs tirés de l'expérience.
- « La redevabilité est un mécanisme gagnant-gagnant, pour moi et pour la communauté »
- Plusieurs ont apprécié de comprendre le lien entre redevabilité et protection transversale, et l'introduction rapide à la résilience du deuxième jour devrait être envisagée comme un lien essentiel avec la redevabilité.
- Beaucoup de participants indiquent la session sur redevabilité et PSEA comme une des 3 choses les plus importantes retenues de l'atelier
- Pour finir, ils soulignent la bonne gestion du temps.

Les suggestions pour améliorer l'atelier :

- Passer plus de temps sur PSEA et code de conduite
- Lire le cadre redevabilité RRMP existant pour souligner ce qui n'a pas fonctionné
- Partager l'agenda avant le début de la formation/ faire des energizers/ afficher les noms des participants

Voici les étapes suivantes suggérées par les partenaires :

- Continuer le plaidoyer avec les bailleurs afin d'adapter les projets aux feedbacks des communautés
- Organiser un atelier trimestriel de suivi des recommandations
- Partager les présentations et les liens avec le matériel de l'atelier
- Partager ce qui se fait dans d'autres projets, pas forcément d'urgence, en matière de redevabilité
Faire une formation Sphere et CHS
- Harmoniser les outils déjà utilisés par les différents partenaires RRMP pour la redevabilité.

Annexe 3: Participants à l'atelier

	Prenom	Nom	Organisation	Position
1	Bernard	Mbulanga	AVSI	Agent terrain Monitoring Evaluation
2	David	Muhigiri	AVSI	Education
3	Didier	Musafiri	AVSI	MSA
4	Elsa	Valucci	AVSI	Coordination
5	Gabriele	Natta	Avsi	assistant coordinateur RMMP
6	Menel	Safi Kyalumba	AVSI	NFI officer
7	Ghissy		Handicap International	Cellule technique d'inclusion
8	Inocent		Handicap International	Cellule technique d'inclusion
9	Doudou	Ngoy	IRC	Officer Monitoring Redevabilite et Protection
10	Jean Claude	Bikangu	IRC	Officier NFI
11	Mao	Mulumba	IRC	Manager Monitoring Redevabilite et Protection
12	Marc	Lumbwe	IRC	Officier Monitoring redevabilite protection
13	Pascal	Bamporiki	IRC	Officier Wash
14	Simon Pierre	Barhayiga	IRC	Officer Qualite Santé
15	Aldegonde	Kiakimoi	NRC	Officier Education Urgence
16	Bernard	Kulimushi	NRC	Agent de mise en oeuvre
17	Domitille	Galli	NRC	Coordinatrice Urgence
18	Gervais	Kabunga	NRC	Coordinateur suivi evaluation urgences
19	Adelard	Kapagama	Save the Children	Medical officer response
20	Crispin	Nkulwe	Save the Children	MEAL officer
21	Jophet	Muhasa	Save the Children	Senior Nurse evaluateur
22	Justin	Pataoli	Save the Children	medical Projet officer
23	Benjamin	Kasereka Mulinzo	Solidarité	Agent Coordinateur
24	Charles	Katando	Solidarité	Agent redevabilité
25	Henry	Danangile	Solidarité	Agent redevabilité
26	Adhelin	Muzegekwa	UNICEF	administrateur projet ARCC
27	Aline	Baganda	UNICEF	administratrice urgence
28	Anna	Orlandini	UNICEF	Coordinatrice RMMP
29	Henriette	Chigogo	UNICEF	administratrice urgence
30	Hugo	Kambale	UNICEF	administrateur urgence
31	Patrice	Vayikalanga	UNICEF	administrateur urgence
32	Rose	Namirabubuya	UNICEF	administratrice urgence
33	Thierry	Ndete	UNICEF	adjoint coordinatrice RMMP
34	Astrid	de Valon	IASC	AAP PSEA TT coordinator
35	Anita	Exantus	Save the Children	CBCM Coordinator
36	Alex	Fikiri	Save the Children	MEAL officer

Annexe 4: Sources mentionnées durant l'atelier

Les participants ont souhaité les liens vers les différentes sources mentionnées durant l'atelier :

- Le CAAP operational framework (en anglais) :
http://interagencystandingcommittee.org/system/files/legacy_files/AAP%20Operational%20Framework%20Final%20Revision.pdf
- La norme humanitaire fondamentale : <http://www.corehumanitarianstandard.org/>
- Le Guide suffisamment bon : <http://www.ecbproject.org/resource/18045>
- Le site du groupe de travail IASC : <https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse>
- Le site spécifique lié à la Protection de l'exploitation et des abus sexuels :
<http://www.pseataskforce.org/fr/>
- Le film HAP sur la redevabilité <https://www.youtube.com/user/HAPInternational>
- Le helpdesk du groupe de travail redevabilité et prévention de l'exploitation et des abus sexuels : helpdesk-aap-psea@unhcr.org

Annexe 5: Plans d'action individuels

UNICEF

Nom & Prenom	Action	Résultat attendu	Date buttoir
Aline Baganda	Lors de la prochaine intervention qui sera validée au Comité de Pilotage (COFIL) RRMP, je vais concevoir des messages brefs, clairs et concis à partager avec la communauté bénéficiaire par rapport au processus d'une intervention AME/NFI (Alerte - MSA - Ciblage - Intervention - Monitoring)	La communauté bénéficiaire ciblée est informée du cycle des activités d'une intervention AME/NFI du RRMP	Fin Septembre 2015
	Lors de ma prochaine mission de terrain, j'expliquerai / partagerai en différents focus groups des représentants de différentes couches sociales, le Code de conduite des staffs RRMP par rapport à la prévention de l'exploitation et abus sexuels.	La communauté est informée du code de conduite de staff RRMP et sait quand et comment se plaindre	Fin Septembre 2015
	Relire toutes les notes en ma possession par rapport au mécanisme de gestion de plaintes pour expliquer son fonctionnement a une communauté bénéficiaire d'intervention RRMP (à travers des focus groups)	La communauté est informée du fonctionnement et de l'importance d'un mécanisme de gestion des plaintes	Fin Septembre 2015
Henriette Chigoho	Lors des visites de suivi par UNICEF, m'assurer que les partenaires RRMP/Nord Kivu mettent en place un mécanisme de communication, cad organisent des messages clefs sur le comportement attendu du staff et des journaliers + des sanctions (Code de conduite)	Code de conduite connu par les bénéficiaires et les communautés	Dès la prochaine visite terrain (1/trimestre)
	Vérifier auprès des autorités que les rapports des MSA sont remis après la réalisation de l'évaluation (à vérifier lors de la visite de terrain)	Rapports MSA disponibles dans la communauté (Autorités et CHB)	Dès la prochaine visite terrain (1/trimestre)
	Sensibiliser les partenaires RRMP sur le partage avec le Comité de Pilotage (COFIL) RRMP, des rapports des missions de monitoring des interventions (Rappel au COFIL une fois par trimestre)	Rapport de monitoring partagé avec le COFIL (une fois par trimestre)	Chaque trimestre
Adhelin Muzegekwa Lusagila	Développer une base de données commune pour le mécanisme de gestion des plaintes RRMP/ARCC	D'ici le 17 septembre 2015, un premier modèle/draft de Base de données est développé pour RRMP/ARCC	17 Septembre 2015
	Mettre à jour les canaux et outils existants pour le RRMP/ARCC pour le mécanisme de gestion des plaintes	D'ici 3 mois, regrouper les différents canaux et outils utilisés par les partenaires RRMP/ARCC dans le mécanisme de gestion des plaintes	17 Septembre 2015
	Traduire en langues locales, les points clefs du Code de conduite du staff RRMP et inscrire à l'agenda lors des sensibilisations	La communauté connaît qu'elle peut se plaindre sur les abus commis par les intervenants	Fin Aout 2015 (2 mois)
	Avec les équipes IRC et AVSI, élaborer un message clair à passer à la communauté après chaque MSA	La communauté s'approprie le MSA	Fin Septembre 2015

Patrice Vayikalanga		Un message harmonisé et cohérent est donné par les intervenants partout	
	Revisiter avec les équipes RRMP le Cadre de redevabilité pour s'accorder sur le moment d'informer la communauté sur les critères de ciblage au regard du contexte (Site IDPs en milieux urbains)	Un consensus sur une stratégie commune est trouvé selon chaque contexte	Fin Septembre 2015
	Organiser un atelier d'analyse de la qualité des MSA avec les équipes RRMP du Sud Kivu	Des incohérences et faiblesses des MSA sont décelées et corrigées	Fin Septembre 2015
	Vérifier si les contrats (PCA) avec les partenaires (AVSI et IRC) font allusion aux normes en matière de prévention de l'exploitation et abus sexuels	Des propositions sont faites pour que les contrats prennent en considération les clauses sur l'exploitation et les abus sexuels	Fin Septembre 2015
Hugo Kapiteni Kambale	Organiser une restitution conjointe de l'atelier avec AVSI et IRC au Sud Kivu	Des messages clefs sont discutés avec les staffs RRMP	Fin Septembre 2015
	Sensibiliser les partenaires RRMP pour avoir des calicots avec mention "L'aide est gratuite" + Image	Dans chaque intervention, le message sur la gratuité est passé et est illustré	Fin Septembre 2015
	Accompagner le partenaire d'exécution (Solidarités International) dans une session de restitution d'une MSA avec les communautés et préparer un classeur des rapports de MSA de cette zone à remettre aux communautés	Les communautés de la zone évaluée disposent d'un classement des rapports des MSA de leur zone	Fin Aout 2015
Thierry N'dete Lembandi	Organiser une session de restitution avec les équipes RRMP/Province Orientale sur la thématique de "Protection contre l'exploitation et les abus sexuels"	Les staffs RRMP sont briefés sur les outils et procédures en rapport avec l'exploitation et les abus sexuels	Fin Septembre 2015
	Renforcer la vulgarisation des Notes d'orientation Redevabilité en les distribuant auprès des différents partenaires et communauté	Les notes d'orientation RRMP sur la Redevabilité sont accessibles au niveau des communautés	Fin Aout 2015
	Réaliser une analyse comparative des Codes de conduite des différents partenaires RRMP afin d'alimenter les discussions sur la mise en place du Code de conduite standard pour le RRMP	Un rapport synthèse d'analyse comparative des codes des partenaires est produit pour discussions	Fin Aout 2015
	Proposer des orientations sur le moment opportun et la stratégie à utiliser par le RRMP pour informer la communauté sur les critères de ciblage des bénéficiaires du RRMP	Notes d'orientation ou guide sur le ciblage des bénéficiaires actualisés	Fin Aout 2015
	Rapprocher la Coordination du RRMP avec Save the Children afin d'échanger sur les opportunités de faire bénéficier le RRMP de leur expertise sur les mécanismes de gestion des plaintes	Une séance de travail entre UNICEF/RRMP et le Département MEAL de Save the Children est organisée Un atelier spécifique avec les staffs concernés des partenaires sur la mise en place des mécanismes efficaces de gestion des suggestions et des plaintes est organisé avec l'appui de Save the Children	Fin Septembre 2015 Fin Septembre 2016

AVSI

Nom & Prenom	Action	Résultat attendu	Date buttoir
Bernard Kitoga	Organiser deux (2) réunions avec les équipes d'intervention AVSI pour mettre en place un plan de suivi des recommandations	Plan de suivi réalisé en éducation et Articles Ménagers Essentiels (AME), et vulgarisé	17/09/2015 (3 mois)
	Regrouper deux secteurs RRMP pour AVSI (Education et AME) pour standardiser les outils de collecte des plaintes	Outils de collecte des plaintes standardisés et vulgarisés	17/09/2015 (3 mois)
	Organiser une rencontre avec les équipes d'intervention AVSI pour mettre en place deux autres mécanismes supplémentaires de collecte des plaintes (Boites à suggestion et bureau mobile d'information)	Boites à suggestion mobile mise en place dans les zones d'intervention Bureau mobile d'information installé et présenté aux bénéficiaires dans les zones d'intervention	17/09/2015 (3 mois)
Menel Safi Kyalumba	Avec 3 collègues, produire des images sur la sensibilisation pendant l'intervention (comment éviter la fraude, trafic de coupons,...)	Des images de sensibilisation préparées	17/09/2015 (3 mois)
	Installer une boîte à suggestion pour la gestion des plaintes au niveau du site pendant l'intervention	Boites à suggestion lors des interventions RRMP et récolte de plaintes	17/09/2015 (3 mois)
David Muhigiri Namulabarha	Organiser au moins une réunion pour informer et rappeler aux collègues de l'équipe Education de la nécessité d'avoir un Procès-Verbal (PV) de restitution des activités réalisées à la fin de chaque mission.	Après chaque mission, un PV de restitution en deux copies est réalisé dont une copie rentre au bureau et une autre pour la communauté	17/09/2015 (3 mois)
	Expliquer aux membres de la communauté ce qu'est la redevabilité, lors des civilités, tout en précisant la possibilité d'apporter du feedback ou des plaintes.	2 a 3 numéros dont celui du Manager Education sont laissés sur terrain et 2 a 3 leaders sont responsabilisés pour canaliser les plaintes	17/09/2015 (3 mois)
Gabriele Nata	S'assurer que dans un focus group organisé dans une école un enfant en situation de handicap y prend part si cette catégorie existe dans l'école.	1 représentant des Enfants en Situation de Handicap (ESH) prend part à un focus group	17/09/2015 (3 mois)
	Etudier le système RRMP en RDC	Comprendre de façon approfondie, les défis et le but de l'action du RRMP	6/30/2015
	Organiser une réunion avec le staff AVSI/RRMP sur la Redevabilité et la Protection transversale avant de se rendre sur le terrain	Une coordination plus efficace entre le niveau Coordination et les équipes terrain au Katanga	6/30/2015
	Ecouter les résultats du travail déjà fait par AVSI en RDC sur le RRMP dans les autres provinces de l'Est	Ajouter la réalisation des objectifs de cet atelier, en particulier au niveau de la communication entre le bureau et le terrain	Aout - Septembre 2015

IRC

Nom & Prenom	Action	Résultat attendu	Date buttoir
Marc Lumbwe	Concevoir un outil de présentation du code de bonne conduite des staffs à présenter en Assemblée ou lors des formations des différents comités (CHB,...)	Un outil de code de conduite conçu et proposé	15 Juillet 2015
	Proposer une traduction en swahili du code de conduite adapte aux journaliers	Un draft de code de bonne conduite en swahili est disponible	1 Aout 2015
	Concevoir un mécanisme de gestion des plaintes adapte à notre contexte sur base de ce qui se fait déjà.	Un modèle de mécanisme de gestion des plaintes est conçu	15 Aout 2015
Jean Claude Bikangu	Briefer les membres des CHB par rapport à la sélection des bénéficiaires par vulnérabilité en leur montrant l'utilisation des PDA.	A l'issu de cet exercice, les membres des CHB seront capables d'expliquer aux autres pourquoi certains ménages ne rentrent dans les critères de ciblage.	Fin septembre 2015
	Sensibiliser les bénéficiaires pour qu'il y ait des personnes instruites dans les CHB, qui peuvent bien comprendre le processus de sélection des bénéficiaires par vulnérabilité et l'utilisation des PDA.	Tous les membres du CHB sont capables de bien comprendre le processus de ciblage des bénéficiaires	Fin septembre 2015
Pascal Bamporiki Cinyiginya	Informers les communautés sur les critères de ciblage après l'identification pour éviter la fraude (réduire les cas de fraude)	Moins de risque de fraude car les bénéficiaires ne connaissent pas les critères en avance.	Fin septembre 2015
	Informers la communauté sur les critères de ciblage des bénéficiaires afin d'éviter les cas de fraude en ce qui concerne le "cash for latrine" et développer une image visuelle qui indique les critères de vulnérabilité	Les critères seront publiquement donnés après avoir été discutés en focus group, avant l'identification des bénéficiaires. Cela permettra à ce que les plaintes soient reçues avant de décider sur la liste définitive des bénéficiaires	Dès la prochaine intervention sur les latrines familiales
	Organiser une séance de restitution à mes supervisés	Tous les supervisés (100%) sont briefés sur le cadre de redevabilité et la protection contre l'exploitation et les abus sexuels	Fin Aout 2015
Doudou Ngoy	Vulgariser le cadre de redevabilité auprès des représentants des bénéficiaires	Les 4 piliers de la redevabilité sont imprimés et distribués aux leaders et aux autorités	Dès la première intervention
	Organiser une restitution aux équipes opérationnelles	Les équipes mettent en place des mécanismes de plaintes dans toutes les interventions	Dès la prochaine intervention
	Créer 4 dessins illustrant les piliers de la redevabilité	Utilisation des dessins sur les piliers de la redevabilité dès la prochaine mission et maitrise du comportement non recommandé des staffs par les communautés	Fin septembre 2015
Simon Pierre Barhayiga	Briefer l'équipe de la Clinique mobile/Sante sur la priorisation du cadre de redevabilité et faire un suivi de son applicabilité	Une réunion par mois est organisée dans le cadre de la Redevabilité	Fin septembre 2015

Blaise de Dieu Mao Mulumba	Restituer à la communauté les résultats de l'intervention clinique mobile et partager avec elle mensuellement, les plaintes et recueillir leurs avis	Présentation mensuelle des résultats réalisés, lister les plaintes de la communauté, partager les avis avec la communauté	Fin septembre 2015
	Former les Relais Communautaires sur le cadre de redevabilité et le mécanisme de gestion des plaintes, dans les aires de santé bénéficiant de l'intervention clinique mobile	100% des RECO sont formés dans les aires de sante sur le cadre de redevabilité et le mécanisme de gestion de plaintes	Fin Juillet 2015
	Catégoriser les plaintes dans la base de données en y affectant des codes afin de faire un triage facile (Analyse)	Modifier la base de données des plaintes existante permettant de lister des plaintes avec des codes décrivant leur nature (spécificité)	Fin septembre 2015
	Initier un module de sensibilisation / formation des staffs et des communautés sur la protection contre l'exploitation et les abus sexuels (Boite a image à l'appui)	Module de sensibilisation et boite à image disponibles Staffs terrain et communautés informés sur la politique contre l'exploitation et les abus sexuels par le personnel humanitaire	Fin septembre 2015
Création d'une boite à image sur les Articles Ménagers Essentiels ou AME/NFI (cas de distributions), et affichage dans la communauté des articles à distribuer.	Une boite a image sur les AME/NFI disponible lors de chaque distribution d'AME/NFI	Fin septembre 2015	

NRC

Nom & Prenom	Action	Resultat attendu	Date buttoir
Gervais Kabunga	Organiser une réunion par base sur le partage des résultats de monitoring et rendre disponible aux équipes de mise en œuvre, les rapports narratifs de la période concernée	Les résultats d'un monitoring permettent de dupliquer les bonnes pratiques et améliorer les points faibles pour les interventions suivantes	Mi-Juillet 2015
	Initier et réaliser une rencontre de de discussion avec Alex (de Save the Children) pour plus de compréhension de leur mécanisme de feedback et des plaintes	Une rencontre réalisée avec Save the Children et leçons apprises partagées en interne.	Fin Juillet 2015
	Discuter avec le Chef de mission et le Directeur de programme sur comment mettre en place un mécanisme de feedback et gestion des plaintes internes, accessibles et confidentiel.	Une réunion avec le Chef de mission est réalisée. Une réunion avec le Directeur Programme est réalisée	Mi-Juillet 2015
Bernard Kulimushi	Mettre en place des images (4) qui parlent sur la gestion des plaintes dans une zone d'intervention prochaine	70 à 80% des ménages bénéficiaires décrivent correctement les mécanismes des plaintes mises en place par NRC	Début Juillet 2015
Aldegonde Kyakimwa	Renforcer les capacités de sensibilisation des équipes sur la technique d'animation des Points Focaux ou utiliser la technique de masse en énumérant les messages clefs en langues locales sur la gestion des plaintes	Pourcentage des ménages vulnérables qui ont une connaissance sur la gestion des plaintes est augmenté, et le pourcentage des plaintes qui ont été résolues est augmenté	Aout 2015 (2 mois)
	Lister les différentes plaintes par catégorie et les mettre à la portée de la communauté avant la prochaine intervention	Chaque membre de la communauté oriente sa plainte selon sa catégorie et toutes les plaintes sont traitées par catégorie	Septembre 2015
	Développer le mécanisme de la radiodiffusion en langues locales des messages sur nos activités en faveur de la communauté dans les 3 mois	Avec la radio, le message atteindra même celui qui réside aux fins fonds du village : un grand nombre de la communauté sera informé, même les plus vulnérables	Dès le 1er Juillet 2015
	Mettre en place le principe de redevabilité qui sera observée pendant les 3 mois d'intervention	La qualité de l'intervention est améliorée	Dès le 22 Juin 2015
	Discuter avec mon équipe sur le système de gestion des plaintes et le mettre en place à l'interne pour le tester dans les 3 prochains mois	Une fois familiarisé avec ce système, il sera facile de le mettre en application de manière systématique sur terrain.	A partir du 10 Juillet 2015

Save the Children

Nom & Prenom	Action	Résultat attendu	Date buttoir
Jophet Muhasa	Organiser 3 focus group qui vont prendre en compte les propositions et recommandations de la communauté	3 focus groups sont organisés avec les leaders communautaires qui tiennent en compte du respect de la participation active des participants	Fin septembre 2015
	Utiliser la récolte des données en faisant usage des fiches/formulaires en dur pour ne consacrer le PDA qu'à la saisie par le staff SCI/RRMP, pour 3 MSA	Gagner le temps pour la formation des enquêteurs journaliers et Faciliter la collecte des données	Fin septembre 2015
	Réaliser 3 MSA dont la restitution et les civilités permettent l'implication de la communauté dans le déroulement des activités	Enquêteurs journaliers recrutés localement dans les zones où les MSA sont réalisées. Les grandes lignes en rapport avec les vulnérabilités en santé sont restituées (feedback)	Fin septembre 2015
Justin Pataoli	Organiser une séance de travail entre équipes intervention et monitoring pour le partage des rapports et expériences	Leçons apprises mises en application pour améliorer les interventions futures	Fin septembre 2015
	Assurer le suivi et l'analyse des rapports MSA antérieurs	5 MSA sont analysées et discutées en équipe et les leçons apprises mises en application	Début septembre 2015
Crispin Paluku Nkulwe	Elaborer un draft de protocole d'accord avec la communauté sur les critères d'entrée et stratégie de sortie claire	Le canevas de protocole d'accord avec la communauté est élaboré	Fin Juillet 2015
	Faire participer les enfants (de moins de 18 ans) dans les focus group général et spécifiques lors des activités du RRMP (MSA, Interventions et/ou Monitoring)	Les problèmes spécifiques liés aux droits des enfants et des abus sont connus	Dès la prochaine mission sur terrain
	Sensibiliser la communauté sur la nécessité de s'ouvrir auprès du comité de gestion des plaintes, même en cas d'abus sexuels (Ceci dans la zone où nous serons en intervention). Une sensibilisation sera organisée.	Que le minimum de victimes d'abus sexuels ait reçu une assistance	Fin septembre 2015
Adelard Kapagama	Informers la communauté de l'existence du Code de conduite pour chaque Organisation, en leur demandant de toujours le demander lors des visites organisées dans leur zone. Une séance de focus group sera organisée lors de chaque mission.	Permettre à la communauté d'identifier le me comportement des humanitaires et comment le dénoncer	Fin septembre 2015
	Transmettre les valeurs de Save the Children pendant les civilités, comment s'y prendre lorsqu'il y a abus d'un agent de Save the Children	Que la communauté puisse connaître que les agents de Save the Children sont punissables	Dès la première occasion
	Faire la restitution sur la gratuite de l'assistance qui ne doit pas nuire au recouvrement des couts en santé	Gestion rigoureuse des donations en médicaments d'exit par un cout de recouvrement par étape. Formation des équipes dans la prescription rationnelle.	Fin Aout 2015
Adelard Kapagama	Lutter contre les abus faits par les équipes par ignorance des procédures, en draftant le code de bonne conduite ou une photocopie	Les outils de code de conduite disponibles pour toutes les équipes dans les deux mois.	Fin Aout 2015

Solidarités

Nom & Prenom	Action	Résultat attendu	Date buttoir
Benjamin Mulinzo	Partager les rapports MSA en dur avec les membres de la communauté (Autorités locales, leaders locaux, ILD, RECOPE,...)	Assurer que la communauté a été informée des problèmes qui la rongent et faciliter un accès aux données pour les autres partenaires dans la même zone	Fin Septembre 2015
	Mise en place des boites a image sur la gestion des plaintes en WASH et AME	Permettre (visualiser) a la communauté d'accéder a la procédure mise en place pour se plaindre	Fin Aout 2015
	Afficher les critères de sélection des vendeurs en langues locales dans les zones d'intervention (en AME/NFI)	Donner la chance égale a tout interlocuteur (vendeur) de s'imprégner de toutes les conditions pour accéder aux marchés fermés/ouverts	Fin Aout 2015
Henry Danangile	Développer et vulgariser le mécanisme de gestion des plaintes auprès des staffs de Solidarités Internationale et auprès des communautés bénéficiaires	Favoriser l'intégration de ce mécanisme auprès des parties prenantes	25 Septembre 2015
	Aller dans les communautés et informer les bénéficiaires par des exemples sur les attitudes et comportement des staffs	Promouvoir la redevabilité	25 Septembre 2015
Charles Katando	Travailler avec les autorités locales et leaders communautaires	Faciliter les autorités terrain en faveur des bénéficiaires et sensibiliser cette catégorie sur les activités RRMP	25 Septembre 2015
	Expliquer à la communauté l'utilisation des PDA / Sensibilisation sur le PDA	Les informateurs clefs de la communauté sont informés sur l'utilisation de PDA et sur le résultat recherché lors des enquêtes ménages.	Fin Septembre 2015
	Rappel de code de conduite au staff terrain de Solidarités International	Codes de conduite distribués, séances de discussions organisées et les attitudes/ comportements individuels des staffs évalués	Fin Septembre 2015
	Mise en place des Points Focaux des plaintes et suggestions au sein de la communauté	Les Points Focaux sont en place dans chaque localité bénéficiaire de nos interventions	Fin Septembre 2015

Handicap International

Nom & Prenom	Action	Résultat attendu	Date buttoir
Ghislaine Bujimbi (Ghissy)	Organiser une réunion / séance d'échange sur l'organisation des focus group inclusifs	D'ici 3 mois, une réunion / séance d'échange sur l'organisation des focus group inclusifs	Septembre 2015
	D'ici 3 mois, informer le RRMP sur le mandat de la Cellule Technique d'Inclusion et de l'appui qu'elle peut apporter aux acteurs RRMP.	Les membres du RRMP sont mieux informés sur le mandat de la Cellule Technique d'Inclusion et expriment leur besoin en accompagnement	Septembre 2015
Innocent Nkurunziza	Mettre en place le checklist sur l'organisation des focus groups inclusifs	Les points de vue des vulnérables est pris en compte dans la prise des décisions	Fin Aout 2015

