



1. Contexte

La redevabilité envers les populations affectées (AAP/Accountability to Affected Populations) est un engagement actif des acteurs et organisations humanitaires d'exécuter leur mandat de manière responsable en tenant compte des populations qu'ils assistent et vis-à-vis desquelles ils devront rendre des comptes et seront tenus redevables. L'AAP est un facteur déterminant de programmation et de qualité dans les étapes clés du cycle de programmation humanitaire, notamment dans l'identification des besoins, la conceptualisation et la mise en œuvre de la réponse, ainsi que le suivi et l'évaluation de fin de cycle. Un système efficace et opérationnel de redevabilité envers la population affectée contribuerait également à l'analyse de protection car le système de redevabilité permet d'identifier les risques de protection tels que la violence, violations des droits, ainsi que la contrainte et l'exploitation et les abus sexuels ; et de renforcer les capacités d'autoprotection de la communauté.

En décembre 2011, le comité permanent inter agence (IASC) a approuvé cinq engagements sur l'AAP, à savoir (1) Leadership/gouvernance, (2) Transparence, (3) Retours d'information et réclamations, (4) Participations, et (5) Elaboration, Suivi et Evaluation.¹ Depuis lors, le Cadre Opérationnel ainsi qu'un Tool Kit pour l'AAP ont été développés à l'échelle global. Maintenant, dans chaque pays où une réponse humanitaire est en cours, il est prévu que la communauté humanitaire aborde la mise en pratique du concept de l'AAP au niveau national. Ceci a été recommandé par la mission STAIT² à la communauté humanitaire au Tchad en février 2016. Par la suite, en septembre 2016, la HCT³ a validé une note d'orientation sur l'AAP au Tchad (annexe 1) et établi le Comité de Pilotage sur l'AAP en novembre 2016, visant ainsi à promouvoir l'AAP au sein de la communauté humanitaire au Tchad.

Dans un premier temps, le comité a mené une auto-évaluation (annexe 2) en février 2017 afin de faire un état des lieux des mécanismes et pratiques l'AAP dans le pays. L'auto-évaluation a relevé qu'en général, sur 30 d'organisations qui ont répondu à l'enquête, 80% des organisations ont déjà développé et mis en place certains mécanismes/outils liés à l'AAP⁴. Cependant, dans l'ensemble, l'aspect lié à la transparence (partage d'informations avec la population affectée, telles que la planification de projets, ainsi que la procédure de gestion des plaintes de l'organisation) est plus faible au Tchad.⁵ De plus, bien que certains mécanismes de réception des plaintes par les populations affectées existent déjà au sein des organisations, l'évaluation a identifié un besoin d'opérationnaliser ces mécanismes et renforcer la sensibilisation permettant aux bénéficiaires d'être suffisamment informés et de connaître ces mécanismes. Dans l'ensemble, l'évaluation a conclu que la communauté humanitaire au Tchad devait renforcer ses efforts dans l'atteinte des cinq engagements. Basé sur les résultats de l'auto-évaluation, la stratégie sur l'AAP a été élaborée en vue de mutualiser et multiplier les efforts de l'AAP dans l'ensemble du pays afin d'améliorer la qualité de l'assistance aux communautés affectées.

¹ Ainsi les engagements de redevabilité vont au-delà du suivi-évaluation participatif.

² Senior Transformative Agenda Implementation Team

³ Humanitarian Country Team/Equipe Humanitaire Pays

⁴ Toutes les organisations qui ont participé à l'évaluation disposent d'un code de conduite, plus de 80% d'organisations consultent les communautés affectées avant, durant et après les projets, et 67% des organisations enquêtées ont un mécanisme de réception des plaintes des bénéficiaires.

⁵ Il n'y a que 33% des organisations qui informent les communautés affectées sur leur code de conduite, 47% sur le cadre de redevabilité d'organisation, 53% sur la procédure de gestion des plaintes de l'organisation et 63% sur la planification du projet.

2. Objectif de la stratégie

Cette stratégie a pour objectif de renforcer la redevabilité envers les populations affectées (AAP) de manière collective au sein de la communauté humanitaire dans le pays, conformément aux standards internationaux et aux politiques IASC.⁶

La stratégie intervient à deux niveaux : au niveau inter-agences/inter-acteurs, elle vise à mettre en places des actions concrètes, collectives et harmonisées entre les différents acteurs humanitaires et au sein des forums de coordination pour renforcer leur redevabilité et, au niveau de chaque acteur humanitaire, la stratégie vise à guider chaque organisation afin que son action en matière d'AAP s'aligne sur les 5 principes de l'IASC. Les engagements de redevabilité s'appliquent pas uniquement aux humanitaires mais, dans l'esprit de lier les actions humanitaires à celles du développement, ' les acteurs de développement sont aussi tenus de les suivre, en liaison avec les autorités.

3. Les cinq piliers de la stratégie AAP au Tchad

Conformément aux 5 engagements de l'IASC, la communauté humanitaire au Tchad abordera la question de l'AAP sur base des cinq piliers.

	5 engagements/IASC	5 piliers de la stratégie au Tchad
1	Leadership/gouvernance	✓ Incorporer les notions de la redevabilité envers la population affectée de manière transversale aux stratégies humanitaires, aux mécanismes de gestion et à la planification de la réponse ; et favoriser la synergie avec les activités de PSEA ⁷ , de l'Engagement Communautaire et protection transversale
2	Transparence	✓ Assurer le partage des informations avec la population affectée de manière systématique, régulière et en temps opportun, afin que la totalité de la population affectée puisse accéder aux informations nécessaires pour connaître la réponse humanitaire en cours/planifiée
3	Retour d'information et réclamation.	✓ S'assurer que la population affectée puisse être écoutée à travers des mécanismes de collecte et traitement des feedbacks et plaintes fonctionnels et qu'un retour soit fait
4	Participation	✓ Promouvoir la participation et l'engagement de la population affectée autant que possible lors de l'évaluation des besoins, la conceptualisation du projet et sa mise en œuvre afin de renforcer l' appropriation locale et la pérennité
5	Planification, suivi et Evaluation	✓ Promouvoir un système de planification, suivi et évaluation participatif , systématique et régulier

Il est à noter que la redevabilité envers la population affectée n'est pas seulement limitée aux mécanismes de réception des plaintes : pour atteindre l'objectif tel que réitéré dans les recommandations de la mission STAIT en février 2016 (Volet AAP : un cadre commun d'AAP

⁶ La Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité ; le Projet Sphère ; etc

⁷ Protection de l'exploitation et abus sexuel, PSEA pour son sigle en anglais

d'information, de transparence, de feedback et de gestion des plaintes est opérationnel et ses résultats sont utilisés dans la préparation, la mise en œuvre et l'adaptation de la réponse humanitaire), il est essentiel que tous les 5 aspects ci-dessus soient renforcés stratégiquement. Il faut souligner que l'amélioration de la transparence, la participation des populations affectées et le planification/suivi/évaluation contribueront à la prévention des problèmes que des faibles niveaux de redevabilité envers la population affectée peuvent générer. Ces efforts proactifs réduiront les feedbacks négatifs et plaintes à traiter.

Etant donné que le concept de l'AAP est étroitement inter-lié à la Protection Transversale, PSEA et l'engagement communautaire, la mise en œuvre de la stratégie sur AAP doit s'aligner de façon cohérente sur leurs stratégies/actions. Les acteurs doivent atteindre une bonne collaboration avec les efforts de la Protection Transversale, PSEA et l'Engagement Communautaire, et le Comité de pilotage AAP assurera une bonne liaison avec leurs points focaux.

Basé sur les 5 piliers ci-haut, les organisations s'engageront à la mise en œuvre de la stratégie et mèneront les efforts sur l'AAP suivant le plan de travail ci-dessous pour accélérer l'intégration de l'AAP aux réponses humanitaires. Le suivi de la mise en œuvre du plan de travail sera mené chaque 3 mois au cours de la réunion de la HCT.

4. Plan d'action

Pilier 1. Incorporer les notions de la redevabilité envers la population affectée de manière transversale aux stratégies humanitaires, aux mécanismes de gestion et à la planification de la réponse ; et favoriser la synergie avec les activités de PSEA, l'Engagement Communautaire et protection transversale			
Responsable	Action	Indicateur	Déla
HCT, Comité AAP	Elaborer et valider la stratégie AAP pour le Tchad et demander l'engagement formel des acteurs humanitaires pour sa mise en œuvre	Stratégie validée par la HCT # nombre d'acteurs humanitaires qui se sont engagés en signant la stratégie AAP et en la mettant en œuvre	Juin 2017
Membres de la HCT, Comité AAP (point focal : COOPI)	Elaborer des TdR du point focal AAP par le Comité et définition du point focal AAP par chaque acteur/organisation en assurant d'inclure les tâches concertantes ce rôle dans les TdR du poste	% acteurs avec un point focal sur la totalité des acteurs engagés	Juin 2017
HCT, HC, ICC, OCHA (point focal :	Inclure les notions de redevabilité dans la planification stratégique (HNO, HRP, plans de réponse multisectorielle ou sectorielle), et assurer que l'objectif, les activités et les indicateurs reflètent et mesurent la redevabilité aux populations affectées, en consultant les agences spécialisées en matière de genre, de protection, d'âge, vulnérabilités, ainsi que des points focaux AAP	# de document clés (HNO, HRP, PMA, etc) intégrant l'AAP Existence d'indicateurs spécifiques de redevabilité dans les documents clés	Continu
Coordonnateurs de Clusters (chaque Agence Lead ; pour le Cluster	Inclure dans les TdR des clusters la notion et des engagements de redevabilité aux populations affectées, ainsi que des activités concrètes dans les plans de travail annuel qui reflètent ces engagements	# de Clusters dont les TdR mentionnent des engagements d'AAP # de Clusters ayant des activités d'AAP dans son plan de travail	Juillet 2017
Cluster Protection, ICC, OCHA	Coordonner et organiser le renforcement des capacités sur les questions liées à l'AAP pour s'assurer que les capacités sont disponibles au sein des clusters et parmi les partenaires	# de personnes formées sur les concepts et pratiques d'AAP	Déc 2017
SMT, UNDSS, Coordination Civilo-militaire (point focal OCHA)	Continuer à assurer la proximité avec les populations affectées en dépit de risques sécuritaires aigües dans certaines régions du pays sur base du concept « Stay and Deliver »	# d'analyse sécuritaire avec des mesures ou dispositifs facilitant l'assistance humanitaire	Continu-Déc 2017
Comité AAP, Coordonnateurs de Clusters	Etablir un outil d'évaluation rapide du cluster (check list) pour permettre aux clusters d'estimer son niveau d'engagement en termes d'AAP	# des Clusters ayant la check-list/outil et qui savent l'utiliser	Août 2017
HC, HCT, Comité AAP	Appliquer l'auto-évaluation AAP chaque année pour mesurer le niveau de redevabilité des acteurs humanitaires qui se sont engagés dans la stratégie de l'AAP au Tchad	# de rapports/document partagés	Continu-Déc 2017
HC	Insérer un point dans l'agenda de l'HCT à fréquence trimestrielle pour suivre le niveau de mise en œuvre de la stratégie AAP	# de réunions HCT dans l'année où l'AAP a été discutée	Continu
Pilier 2. Assurer le partage des informations avec la population affectée de manière systématique, régulière et en temps opportun, afin que la totalité de la population affectée puisse accéder aux informations nécessaires pour connaître la réponse humanitaire en cours/planifiée			

Responsable	Action	Indicateur	Délai
Comité AAP (point focal : UNICEF)	Plaider pour que la stratégie commune de communication et de plaidoyer de la HCT vise explicitement la population affectée, en leur donnant la possibilité de connaître les interventions humanitaires prévues	La stratégie inclut des actions de communication visant les populations affectées	Juin 2017
Membres de la HCT	Traduire/partager/disséminer les principaux documents de planification humanitaire et les plans de réponses de crises spécifiques	# de documents de planification disponibles en plusieurs langues	Déc 2017
Comité AAP (UNICEF)	Préparer une check list pour guider le partage d'information avec la population affectée (DOs and DONTs).	Check list disponible et partagée avec les partenaires	Août 2017
Membres de la HCT	S'assurer que les acteurs humanitaires consultent les populations, et présentent et expliquent les projets avant son démarrage, et actualisent les populations affectées régulièrement sur le progrès, difficultés, défis et nouvelles étapes	# de projets dans lesquelles les informations sont partagées de manière systématique et régulière	Continue
Pilier 3. S'assurer que la population affectée puisse être écoutée à travers des mécanismes de collecte et traitement des feedbacks et plaintes fonctionnels			
Responsable	Action	Indicateur	Délai
Comité AAP (OIM, lien avec le GT PSEA)	Concevoir un système multi mécanismes et inter agences pour recevoir et traiter les feedbacks et plaintes de la population affectée, en assurant que les plus vulnérables aient accès au moins à un mécanisme de feedback ; s'assurer des liens aussi vers les autorités	Projet d'un système inter agence disponible et validé	Continu- Déc 2017
HCT, HC	Assurer un financement, établir et assurer le fonctionnement du système multi mécanismes et inter agences pour recevoir, traiter et répondre aux feedbacks et plaintes	Un mécanisme établi et fonctionnel	Déc 2017
Comité AAP ; (OCHA)	Evaluer annuellement le type/niveau/cause des plaintes et feedback reçus, en présentant une analyse et des recommandations à la HCT et aux autorités pertinents	Les feedbacks sont pris en compte lors de l'élaboration des documents de planification stratégiques	Nov 2017
ICC, Clusters	Inclure l'analyse des feedbacks et plaintes dans les documents de planification stratégique, en adaptant la réponse aux recommandations des populations affectées	# de documents de planification qui incluent les recommandations	Continu
Pilier 4. Promouvoir la participation et l'engagement de la population affectée autant que possible lors de la mise en œuvre de projets afin de renforcer l'appropriation locale			
Responsable	Action	Indicateur	Délai
Clusters (points focaux : Agence Lead de chaque Cluster)	Elaborer de manière participative/analyser les critères/un check list pour la sélection des bénéficiaires entre les membres de Clusters, à appliquer lors de l'implémentation des projets par les différents organisations	# de clusters qui ont des critères de sélection des bénéficiaires élaborés de façon participative	Continu- Déc 2017
ICC, point focal : Coordinateur du Cluster Protection)	Assurer que les outils d'évaluation des besoins (MIRA, etc.) incluent le concept de redevabilité et appliquent une approche basée sur la redevabilité aux populations affectées (ex : évaluer les besoins d'information des populations)	Les outils incluent l'approche (Oui/Non)	Continu
Comité AAP	Évaluer régulièrement les évaluations multisectorielles pour examiner l'application du concept d'AAP au cours de l'évaluation	# d'évaluations qui incluent l'AAP	Continu

Pilier 5. Promouvoir un système de planification, suivi et évaluation participatif, systématique et régulier			
Responsable	Action	Indicateur	Délai
Chef de missions chefs d'agences /chef de programmes	Assurer que la planification, suivi et évaluations de projet soient faits de manière participative, systématique et régulière	Outils/systèmes/lignes directrices pour la planification, suivi et évaluations participative et régulière sont mises en place au cours du cycle de programmation de projet	Continu- Déc 2017
Clusters	Recueillir systématiquement des données désagrégées par sexe et âge (SADD), et les analyser et les utiliser pour définir une ligne de base	# clusters qui disposent d'une base de données qui recueille des informations désagrégées par genre, age et type de vulnérabilités	Déc 2017

5. Bonnes pratiques et expériences en cours au Tchad

Comme indiqué par l'auto-évaluation menée en février 2017, plusieurs approches, mécanismes et outils de redevabilité envers la population affectée sont déjà disponibles et mis en œuvre par différents acteurs humanitaires. Pour faciliter le partage d'informations et de bonnes pratiques, une communauté de pratiques a été créée sur Humanitarian Response (<https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/chad/psea-aap>). Cette page sera un espace de référence, où le Comité de Pilotage AAP recueillera les expériences pertinentes et permettra le lien entre les acteurs humanitaires pour une harmonisation des pratiques.

6. Annexes

Annexe 1 - AAP (Accountability to Affected Populations/la redevabilité aux Populations Affectées) au Tchad. Pré-note d'orientation DRAFT - N'djamena, septembre 2016

Annexe 2 - AAP Auto évaluation