

République Centrafricaine

# Mise à jour sur le projet "Accountability in Action" (AiA)

*Réunion du Cluster Sécurité Alimentaire*

25 novembre 2022

[groundtruthsolutions.com](https://groundtruthsolutions.com)

# Agenda

1. Rappel : Objectifs et étapes du projet
2. Présentation du „Bilan de santé“
3. Debrief de l'atelier de conception
4. Prochaines étapes



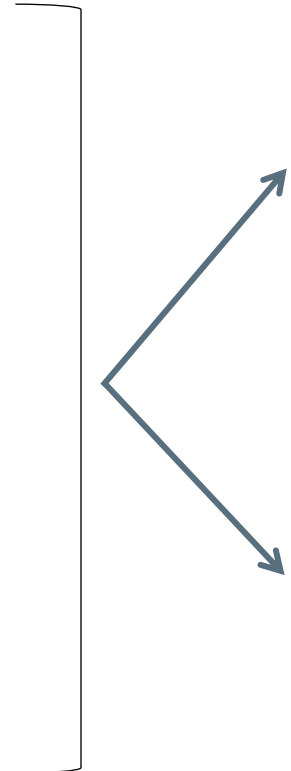
Rappel : Objectifs et étapes du projet



## Rappel : Objectifs du projet

# Notre mission

- Aider les personnes affectées à influencer la fourniture de l'assistance humanitaire.
- Apporter des améliorations systématiques dans la conception et le suivi des programmes humanitaires sur la base des retours des bénéficiaires.



Recueillir et analyser de manière systématique les perceptions et les priorités des personnes affectées.



**Enquêtes de perception**

Soutenir les acteurs humanitaire de façon continu à rendre leurs systèmes plus propices à une aide centrée sur les personnes.



**Renforcement de capacités**

Rappel : Objectifs et étapes du projet

# Aperçu du projet

Durée : Juin – Décembre 2022

## Objectifs :

Veiller à ce que les opinions et les retours d'information des personnes affectées influencent la réponse humanitaire

1. Soutenir les Clusters et le RRM dans la conception et la mise en œuvre des systèmes collectifs de retour d'information sur la base de pratiques existants. S'assurer qu'elles disposent des systèmes et des outils nécessaires pour rechercher, collecter et répondre au retour des personnes affectées.
2. S'assurer que les staffs clés des organisations partenaires des Clusters et du RRM ont les capacités à utiliser et à mettre en œuvre les systèmes (= outils et procédures).



« **Systèmes de retour d'information** »

= Processus de collecter, analyser et agir sur le feedback.

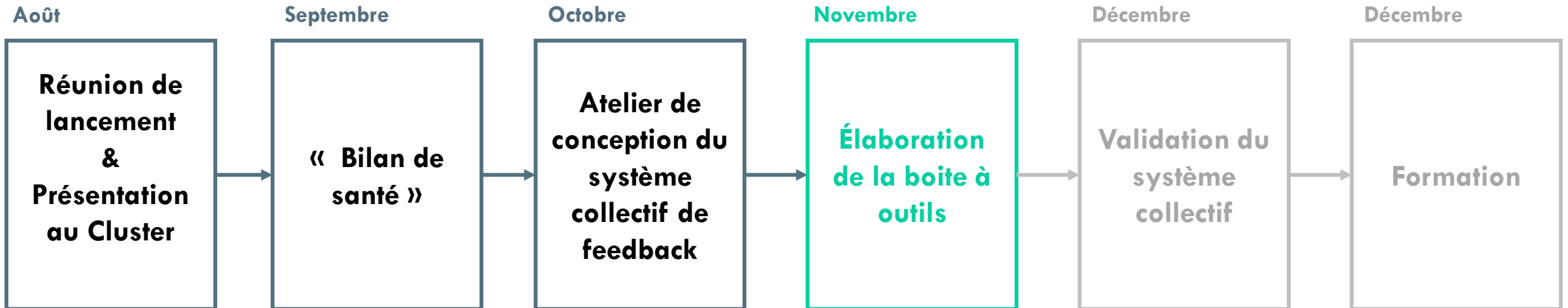
Rappel : Objectifs et étapes du projet

# Organisations participantes

1. Welthungerhilfe (WHH) – *Antoine Vollet*
2. World Vision (WVI) – *Jean Bonheur Monyandamutsa*
3. Person in Need Relief Mission (PNRM) – *Thierry Yongo*

Rappel : Objectifs et étapes du projet

# Chronologie du projet



# Présentation du „Bilan de santé“





Présentation du « Bilan de santé »

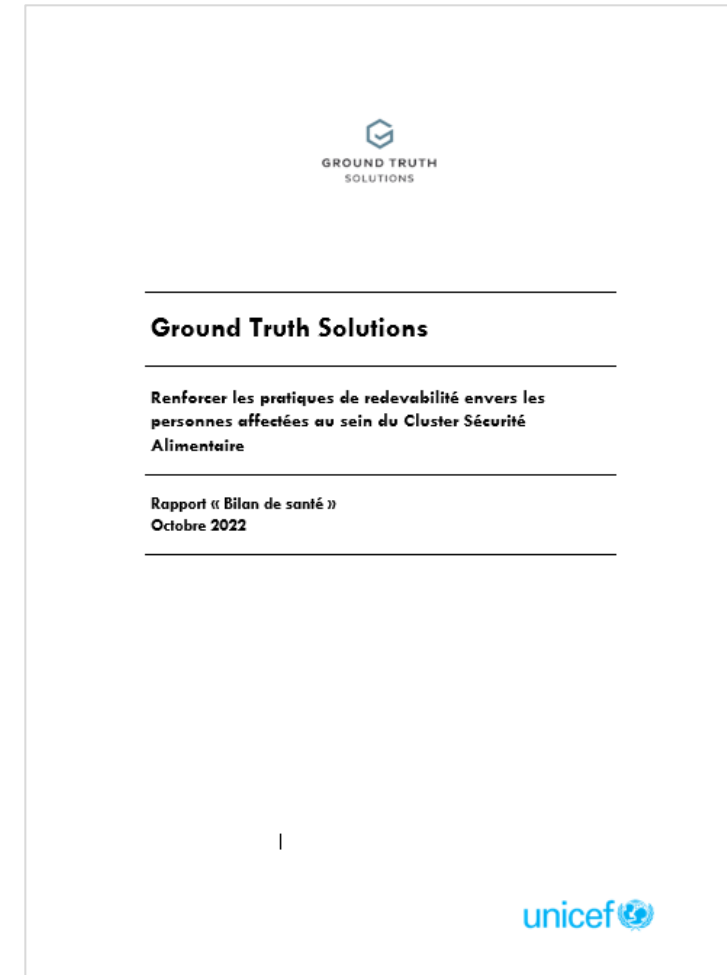
# Le « Bilan de santé »

## Objectif

- Identifier les pratiques de redevabilité existantes au niveau collectif du Cluster ainsi qu'au niveau des organisations partenaires
- Identifier des bonnes pratiques, opportunités et défis

## Méthodologie

- Entretiens semi-structurés
- Revue de documents clés



## Présentation du « Bilan de santé »

# L'état de lieu redevabilité

- Mécanismes de feedback au niveau des partenaires, mais pas de remontée systématique au niveau collectif du Cluster
- Pratiques existants de partage de données entre les membres du Cluster
- Bonnes pratiques existants au niveau des partenaires concernant
  - L'implication des communautés dans l'identification de besoins, mise en œuvre de l'activité, suivi et évaluation
  - La récolte et prise en compte de feedback

6. Annexe : Liste détaillée des forces et faiblesses au niveau des partenaires

Le tableau ci-dessous présente tous les constats que nous avons fait sur la base de nos entretiens et de notre analyse documentaire. Les suggestions sur la façon de capitaliser sont des réflexions générales et ne peuvent pas toutes être abordées dans le cadre de ce projet. Pour les points que nous voyons dans le cadre du projet actuel, voir la section précédente.

Forces		
Forces	Description	Comment capitaliser au niveau collectif ?
Processus d'identification de besoins – mise en œuvre – suivi et évaluation		
Implication des autorités	L'accord des leaders communautaires est obtenu avant l'évaluation des besoins.	Adopter des bonnes pratiques d'engagement avec les autorités.
Implication des communautés dans l'évaluation des besoins	Les communautés sont impliquées depuis le début. Lors de l'évaluation des besoins, ils sont informés sur l'objectif de l'évaluation pour la gestion d'attentes, et leur consentement est obtenu.	Élaborer une liste d'informations minimums à partager avec les bénéficiaires lors de l'évaluation des besoins par tous les partenaires.
Analyse approfondie des besoins	Les données primaires collectées auprès des personnes affectées au cours de l'identification de besoins sont croisées avec des données secondaires (tels que l'IPC) pour avoir une vue d'ensemble des besoins.	Bonne pratique à adopter par tous les partenaires.
Partage des résultats de l'évaluation des besoins	Les résultats de l'évaluation des besoins sont communiqués avec les communautés, les leaders communautaires et religieuses, les autorités, les autres partenaires humanitaires.	Élaborer une liste d'informations minimums à partager avec les bénéficiaires après l'évaluation des besoins/lors du lancement de l'activité.
Tenue d'une réunion de lancement de l'activité	Les activités planifiées sont présentées et discutées avec les communautés/les leaders/les représentants.e.s de la communauté, des autorités et d'autres partenaires humanitaires. Une liste d'informations clés est communiquée avec les communautés, tels que : les objectifs de l'activité, la cible, les critères de sélection, la politique de sauvegarde de l'organisation. Le retour sur les activités est recueilli et utilisé pour proposer d'éventuels changements au projet.	Stabiliser des points d'agenda standardisés à utiliser pour les réunions de lancement.
Mise en place des comités	Des comités de dialogue et gestion de plaintes sont mis en place. Tous les membres de comités sont formés.	Bonne pratique à adopter par tous les partenaires.
Validation des bénéficiaires	La liste de bénéficiaires sélectionnées est revue et validée par la communauté.	Bonne pratique à adopter par tous les partenaires, tout en considérant des risques de protection liés à l'affichage public de listes de bénéficiaires.
Implication des communautés dans la mise en œuvre	Les communautés sont impliquées dans la mise en œuvre du projet, à travers des groupes/comités/moments relais. Par exemple dans la démonstration, la sensibilisation, la sélection	Bien définir le rôle des acteurs communautaires.

Draft pour validation par les partenaires, 07.10.2022 9

Faiblesses		
Faiblesses	Description	Comment adresser au niveau collectif ?
Processus d'identification de besoins – mise en œuvre – suivi et évaluation		
Manque de ressources pour les évaluations de besoins	Il existe des ressources limitées pour effectuer des évaluations des besoins (liés à la mise à disposition limitée des fonds de la part des bailleurs).	Intégrer l'aspect identification de besoins dans la mobilisation de ressources au niveau collectif du Cluster.
Manque d'implication des communautés dans la formulation des critères de sélection	Les critères de sélection ne sont pas élaborés avec les communautés.	Intégrer la discussion des résultats des évaluations de besoins et critères de sélection dans la liste des standards minimum.
Manque de validation des résultats MSA par les communautés	Les besoins identifiés lors des MSA ne sont pas validés par les communautés avant la proposition de projet.	Intégrer la validation des besoins comme point d'agenda standardisé pour la réunion de lancement.
Gestion d'attentes de la population	Il faut bien gérer les attentes de la population vis-à-vis les acteurs humanitaires de recevoir de l'assistance.	Intégrer des explications claires sur le fonctionnement de l'assistance humanitaire et les limites dans les outils de collecte de données et s'assurer que les enquêteurs.rices soient bien formés à cet effet.
Difficulté de couverture des besoins prioritaires	L'assistance fournie ne correspond pas toujours aux besoins prioritaires de la population (par exemple, pendant la phase de scolarisation, les coups pour les denrées alimentaires sont perçus comme moins pertinents). Les besoins exprimés par les communautés ne peuvent pas toujours être couverts dans le cadre des projets humanitaires en raison des politiques des bailleurs (par exemple des tracteurs).	Faire valider les besoins identifiés par les bénéficiaires avant la mise en œuvre de l'activité. Recueillir le retour des bénéficiaires sur la pertinence de l'assistance de façon régulière pour pouvoir adapter les activités selon les besoins prioritaires.
Difficulté d'engagement en raison des mouvements de population	Le mouvement des populations rend difficile le partage d'information et exige parfois la duplication de l'information.	S'assurer que les informations clés sont régularisées à chaque interaction avec les bénéficiaires.
Défis dans le relai des informations par les	L'engagement avec la communauté est fait souvent à travers des représentants.e.s car il n'est pas possible	Adapter les voies de communication aux préférences des

Draft pour validation par les partenaires, 07.10.2022 12

# Recommandations

- Élaborer un système harmonisé/collectif de récolte, remontée, utilisation de feedback
- Collecte de données de feedback par des organisations individuelles et partage d'un contenu standardisé
- Harmonisation des aspects suivantes :
  - Des questions de perception à poser aux bénéficiaires
  - Des outils utilisés pour le rapportage du feedback
  - Les circuits de traitement de feedback/plaintes
- Utilisation des voies ou fiches existants pour remonter les données de feedback

Debrief de l'atelier de conception  
(Octobre 2022, Bangui)



Debrief de l'atelier de conception

# Participant.e.s.

1. WVI
2. FEGY
3. GADY
4. WHH
5. OMDB
6. CACC
7. Coordonnateur du Cluster

# Objectifs de l'atelier

1. Validation du rapport « Bilan de santé »
2. Établissement d'un consensus sur les objectifs du système collectif du feedback
3. Identification du processus de recueillir et utiliser le feedback
  1. Quel information
  2. Comment collecter l'information
  3. Comment remonter et utiliser l'information

# La valeur ajoutée d'un système collectif

- Trouver des solutions sur la base des bonnes pratiques
- Comprendre l'ampleur de quelques problèmes
- Prise de décisions pertinents et élaboration de stratégies
- Mesurer la qualité de la réponse collective du Cluster
- Mobilisation collective de ressources pour le Cluster
- Mutualisation de ressources financières, temps, humaines – et faire davantage du référencement de feedback/plaintes

## Debrief de l'atelier de conception

# Quelles données recueillir ?

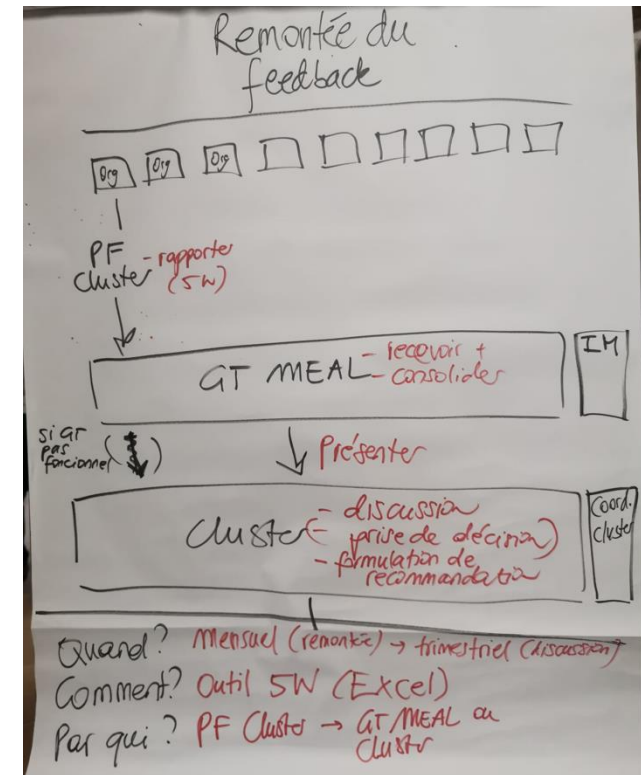
- Comprendre l'**impact du travail du Cluster** et s'assurer qu'il n'y a pas d'impact négatif de la réponse sur les communautés et ménages (ne pas nuire).
- Comprendre si une **assistance de qualité** est fournie.
- Comprendre si les droits humains et la **protection** sont respectés.
- Comprendre si les besoins des **plus vulnérables** ont été couverts.
- Comprendre si les bénéficiaires et leaders communautés **participent** ou sont impliqués dans l'assistance.
- Comprendre si l'assistance est **adaptée aux préférences** des bénéficiaires, au contexte local, et sur le feedback et les besoins prioritaires exprimés par les bénéficiaires de façon participative.
- Assurer une **réponse au feedback/plainte** pour assurer la confiance dans les acteurs et mécanismes.
- Comprendre si un **changement** a été apporté sur la base du feedback.

Objectifs	Infos à recueillir
- Analyse + action sur le feedback	- Suivi avec partenaires du cluster
- Impact de notre intervention	- Changement dans la vie des ben. (positif + négatif)
- Intervention de façon qualitative (processus coordonné)	- Pas de duplication de lai - Respect de lai (vulnérables + leaders membres)
- Respect droit de l'homme / protection	- Sécurité - Niveau d'information - Produits de qualité - Impact négatif de l'assistance - Confidentialité des risques de - Conduite appropriée sur l protection
- Participation / Implication des ben. / leaders	- Niveau de participation - Choix de types de - Sites de distribution - Mécanismes
- Baser l'assistance sur les feedback des bénéficiaires (besoins exprimés)	- Quantité reçue pour couvrir les besoins - Réponse adaptée aux besoins
- Changement approprié - Intervention adaptée aux préférences des benf. + au contexte	- prise en compte - Changement observé - Préférence de mécan. de feedback
- Couvrir les besoins de plus vulnérables	- accessibilité - spécificité
- Assistance de qualité	- Produits de qualité



# Comment recueillir et utiliser les données ?

1. **Collecte** du feedback par les partenaires du Cluster de façon progressive à travers 1) les mécanismes de feedback/plaintes (réactifs) 2) les outils quantitatifs (proactifs), 3) les outils qualitatifs (proactifs).
2. **Partage du feedback** avec le GT MEAL du Cluster par le point focal du Cluster SecAI au sein de l'organisation, en utilisant l'outil Excel 5W. (Si GT MEAL pas fonctionnel, partage directement avec le IM du Cluster). Assurer la protection de données.
3. **Consolidation du feedback** reçu par le GT MEAL (ou le IM du Cluster).
4. **Présentation et discussion du feedback consolidé** à la réunion régulière du Cluster de façon trimestrielle. Considérer la participation des points focaux MEAL et le niveau régional à cette réunion. Formulation de recommandations.
5. **Remontée des recommandations** au leadership des partenaires, au SAG et/ou au ICCG pour une considération au niveau stratégique inter-cluster.



Prochaines étapes



## Prochaines étapes

# Proposition: Boite à outils

1. **Des SOPs** qui décrivent le processus de collecte, partage, interprétation et utilisation du feedback, comprenant un schéma pour visualisation.
2. **Des normes minimales pour la collecte des données** quantitatives de perception par les partenaires.
3. **Des directives sur le choix des mécanismes de feedback** réactives par les partenaires.
4. **Des questions de perceptions** à intégrer dans les outils quantitatives (enquête) et qualitatives (FDG) des partenaires.
5. **Le format de rapportage du feedback** par les partenaires (fiche de données).
6. **Les éléments/outputs de l'analyse conjointe** du feedback effectué par les IM du Cluster (et le coordonnateur ; « équipe feedback »), à présenter et discuter avec le Cluster.
7. **Agenda ou questions directrices** pour la discussion au sein du Cluster.
8. **Format d'un rapport/une section redevabilité** pour le Cluster.

## Prochaines étapes

# Proposition de prochaines étapes

Quoi ?	Qui ?	Délai
Envoie de la boîte à outils aux partenaires	GTS	7 décembre
Retour sur la boîte à outils	Partenaires	14 décembre
Validation des outils par le SAG et le Cluster	SAG, Cluster	16 décembre
Formation en ligne sur la mise en œuvre du système et des outils	GTS	Semaine du 19-22 décembre



GROUND TRUTH SOLUTIONS

# Questions?

**Eva Soltesz** – *Coordonnatrice de projet*

[eva@groundtruthsolutions.org](mailto:eva@groundtruthsolutions.org)

**Carolyn Meyer** – *Responsable des programmes*

[carolyn@groundtruthsolutions.org](mailto:carolyn@groundtruthsolutions.org)

**Tim Buder** – *Analyste des programmes*

[tim@groundtruthsolutions.org](mailto:tim@groundtruthsolutions.org)