Feuille de route pour la communication avec les bénéficiaires et la redevabilité

## INTRODUCTION

Cette feuille de route contient des orientations sur la communication avec les bénéficiaires et la redevabilité. En diffusant des informations sur vos activités, vous montrez aux communautés que vous les respectez et vous augmentez les chances de succès du programme. Un bon plan de communication vous aidera à instaurer la confiance, à répondre aux attentes et à favoriser la participation et la collaboration.

Cette feuille de route vous indiquera également quelles sont les ressources de la Boîte à outils qui sont les plus utiles pour cette étape et ses étapes subsidiaires. Ces ressources devront être adaptées à vos besoins et à votre contexte.

Il est important de respecter les normes minimales définies pour cette étape aux fins de renforcer la qualité des PTM.

Il est probable que vous deviez **aller et venir** entre les différentes étapes subsidiaires pour orienter la prise de décisions à mesure que des informations deviennent disponibles et que la mise en œuvre du processus progresse.

Pour obtenir des orientations plus détaillées sur la communication avec les bénéficiaires et la redevabilité, veuillez consulter les documents de référence mentionnés à la fin du document.

## Normes minimales

* Élaborer un plan pour la communication avec les bénéficiaires et la redevabilité qui inclue les parties prenantes et définisse de manière claire les rôles et les responsabilités.
* Mettre en place des mécanismes systématiques et transparents permettant aux personnes touchées par une catastrophe ou un conflit de fournir un retour d’information régulier et d’avoir une influence sur les programmes (Projet Sphère).
* Donner aux individus la possibilité de formuler facilement et en toute sécurité des réclamations concernant les programmes, et définir des moyens transparents et opportuns d’intervenir et de prendre des mesures correctives (Projet Sphère).
* Veiller à ce que le retour d’information et les réclamations fassent l’objet d’un suivi et soient pris en compte de manière adéquate.
* Mettre en place un mécanisme interne de retour d’information (dénonciation des abus), afin que les employés et les volontaires puissent faire part des erreurs ou des cas de fraude présumés.

## Étapes subsidiaires et outils

### Élaboration d’un plan pour la communication avec les bénéficiaires et la redevabilité

Le plan pour la communication avec les bénéficiaires et la redevabilité définit l’approche qui sera utilisée pour communiquer avec les communautés dans le cadre du programme. Plusieurs activités seront peut-être nécessaires pour mettre en œuvre votre plan de communication. Ces activités peuvent être ponctuelles, périodiques ou continues. Vous devez définir l’ordre dans lequel les différentes parties prenantes devront recevoir des informations. Par exemple, les employés devront être informés au préalable afin de pouvoir ensuite expliquer le programme à d’autres personnes ; de même, les programmes devront être expliqués aux dirigeants communautaires et à d’autres groupes au sein de la communauté avant d’être promus à une plus large échelle.

Les outils de cette étape subsidiaire vous aideront à poser les bonnes questions tout au long du processus et à y répondre de manière appropriée. Ils vous permettront également d’élaborer un plan de travail et un budget pour la communication avec les bénéficiaires et la redevabilité.

### Renforcement des capacités des employés

Compte tenu de la nature culturelle et contextuelle de la communication, il est important que les volontaires et les employés locaux reçoivent une formation en matière de communication avec les bénéficiaires et de redevabilité, afin de garantir la qualité des programmes. Les activités de formation des volontaires et des employés dans ces domaines doivent s’étendre à tous les programmes et doivent avoir pour objectif d’améliorer leurs capacités de communiquer avec les populations touchées et d’utiliser les outils relatifs à la communication avec les bénéficiaires et à la redevabilité pour assurer une bonne gestion des informations. Une formation destinée aux volontaires et aux employés doit être élaborée et mise en place.

### Sélection des canaux et des outils de communication

Votre contexte, vos objectifs et votre public cible détermineront quels seront les canaux et les outils de communication les plus appropriés. Vous devez dans l’idéal privilégier deux à quatre canaux ou outils principaux (en alliant outils écrits et outils oraux).

### Élaboration de messages pour le public cible

Vous devez tout d’abord identifier les groupes internes et externes à la communauté qui peuvent avoir une influence sur les activités du programme ou être touchés par elles. Vous devez ensuite définir quelles informations doivent être communiquées à chaque groupe afin d’atteindre les objectifs du programme. C’est notamment ce que les outils de cette étape subsidiaire vous aideront à faire. Ces outils comprennent également une liste des questions fréquemment posées sur les programmes auxquelles les employés doivent être prêts à répondre, ainsi que dix règles pour une communication efficace avec les bénéficiaires.

### Élaboration et mise en place d’un mécanisme de retours d’information et de réclamation concernant les opérations

Le plan pour la communication avec les bénéficiaires et la redevabilité doit garantir la diffusion systématique des informations et une communication bidirectionnelle, promouvoir le dialogue et permettre aux organisations de recueillir les idées, les suggestions et les retours d’information des communautés. Cette approche nécessite aussi de mettre en place à l’intention des bénéficiaires un mécanisme de réclamation et de réponse systématique. L’appellation « mécanisme de retours d’information et de réclamation » peut être considérée comme un encouragement à faire part des retours tant positifs que négatifs.

|  |
| --- |
| **Les avantages des mécanismes de retours d’information et de réclamation concernant les opérations**   * Reconnaître la dignité et les droits des bénéficiaires du projet, notamment leur droit d’exprimer leur opinion et leurs préoccupations. * Améliorer la redevabilité à l’égard des communautés soutenues et des autres parties prenantes. * Favoriser l’identification et la gestion précoces des problèmes et des risques. * Renforcer la protection des employés en leur fournissant un moyen d’identifier et de régler les problèmes. * Renforcer la protection des Sociétés nationales face aux suspicions et aux rumeurs non vérifiées. * Faire preuve de professionnalisme et de transparence à l’égard des donateurs. * Promouvoir un apprentissage et une amélioration continus. |

Les outils de cette étape subsidiaire portent sur les éléments clés devant être pris en compte avant et pendant l’élaboration et la mise en place d’un mécanisme approprié de réclamation concernant les opérations, ainsi que des outils pratiques s’inspirant des outils élaborés par la Croix-Rouge libanaise dans ce contexte. Ces outils devront servir de base à la conception de vos propres outils et procédures.

En plus du mécanisme de réclamation à l’intention des bénéficiaires, il faut prévoir un système permettant aux volontaires et aux employés de faire part des erreurs ou des cas de fraude présumés. Cet élément est crucial dans le contexte des PTM, car la gestion d’importantes sommes d’argent liquide peut présenter des risques.

### Examen et enseignements

L’examen du plan pour la communication avec les bénéficiaires et la redevabilité peut soit être mené comme une activité indépendante, soit faire partie d’un examen global du programme. Il est important, avant de se lancer dans la mise en œuvre du plan, de déterminer comment et quand il sera examiné. Cela permettra de rappeler aux employés l’importance de l’apprentissage et de l’amélioration continus.

|  |
| --- |
| DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE  *Beneficiary communication and accountability*, Fédération internationale (en anglais) : <http://www.ifrc.org/PageFiles/94411/IFRC%20BCA%20Lesson%20Learned%20doc_final.pdf>  *Communicating cash: A field guide to beneficiary communications in cash transfer programming*, CaLP, 2011 (en anglais) : <http://www.cashlearning.org/resources/library/28-communicating-cash-a-field-guide-to-beneficiary-communications-in-cash-transfer-programmeming-screen-version>  *Develop a communication plan in nine steps – Communication toolbox*, Secours catholique (en anglais) : <http://www.crsprogrammequality.org/storage/pubs/general/communication-toolbox-template-develop-a-communication-plan.pdf>  *Setting up Complaints Response Mechanisms*, Save the Children International (en anglais) : <http://www.qualityandaccountabilitynetwork.care2share.wikispaces.net/file/view/2011+SCF+CRM+guide+FINAL.pdf> |