



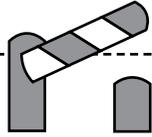
USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

Boîte à outils Empower to Enable (E2E)

**Des outils pratiques donnant
au personnel de première ligne
les moyens de faire participer
les populations affectées aux
programmes humanitaires**

Avril 2024

Carte de la boîte à outils E2E



Dans votre organisation/équipe, quelles barrières empêchent de donner au personnel de première ligne les moyens de faire participer les populations touchées par les crises ?

Chaque barrière peut être surmontée au moyen d'un outil spécifique aidant à introduire un changement stratégique. Déterminer à quelles barrières votre organisation ou équipe doit s'attaquer en priorité vous permettra de sélectionner les outils les plus utiles.

La boîte à outils E2E contient 7 outils aidant les organisations humanitaires à donner les moyens à leur personnel de première ligne de promouvoir la participation des populations affectées. Les outils facilitent la mise en œuvre des changements stratégiques nécessaires pour surmonter les barrières identifiées dans le [Rapport d'apprentissage E2E](#). Les enseignements et les meilleures pratiques tirés du programme pilote de la Boîte à outils E2E, que les équipes de l'IRC en Irak et en République démocratique du Congo (RDC) ont mené avec leurs partenaires locaux, sont présentés dans l'[Étude de cas E2E](#).

Rapport d'apprentissage E2E



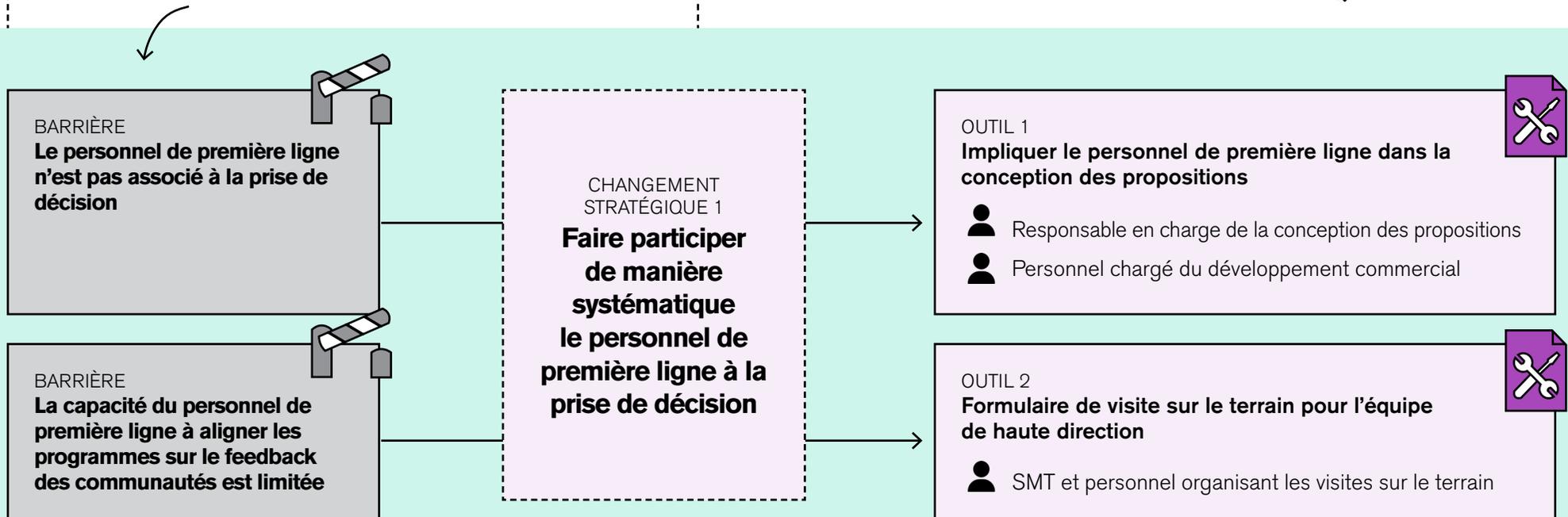
Étude de cas E2E

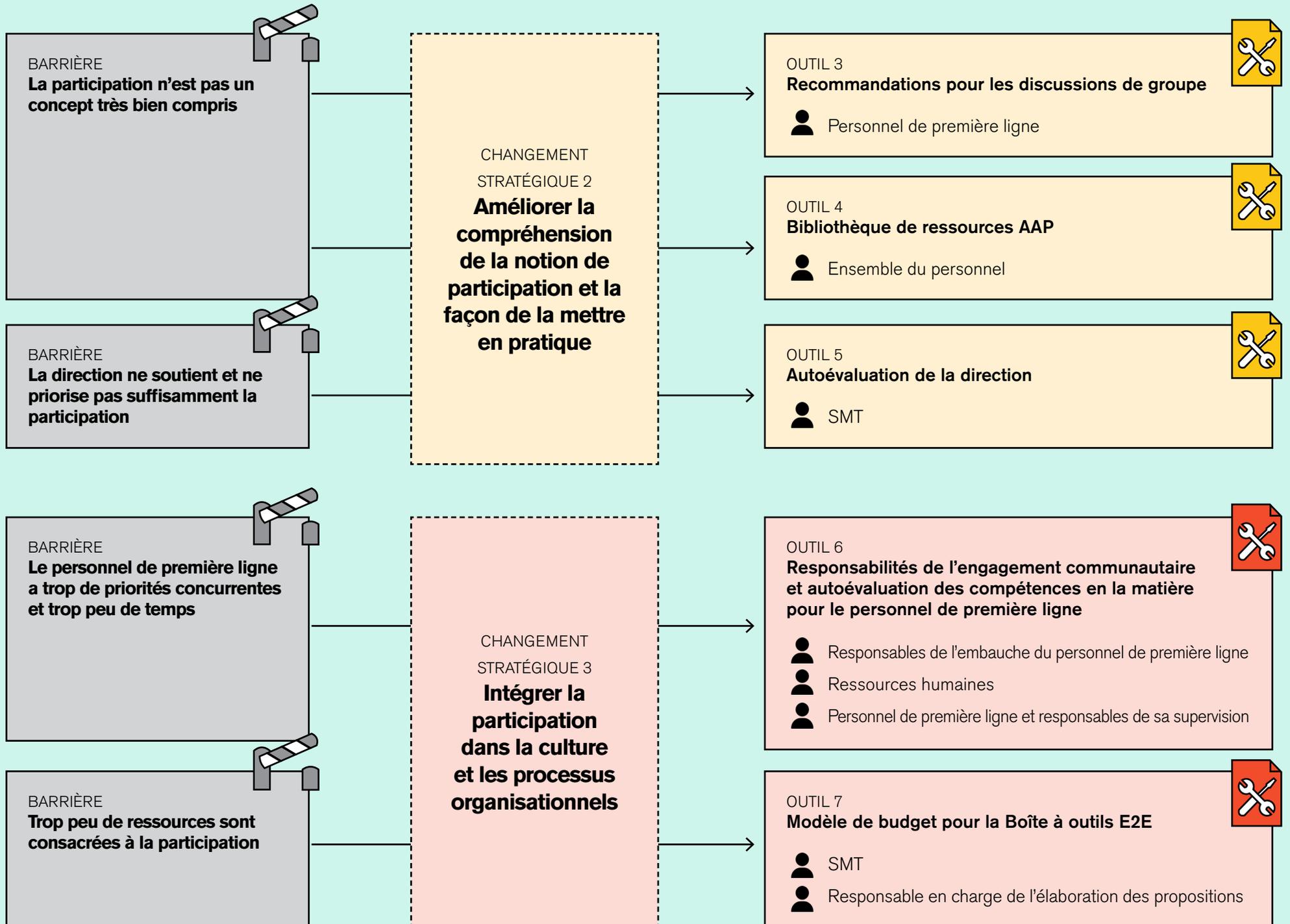


Formation en ligne sur la réactivité envers les clients/AAP



Cliquez ou scannez les codes QR pour accéder aux liens et aux outils





Introduction et définitions

Cette boîte à outils a été élaborée pour donner au personnel de première ligne les moyens de faire participer davantage les populations affectées à l'action humanitaire. Les outils qu'elle contient aident à surmonter les barrières empêchant le personnel de première ligne d'agir, qui sont identifiées dans le [Rapport d'apprentissage](#) Empower to Enable (E2E).

Elle repose sur l'idée que l'implication du personnel de première ligne ne peut se substituer à un engagement communautaire direct, mais constitue une solution alternative utile contribuant à créer une culture organisationnelle d'inclusion et à intégrer le feedback des communautés au travail humanitaire.

REDEVABILITÉ ENVERS LES POPULATIONS AFFECTÉES (AAP)

Engagement actif des organisations humanitaires à utiliser leur pouvoir de manière responsable en tenant compte des populations qu'elles soutiennent et vis-à-vis desquelles elles doivent rendre compte et rendre des comptes.

- « Tenir compte » implique de garantir que les décisions des organisations humanitaires soient éclairées par les perspectives et priorités des communautés affectées.
- « Rendre compte » implique de fournir des informations accessibles aux communautés affectées sur les activités des organisations humanitaires, les codes de conduite et les mécanismes de feedback.
- « Rendre des comptes » implique de veiller à ce que les communautés affectées puissent évaluer et commenter les performances, le comportement du personnel et les activités des organisations humanitaires. Les organisations doivent qui plus est mettre le feedback des communautés à profit.

La réactivité envers les clients/la programmation axée sur les clients et les clientes est l'approche adoptée par l'IRC pour institutionnaliser l'AAP.

ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE

Démarche consistant à permettre aux communautés affectées de jouer un rôle dans l'amélioration de la qualité et de l'impact des activités humanitaires dont elles font l'objet. Elle passe par une communication bilatérale, franche et ouverte donnant la possibilité de prêter attention à la diversité des éclairages et opinions des communautés et de promouvoir leur participation.

PERSONNEL DE PREMIÈRE LIGNE

Personnes (rémunérées ou bénévoles) travaillant pour les organisations humanitaires au contact direct des populations affectées.

PARTICIPATION

Collaboration volontaire des populations aux processus et activités que mènent les organisations humanitaires. La participation peut prendre de nombreuses formes en fonction du contexte, mais doit toujours déboucher sur l'appropriation des activités par les communautés affectées. La participation est un continuum ; comprendre où se situent vos programmes sur ce continuum aide à identifier les aspects à améliorer :

INFORMER	CONSULTER	IMPLIQUER	COLLABORER	AUTONOMISER
La communauté reçoit des informations l'aidant à comprendre votre identité, le problème et les solutions.	La communauté est interrogée sur ses besoins et priorités, fournit un feedback et est tenue au courant.	La communauté travaille directement avec votre organisation, contribue aux principales décisions et reçoit un feedback.	La communauté et votre organisation nouent un partenariat, en vue d'une planification et d'une prise de décision conjointes.	La communauté dispose du pouvoir décisionnel ultime et met en œuvre ses plans.

RESPONSABLE EN CHARGE DE L'ÉLABORATION DES PROPOSITIONS

Personne responsable de la préparation et de la facilitation de la conception des propositions.

ÉQUIPE DE HAUTE DIRECTION (SMT)

Habituellement composée des personnes dirigeant les opérations d'un programme pays de l'organisation, comme les directeurs ou directrices pays, des programmes, des finances, des ressources humaines, etc. L'équipe est chargée de la prise de décision stratégique de haut niveau et de la coordination des activités des différents départements fonctionnels.



OUTIL 1

Impliquer le personnel de première ligne dans la conception des propositions

UTILISATEURS

Responsables en charge de la conception des propositions (PDL) ou personnel de développement des activités.

OBJECTIF

Cet outil aide les PDL à assurer une implication adéquate du personnel de première ligne (de l'organisation ou des partenaires locaux) dans la conception des propositions, afin que les projets soient adaptés au contexte, efficaces et alignés sur les besoins et préférences des populations affectées.

QUAND L'UTILISER

Lors de l'élaboration d'une proposition ou d'un nouveau projet ou programme.



Cliquez ou scannez pour accéder à l'outil



OUTIL 2

Formulaire de visite sur le terrain pour l'équipe de haute direction

UTILISATEURS

Membres de l'équipe de haute direction (SMT) d'un programme pays.

OBJECTIF

Cet outil aide la SMT à instaurer une collaboration structurée avec le personnel de première ligne, pour veiller à ce que ses précieux apports soient intégrés à l'élaboration et à la livraison des programmes.

QUAND L'UTILISER

Cet outil peut être utilisé avant, pendant et après une visite sur le terrain. Dans la mesure du possible, les visites sur les sites du programme doivent toujours inclure des discussions avec le personnel de première ligne, quel que soit le stade du cycle du programme.



Cliquez ou scannez pour accéder à l'outil



OUTIL 3

Recommandations pour les discussions de groupe menées par le personnel de première ligne

UTILISATEURS

Membres du personnel de première ligne menant des discussions de groupe (FGD) avec les communautés.

OBJECTIF

Cet outil fournit de brèves recommandations aidant le personnel de première ligne à mener des FGD. Il comprend des instructions, une banque de questions à envisager, un formulaire où indiquer les informations démographiques avant/pendant la FGD et un tableau « Mesures de suivi » pour communiquer les résultats au bureau de terrain et à la gestion du programme en vue de leur exploitation. Une annexe contient des recommandations plus détaillées.

QUAND L'UTILISER

Cet outil peut être utilisé tout au long du cycle du programme afin de collaborer avec les communautés en vue d'obtenir leurs éclairages sur une variété de thèmes.



Cliquez ou scannez pour accéder à l'outil



OUTIL 4

Bibliothèque de ressources AAP**UTILISATEURS**

Ensemble du personnel.

INTRODUCTION

Vous pouvez utiliser cette liste de ressources pour vous attaquer aux difficultés identifiées et/ou consolider vos connaissances théoriques et pratiques sur l'engagement et la participation communautaires. Utilisez les boutons + et – sur la gauche du tableau pour visualiser et masquer les outils de la colonne E (Outils spécifiques).

Il existe trois niveaux de difficulté pour les cours et les boîtes à outils : base, intermédiaire et avancé.

Le public visé peut également être précisé pour certains outils, en particulier ceux destinés au personnel technique ou de direction.



Cliquez ou scannez pour accéder à l'outil



OUTIL 5

Outil d'autoévaluation pour la direction du programme pays**UTILISATEURS**

Équipe de haute direction (SMT) d'un programme pays.

OBJECTIF

L'autoévaluation stimule la réflexion sur la capacité de votre programme pays à créer un environnement habilitant permettant au personnel de première ligne d'assurer une participation réelle des communautés aux programmes. Les résultats de l'autoévaluation constituent une liste de contrôle répertoriant les éléments manquants ou à renforcer afin de mieux soutenir le personnel de première ligne ; ils forment la base de la composante de plan d'action de l'outil.

QUAND L'UTILISER

Lors d'une réunion avec tous les membres de la SMT du pays, une fois par an, avec examen trimestriel des progrès.



Cliquez ou scannez pour accéder à l'outil

QUE COMPREND CET OUTIL ?

L'autoévaluation de la direction et le plan d'action.

POURQUOI UTILISER CET OUTIL ?

Le [Rapport d'apprentissage](#) Empower to Enable a révélé que lorsque la haute direction néglige la participation, son personnel en fait autant, ce qui empêche le personnel de première ligne d'assurer une participation réelle des communautés. Le Rapport d'apprentissage souligne qu'il est important que la direction montre un engagement actif en faveur de la participation communautaire. Cet outil permet d'évaluer facilement dans quelle mesure la SMT d'un pays priorise la participation des populations affectées. Le recours à l'évaluation pour établir lesquelles des bonnes pratiques sont mises en œuvre peut également aider la SMT à créer un plan d'action visant à renforcer son engagement en faveur de la participation.



OUTIL 6

Responsabilités de l'engagement communautaire et autoévaluation des compétences en la matière pour le personnel de première ligne

Partie 1 : Responsabilités de l'engagement communautaire pour les intitulés de postes du personnel de première ligne

UTILISATEURS

Responsables de l'embauche ou de la supervision du personnel de première ligne, et/ou ressources humaines (RH).

OBJECTIF

Cet outil fournit des éléments de liste simples et brefs permettant d'ajouter des responsabilités générales en matière d'engagement communautaire à tout intitulé de poste du personnel de première ligne.

QUAND L'UTILISER

Lors de l'embauche de membres du personnel de première ligne ou de la révision des intitulés de postes des membres existants.

RAISON D'ÊTRE DE CET OUTIL

Bien que le personnel de première ligne joue un rôle clé dans la promotion de la participation des populations affectées, ses intitulés de poste mentionnent rarement les tâches générales liées à l'engagement communautaire. Cet outil vise à combler cette lacune en fournissant des énoncés décrivant ces tâches. Ces énoncés peuvent être ajoutés aux intitulés de poste du personnel de première ligne, indépendamment du secteur ou du projet concerné.



Cliquez ou scannez pour accéder à l'outil

Partie 2 : Autoévaluation des compétences du personnel de première ligne en matière d'engagement communautaire

UTILISATEURS

Personnel de première ligne et responsables de sa supervision.

OBJECTIF

Cette autoévaluation est un exercice facultatif que les membres du personnel de première ligne peuvent effectuer individuellement avant d'en discuter les résultats avec les responsables de leur supervision. L'autoévaluation leur permet de réfléchir à leurs forces et faiblesses dans le contexte de différentes tâches de promotion de l'engagement communautaire. Les questions d'autoévaluation peuvent être téléversées vers KoBoCollect ou toute plateforme de collecte des données.

QUAND L'UTILISER

Avant l'examen annuel des performances et à au moins un autre moment de l'année, pour évaluer les progrès.



Cliquez ou scannez pour accéder à l'outil



OUTIL 7

Modèle de budget pour la Boîte à outils E2E

UTILISATEURS

Équipe de haute direction (SMT) d'un programme pays et responsables en charge de la conception des propositions (PDL).

OBJECTIF

Le modèle de budget est un outil de référence indiquant les coûts associés à la mise en œuvre des activités dans le cadre du déploiement et de la mise en œuvre de la Boîte à outils E2E. Il est conçu pour aider les organisations à planifier les dépenses spécifiquement liées à l'utilisation de la boîte à outils. Il est à noter que ce modèle n'a pas pour but de fournir un budget exhaustif pour une initiative ou des activités d'AAP.

Nous recommandons de s'en servir comme d'une aide contribuant à garantir que toutes les activités relatives à la Boîte à outils E2E sont dûment incluses dans un budget de projet, même lorsqu'elles sont « cachées » ou intégrées dans d'autres postes du budget global. Vous devez également planifier les coûts de l'implication des acteurs locaux, y compris les autorités locales, dans ces activités pour en accroître l'impact.



Cliquez ou scannez pour accéder à l'outil



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

Boîte à outils Empower to Enable (E2E)

Donner au personnel de première ligne les moyens de faire participer les populations affectées aux programmes humanitaires *Avril 2024*