**Outil 5**

**Liste des aptitudes et compétences pour le MFPR**

Cet outil présente les compétences, comportements, attitudes et aptitudes clés qui permettent un mécanisme efficace de feedback, de plaintes et de réponse. Il peut être adapté pour les entretiens d’embauche et les évaluations de la performance.

| **Compétences comportementales de l’agence[[1]](#footnote-1)** | **Comportement et attitudes spécifiques au MFPR** |
| --- | --- |
| **INTÉGRITÉ :** Fait preuve des valeurs et des principes directeurs de CRS tout en contribuant à sa mission d’aider les personnes pauvres et vulnérables. | * Traite les personnes et les communautés qui soumettent un feedback avec équité, honnêteté, dignité et respect. Accorde une attention particulière au genre, à l'âge et à la diversité des personnes qui donnent leur feedback. * Développe la confiance en faisant preuve d'honnêteté et en respectant les droits des autres dans toutes les interactions. * Cherche à comprendre d'abord les besoins, les idées et les suggestions des autres. * Reste positif face aux critiques et aux demandes déraisonnables ou irréalistes. |
| **REDEVABILITÉ ET GESTION RATIONNELLE :** Se tient et tient les autres responsables de l'utilisation efficace du temps, des ressources, des fonds et des talents, afin d'obtenir des résultats pour les bailleurs de fonds, les partenaires et les personnes que nous servons. | * Se tient et tient les autres responsables dans toutes les équipes et toutes les fonctions de s'assurer que le feedback et les plaintes sont bien accueillis et traités. * Recherche le feedback de manière proactive sans être sur la défensive. * Fait preuve d’une volonté à comprendre les perspectives des autres et a l’esprit ouvert pour recevoir des critiques ou écouter les frustrations des autres. * Gère les plaintes de manière rapide, équitable et appropriée, en donnant la priorité à la sécurité du plaignant. Privilégie et assure la confidentialité et la discrétion dans toutes les questions sensibles. |
| **DÉVELOPPE DES RELATIONS :** Développe et entretient des relations, des partenariats et des alliances mutuellement avantageuses afin d'améliorer les résultats pour les personnes que nous servons. | * Faire preuve d'honnêteté et respecte les droits des personnes et des communautés dans toutes les interactions liées au MFPR. * Consulte activement les communautés et les personnes affectées par la crise sur la conception, la mise en œuvre et le suivi du MFPR. * Recherche et apprécie les idées et les perspectives des autres. * Favorise un dialogue ouvert et une collaboration pour créer des réseaux et influencer. * Ajuste ses manières de communiquer et d’interagir en fonction du contexte. |
| **Développe les talents :** Renforce sa capacité et celle du personnel et des partenaires à atteindre leur plein potentiel et à améliorer les performances de l'équipe et de l'organisation. | * Réfléchit à son comportement, à ses capacités et à ses habitudes personnels. * Aide les employés à améliorer leurs aptitudes et leurs compétences afin de remplir leurs rôles et responsabilités pour le MFPR. |
| **AMÉLIORATION CONTINUE ET INNOVATION** : Recherche continuellement des moyens d'améliorer la capacité d’action et la vie des personnes que nous servons, grâce à une culture de curiosité, d'ouverture et de créativité. | * Propose et accepte de nouvelles idées et des améliorations pour le MFPR. * Reconnaît les adaptations et les améliorations nécessaires sur la base du feedback et de la réflexion, propose des options et met en œuvre les adaptations. * Réfléchit avec ses collègues aux activités réalisées, en identifiant ce qui a bien fonctionné, ce qui n'a pas fonctionné et ce qui peut être amélioré. |
| **ÉTAT D’ESPRIT STRATÉGIQUE :** Comprend son rôle dans la traduction, la communication et la mise en œuvre de la stratégie de l'agence et de la mission de CRS. | * Explique comment son propre rôle pour le MFPR contribue à la réalisation de la stratégie et de la mission de l'agence. * Assure l'engagement de l’organisation, une culture de redevabilité et l'utilisation des données de feedback dans la prise de décision (direction). |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences spécifiques pour le MFPR** | **Compétence** | **Description** |
| **Aptitudes et compétences en matière de processus** | Écoute et communication | Écoute activement les idées et les points de vue des autres. Encourage un dialogue ouvert pour discuter et comprendre différents angles. |
| Animation | Guide efficacement les discussions de groupes, gère la dynamique du groupe et implique tout le monde dans l’échange d’opinions. Recherche la précision et la nuance dans les idées des gens. |
| Résolution de différends | Gère les conversations difficiles et les désaccords et encourage une meilleure compréhension des opinions contradictoires. |
| Relations avec la communauté | Implique les différents segments des communautés dans les processus de feedback et de plaintes. |
| Résolution de problèmes | Utilise les informations et la réflexion critique et implique les autres dans l’identification des problèmes et la recherche de solutions. |
| **Compétences techniques** | Données quantitatives | Collecte, traite et analyse les données quantitatives recueillies grâce à des enquêtes, des évaluations et des questionnaires. |
| Données qualitatives | Collecte, traite, interprète et analyse les données qualitatives recueillies durant les conversations en face à face, les groupes de discussion, les sessions d’écoute et de feedback et les réunions communautaires |
| Visualisation et présentation des données | Compile et conçoit des rapports sur les données dans des formats faciles à utiliser et intéressants pour encourager l’utilisation des données du MFPR dans la prise de décision. |
| Gestion des bases de données | Conçoit, met en place et maintient des bases de données et des feuilles de calcul faciles à utiliser. |
| Technologies de l’information et de la communication pour le développement (ICT4D) | Établit, met en œuvre et adapte des canaux de feedback, de plaintes et de réponse améliorées par les TIC. |
| Gestion responsable des données | Applique des pratiques responsables pour les données dans tous les processus du MFPR et en particulier pour le traitement des plaintes sensibles. |

1. . Cf. Agency behavioral competencies (CRS 2018). [↑](#footnote-ref-1)