**Outil 9**

**Check-list des informations à partager avec les communautés\***

Cette check-list comprend des informations souvent demandées sur l’organisation, le projet et les MFPR, qui peuvent être données aux participants aux programmes et autres membres de la communauté.

Cette check-list devra être adaptée par chaque programme-pays et par chaque équipe de programme pour répondre aux besoins d'information dans leur contexte. Les canaux d'information et de communication sélectionnés devront être basés sur l'analyse et les données recueillies à l'aide de l'*Outil 2 : Check-list pour l'analyse du contexte*. Les canaux de communication devront être basés sur les préférences des différents groupes, en mettant particulièrement l'accent sur les groupes vulnérables qui peuvent être confrontés à des obstacles pour accéder à l'information (par exemple, en raison d'un faible niveau d'alphabétisation, des rôles et des normes liés au genre ou du handicap).

Les informations devront être données dans les langues locales et avec des termes que les gens utilisent couramment chez eux. Il est préférable de communiquer à l'aide d'un éventail de supports et de méthodes (par écrit, en images, oralement, etc.) qui répondent aux besoins de la communauté, surtout des personnes les plus vulnérables et marginalisées.

**Pendant la conception**

**Implication de la communauté dans les processus de conception et d'évaluation préliminaire du projet**

* Évaluation des besoins et processus de conception du projet et comment les communautés locales seront impliquées dans ce processus.
* Processus de sélection des participants et critères d'éligibilité, et comment les membres de la communauté seront impliqués dans la validation de ces processus de sélection.
* Activités de suivi et d'évaluation et comment les membres de la communauté seront impliqués dans celles-ci, en particulier celles qui conduisent à des changements dans le programme.
* Comment l'organisation utilisera et stockera les données recueillies.
* Comment la contribution de la communauté influera sur la conception de canaux de feedback, de plaintes et de réponse adaptés au contexte.

**Pendant le démarrage**

**Informations générales sur CRS, ses partenaires et les activités prévues dans la zone**

Informations sur CRS et les organisations partenaires, comme :

* Valeurs et engagements de l’organisation en matière de relations avec la communauté et de redevabilité
* Engagements de l'organisation en matière de protection contre l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels.
* Conduite attendue et interdite du personnel, des volontaires et des affiliés.
* Droits des membres de la communauté, y compris le droit de se plaindre et le droit de signaler tout comportement inapproprié ou préjudiciable des employés, des volontaires et des affiliés.
* Ce que l’organisation peut et ne peut pas faire.

Objectifs du programme, comme :

* Le but du programme et les groupes qui seront ciblés
* Les activités et services du programme proposés et/ou mis en œuvre
* La durée du programme et la zone couverte
* Le budget disponible et si le financement a été obtenu (le cas échéant)

**Pendant le démarrage et tout au long de la mise en œuvre**

**Informations sur les mécanismes de feedback, de plaintes et de réponse (MFPR)**

Explication des MFPR, comme :

* Comment soumettre un feedback ou une plainte par les canaux disponibles.
* Délais pour l’accusé de réception du feedback ou des plaintes
* Délai pour la réponse à des feedbacks ou des plaintes relatifs au programme ou à des feedbacks et des plaintes sensibles.[[1]](#footnote-1)
* Les mesures que CRS/ses partenaires prendront pour garantir la sécurité, la confidentialité et la dignité des plaignants, y compris la manière dont les plaintes seront traitées.

Les droits relatifs au MFPR, comme :

* Le droit de soumettre un feedback et des plaintes sur les programmes et les opérations de CRS/de ses partenaires.
* Le fait que les plaintes sont bienvenues, encouragées et seront prises au sérieux.
* Le droit de signaler tout problème de mauvaise conduite liée au comportement attendu et interdit du personnel, des volontaires et des affiliés.
* Le fait que soumettre des plaintes n’aura pas d’effet négatif sur l'accès à l'assistance ou la participation au projet.

Une foire aux questions (FAQ) mise à jour concernant les MFPR et les activités de programme en cours.

**Informations sur le programme**

* Nom et rôle des personnes qui travaillent directement avec les participants au programme.
* Le cas échéant, des informations sur la stratégie de sortie du programme, comme la durée prévue du programme, les activités susceptibles d'être maintenues après le programme, et tout changement dans les structures de responsabilité. Cela sera indiqué bien à l'avance, le moment exact dépendra du contexte et de la durée du programme. On veillera à ce que les communautés aient le temps de se préparer et de poser des questions sur la manière dont le programme se terminera.

Note : Lorsque c’est possible, la meilleure pratique est de préparer un accord écrit avec les communautés, dans lequel les rôles et les responsabilités de chaque partie sont définis conjointement.

1. Pour plus d’information, cf. *Outil 1 : Catégories de feedback et de plaintes.* [↑](#footnote-ref-1)