

# LES TROIS PILIERS DE LA REDEVABILITÉ ENVERS LES ENFANTS ET LES COMMUNAUTÉS

## Partage d'informations et communication avec les enfants et les communautés

### Quelles informations devons-nous partager ?

Tous nos employés (et nos partenaires) doivent fournir des informations régulières, opportunes et accessibles aux enfants et aux adultes des communautés avec lesquelles nous travaillons, et notamment des informations sur :

- Notre organisation et les principes auxquels nous adhérons
- Nos projets et ce que nous, et nos partenaires, avons l'intention de réaliser (par exemple, ce que les gens ont le droit de recevoir et quand, qui peut bénéficier d'un soutien, etc.)
- Comment nos employés doivent se comporter.
- Comment contribuer à nos programmes et participer à la prise de décision.
- Comment partager du feedback.

### Comment partager ces informations ?

Nous devons communiquer les informations dans des langues, des formats et des médias qui :

- sont facilement compréhensibles
- s'adaptent à différents niveaux d'alphabétisation et d'aptitudes
- sont respectueux et culturellement appropriés

L'information devra être partagée de multiples façons - y compris de façon adaptée aux enfants - avec différentes personnes, notamment les enfants et les groupes les plus touchés par la discrimination et l'inégalité, tels que les personnes handicapées.



## Participation des enfants et des adultes

Nous devons donner aux enfants et aux adultes (y compris ceux issus des groupes les plus touchés par la discrimination et l'inégalité) la possibilité d'exprimer leur point de vue et d'influencer la prise de décision tout au long du cycle du programme (par exemple en discutant, en décidant et en travaillant ensemble lors de l'analyse des besoins, de la conception, de la mise en œuvre, du suivi, de l'évaluation et du plaidoyer), ainsi que d'influencer nos mécanismes de sauvegarde.



### À quoi pourrait ressembler la participation des enfants dans notre travail ?

- Compréhension des besoins et des priorités des enfants
- Conception des installations et des structures
- Révision et amélioration des services offerts
- Partage d'informations avec d'autres organisations
- Révision et évaluation des programmes
- Plaidoyer

## Mécanismes de feedback et de plaintes

### Qu'est-ce que le feedback ?

Une opinion positive ou négative, ou une question, concernant les programmes de notre organisation et le comportement de nos employés et de nos représentants, ou celui d'autres organisations. Les "plaintes" sont considérées comme un type de feedback.

### Exemples:

- Toute violation des politiques organisationnelles, telle que toute forme d'exploitation, d'abus ou de harcèlement (y compris sexuel, physique et verbal) d'enfants ou d'adultes dans la communauté par nos employés ou nos représentants.
- Programmation dangereuse, où des enfants ou des adultes peuvent être en danger en raison de la manière dont nous avons mis en œuvre les activités, y compris le travail des médias et de la communication.
- Discrimination à l'encontre d'enfants ou d'adultes sur la base de la race, du sexe, des croyances, de la religion, de l'orientation sexuelle, du handicap, de l'âge, etc.
- La fraude, la corruption et l'utilisation abusive des fonds ou du matériel de nos projets.
- Menaces pour la sécurité.



Il devrait toujours y avoir un mécanisme de feedback en place avec de multiples manières de recueillir les avis des communautés avec lesquelles nous travaillons ainsi qu'un suivi systématique du feedback recueilli.

### Cela comprend :

- des mécanismes proactifs (qui demandent activement du feedback aux gens)
- des mécanismes réactifs (qui les aident à communiquer avec nous - sur le sujet de leur choix)
- des moyens de recueillir le feedback que vos employés voient ou entendent au quotidien lors de leurs interactions avec les communautés
- des mécanismes anonymes

## Exemples de mécanismes de feedback

Il est important de mettre en place plusieurs mécanismes de feedback, car les différents groupes de la communauté, y compris les enfants, auront des préférences et des capacités différentes.

- Feedback lors d'interactions avec vos employés
- Discussions de groupe
- Enquêtes
- Comités communautaires
- Enregistreurs vocaux
- Lignes téléphoniques d'urgence
- SMS/ Applications de messagerie
- Emails et médias sociaux
- Boîtes de commentaires
- Heures de permanence au bureau



### Le cercle de feedback :

- Le feedback est recueilli verbalement ou par écrit.
- La personne qui a donné le feedback est informée de la date à laquelle elle peut s'attendre à recevoir une réponse.
- Le feedback est formellement enregistré dans une base de données.
- Le feedback fait l'objet d'une enquête.
- La résolution est communiquée à la personne qui a donné le feedback et des mesures sont prises le cas échéant.
- La base de données est mise à jour.

