**Le guide d’entretien et de sondage** fournit le cadre de référence de la Revue Rapide de Redevabilité (RRR ou RAR, en *anglais*), et répond à certaines questions clés. Il est destiné en particulier au personnel de première ligne (CARE et ses partenaires). Ce guide s’inspire du Cadre humanitaire proposé par CARE (HAF), lui-même aligné à la *Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité* (CHS). **Certains critères sont prioritaires et s’appliquent en conséquence à tous les RAR**. D’autres critères ne s’appliquent qu’aux revues étendues. Il existe trois catégories de RRR :

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Type de RAR** | **Echéance** | **Lead**  **(engagé)** | **Niveau de mobilisation (LOE) de la préparation du RRR** | **Niveau de mobilisation (LOE) du séminaire RRR** | **Engagements pertinents HAF** | **Objectif de résultat (HAF)** |
| **LEGER** | A tout moment | Réponse TL (CCG, CO-ERT) | Sur base des documents : Stratégie, analyses, propositions, Sitreps, rapports | ½ - 1 jour  Animateur interne | Actions prioritaires; Engagements 1-5 | Echelle et étendue |
| **BASIQUE** | Pendant le 1er mois de la réponse | CO-ERT (CCG, CMPs impliqués) | RAR léger + analyse de feedback et plaintes reçus ; si possible à complémenter avec des enquêtes, FGD etc. | 1-2 jours  Animateur ’interne + Animateur externe, si possible | Actions prioritaires sélectionnées et responsabilités organisationnelles liées à tous les engagements | Echelle, étendue & marqueurs de qualité |
| **ETENDU** | Jusqu’au 3ème mois de la réponse | Lead member (CO-ERT, CMPs impliqués) | Basic RAR + field investigations (incl. FGD, scorecards etc.) | 3-7 jours  Examinateur indépendant, Animateur externe | Actions-clés et responsabilités organisationnelles liées à tous les engagements | Echelle, étendue, marqueurs de qualité & managériaux |

Le questionnaire peut être utilisé comme fil conducteur de l’entretien avec des Informateurs-Clés (KI), comme guide pour un groupe de discussion focal (FGD), ou encore comme base pour un sondage. **Les questions sont formulées de façon ouverte, invitant un large éventail de réponses. Pour les entretiens, la poursuite de questions d’approfondissement permet de refléter la compréhension et la perception du KI, et d’apporter un niveau de détail adéquat**. Les entretiens légers sont principalement destinés à l’Equipe de Réponse d’Urgence (ERT), les entretiens étendus au personnel de CARE et ses partenaires. **La notation se fait entre 0 et 4, surtout pour les entretiens du personnel, et potentiellement aussi aux FGD, selon les critères suivants :**

| **Note** | **Etendue de l’ALIGNEMENT** |
| --- | --- |
| L:\Self-assessment\Self-assessment tool\Self-assessment tool v1.2\Score 0.JPG**0** | * Les activités opérationnelles sont systématiquement en contradiction avec les intentions des engagements CHS * Une problématique menace systématiquement l’intégrité des engagements CHS |
| L:\Self-assessment\Self-assessment tool\Self-assessment tool v1.2\Score 1.JPG**1** | * Certaines actions répondent aux critères CHS, mais un nombre important d’éléments ne les reflètent pas, bien que les principes directeurs et procédures soient existants * Des principes directeurs existent, mais sont incomplets et/ou non supervisés et/ou non accompagnés de directives / orientation du personnel nécessaires |
| Description: L:\Self-assessment\Self-assessment tool\Self-assessment tool v1.2\Score 2.JPG**2** | * Les procédures et actions opérationnelles sont largement en ligne avec les intentions * La mise en œuvre des engagements est variable et conduite par des individus plutôt que par la culture organisationnelle * Les principes et procédures ne sont pas accompagnés de directives et/ou supervision adéquates |
| Description: L:\Self-assessment\Self-assessment tool\Self-assessment tool v1.2\Score 3.JPG**3** | * Les actions des projets et des programmes reflètent les exigences à travers les sites * Les principes et procédures pertinents existent, sont accompagnés de directives, leur mise en place est supervisée et le personnel est redevable pour leur mise en application. * Le personnel est familier avec les principes et procédures, et capable de citer des exemples concrets |
| Description: L:\Self-assessment\Self-assessment tool\Self-assessment tool v1.2\Score 5.JPG**4** | * Le personnel agissent fréquemment de façon à dépasser les exigences CHS * Les parties prenantes externes sont particulièrement satisfaites avec le travail de l’organisation * Les principes directeurs et procédures sont innovants et dépassent les intentions du CHS |

**Tous les informateurs-Clés (KI) doivent être briefés sur la procédure RAR, son objectif, ses valeurs et l’utilisation de leur input. Lorsque cela est possible, les personnes qui mènent l’entretien doivent se préparer en révisant les documents pertinents, avec l’optique de poser des questions d’approfondissement et vérifier les observations fournies en lien avec les responsabilités organisationnelles.**

**SECTION 1: Information générale**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***CARE Bureau*** |  | | ***Pays*** | |  | | |
| ***Nom de l’Urgence*** |  | | | | | | |
| ***Response*** |  | | | | | | |
| ***Animateur RRR*** |  | ***Date RAR*** | |  | | ***Type RAR*** | ***Léger*** |
| ***Examinateur RRR*** |  | ***Date du rapport RAR*** | |  | | ***Version du rapport*** |  |
| ***Notation RRR*** |  | | | | | | |

Le résumé et la notation sont effectués par l’Equipe de Réponse d’Urgence (ERT) en cas de RRR Léger, par une petite équipe ou encore par un réviseur externe. Dans tous les cas, un membre du Senior Management (Lead Member, Crisis Coordination Group (CCG) ou représentant du pays) a la responsabilité d’assurer l’intégrité du processus en désignant un Manager de processus avec une marge d’autonomie adéquate.

**SECTION 2: Sources Log**

Dans le résumé, il n’est pas nécessaire de fournir des informations détaillées sur les preuves utilisées pour les observations et la notation. Il est néanmoins nécessaire de résumer les sources utilisées. Le degré d’information sur les sources varie selon le type de RAR sélectionné.

Afin de définir les sources à utiliser, il est nécessaire de réviser l’indicateur sous chaque engagement dans la section 3, et de sélectionner les étapes pertinentes selon la réponse et le type de RAR choisi. **Il est aussi nécessaire de réviser les éléments essentiels attendus par CARE sous chaque indicateur, de les affiner et les adapter au contexte avant d’établir les sources.** Il est judicieux de combiner sources orales et écrites d’information.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Sources pour les observations et la notation*** | |
| ***Lieu*** | *Indiquer les lieux en lien avec les réponses dans le cadre de cette analyse* |
| ***Personnel*** | *Lister toutes les parties prenantes (fonction, titre, équipe) consultées pour cette analyse et la méthode de consultation utilisée* |
| ***Partenaires et autres parties prenantes*** | *Lister toutes les parties prenantes externes consultées (surtout les partenaires) dans le cadre de cette analyse et la méthode de consultation ; surtout : identifier les partenaires.* |

**SECTION 3: Questions & Notations**

| ***Ref [[1]](#endnote-1)*** | ***Indicateurs*** | | **RAR Léger** | **RAR Basique** | **RAR Etendu** | **Note** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***1. Les communautés et persones affectées par les crises reçoivent une assistance adaptée et appropriée à leurs besoins.*** | | | | | | |
| ***1.1***  ***1.2***  ***GM***  ***GD***  ***SEA*** | *Dans quelle mesure CARE répond aux besoins, risques, vulnérabilités et capacités identifiés de façon claire et impartiale ?* | | **X** | **X** | **X** | **Choisir** |
| *Résumer vos observations ici.* | | | | | |
| ***1.3***  ***GM*** | *Dans quelle mesure CARE adapte les programmes en fonction de l’évolution des besoins, des capacités et du contexte ?* | |  | **X** | **X** | **Choisir** |
| *Résumer vos observations ici.* | | | | | |
| ***1.4***  ***1.5***  ***1.6***  ***GD*** | *Dans quelle mesure les principes directeurs et procédures de CARE sont en faveur de l’impartialité, la contextualisation, le genre et la diversité ?* | |  |  | **X** | **Choisir** |
| *Résumer vos observations ici.* | | | | | |
| **2. Les communautés et personnes affectées par les crises ont accès à temps à l’assistance humanitaire dont elles ont besoin.** | | | | | | |
| **2.1**  **2.4**  **GM**  **SEA** | *Dans quelle mesure les interventions de CARE sont sécurisées, accessibles aux populations affectées (femmes et filles en particulier) ?* | | **x** | **x** | **x** | **Choisir** |
| *Résumer vos observations ici.* | | | | | |
| **2.2** | *Dans quelle mesure la réponse de CARE est-elle efficace et à temps ?* | | **x** | **x** | **x** | **Choisir** |
| *Résumer vos observations ici.* | | | | | |
| **2.6**  **8.4** | *Dans quelle mesure la réponse de CARE reflète ses capacités organisationnelles et ses priorités ?* | |  |  | **x** | **Choisir** |
| *Résumer vos observations ici.* | | | | | |
| **2.5 2.7**  **GM** | *Dans quelle mesure la supervision, l’évaluation et le processus de prise de décision de CARE permettent d’adapter et d’améliorer sa réponse de façon efficace et ponctuelle ?* | |  | **X** | **x** | **Choisir** |
| *Résumer vos observations ici.* | | | | | |
| **3. Les communautés et personnes affectées par les crises ne sont pas affectées de manière négative par l’action humanitaire et sont mieux préparées, plus resilientes et moins vulnérables grâce à celle-ci.** | | | | | | |
| **3.2**  **3.6-8**  **2.1**  **GM**  **GD**  **SEA** | *Dans quelle mesure les principes directeurs et procédures de CARE guident et apportent du soutien pour identifier et agir sur les effets négatifs de la situation de crise sur la population affectée ?* | | **x** | **x** | **x** | **Choisir** |
| *Résumer vos observations ici.* | | | | | |
| **3.1**  **3.3**  **3.4**  **3.5**  **GD**  **Loc** | *Dans quelle mesure la réponse de CARE inclut les capacités locales et favorise le leasership local avec une représentation adéquate des populations marginalisées / défavorisées ?* | |  | **x** | **x** | **Choisir** |
| *Résumer vos observations ici.* | | | | | |
| **4. Les communautés et personnes affecteées par les crises connaissent leurs droits, ont accès à l’information et participent aux décisions qui les concernent.** | | | | | | |
| **4.1**  **4.2**  **4.5**  **GM**  **GD**  **SEA**  **Loc** | *Dans quelle mesure les principes directeurs, procédures et systèmes de CARE permettent de diffuser l’information à propos de l’organisation, ses partenaires, ses principes, l’attitude de son personnel, les programmes en place et ses projets livrables ?* | | **x** | **x** | **x** | **Choisir** |
| *Résumer vos observations ici.* | | | | | |
| **4.3**  **4.4 4.6**  **GM**  **GD**  **SEA** | *Dans quelle mesure les principes directeurs, procédures et systèmes de CARE assurent une représentation inclusive, une participation et un engagement de personnes et communautés de façon à assurer à toutes les étapes de la réponse avec une attention particulière au genre, à l’âge et la diversité ?* | |  | **x** | **x** | **Choisir** |
| *Résumer vos observations ici.* | | | | | |
| **5. Les communautés et personnes affectées par les crises ont accès à des mechanismes sûrs et réactifs pour traiter leur plaintes.** | | | | | | |
| **5.1**  **GM**  **SEA** | *Dans quelle mesure CARE consulte les communautés et les personnes (surtout les femmes et les enfants) affectées par la crise dans les étapes 1) conception 2) mise en place 3) et le suivi des processus de gestion des plaintes ?* | | **x** | **x** | **x** | **Choisir** |
| *Résumer vos observations ici.* | | | | | |
| **5.2**  **5.3**  **5.4**  **5.5**  **5.7**  **SEA** | *Dans quelle mesure CARE gère les plaintes de façon ponctuelle, équitable et adéquate afin de mettre la priorité sur la sécurité de la personne plaignante et des personnes affectées à toutes les étapes ?* | | **x** | **x** | **x** | **Choisir** |
| *Résumer vos observations ici.* | | | | | |
| **6. Les Communautés et personnse affectées par les crises reçoivent une assistance coordonnée et cmplémentaire.** | | | | | | |
| **6.1-6.5**  **Loc** | | *Dans quelle mesure CARE coordonne ses actions et collabore avec les différentes parties prenantes de façon à avoir des rôles, responsabilités, capacités et intérêts complémentaires ?* |  | **x** | **x** | **Choisir** |
| *Résumer vos observations ici.* | | | | |
| **6.6**  **Loc** | | *Dans quelle mesure les relations de CARE avec les autres acteurs sont guovernés par des accords clairs et cohérents dans le respect des mandats, des obligations et de l indépendance de chaque partenaire, en reconnaissant les contraintes et engagements de chacun ?* |  |  | **x** | **Choisir** |
| *Résumer vos observations ici.* | | | | |
| **7. Les communautés et personnes affectées par les crises sont en droit d’attendre une assistance en constante amélioration, grâce à la réflexion des organisations et aux enseignements tirés de leurs expériences.** | | | | | | |
| **7.1**  **7.2** | | *Dans quelle mesure les programmes de CARE reposent sur les leçons tirées de ses expériences passées, ainsi que du fruit des résultats de de l’évaluation des programmes, y compris les commentaires et le suivi du processus de gestion des plaintes des personnes affectées ?* |  | **x** | **x** | **Choisir** |
| *Résumer vos observations ici.* | | | | |
| **7.4**  **7.5**  **7.6** | | *Dans quelle mesure CARE met en place des politiques d’évaluation et autres moyens pour apprendre et améliorer les pratiques, contribuant ainsi à l’apprentissage et à l’innovation de la réponse humanitaire avec ses pairs et à l’échelle du secteur ?* |  |  | **x** | **Choisir** |
| *Résumer vos observations ici.* | | | | |
| **8. Les communautés et personnes affectées par les crises reçoivent une assistance dont elles ont besoin d’un personnel et de volontaires compétentes et biens gérés.** | | | | | | |
| ***Key actions*** | | | | | |  |
| **8.1**  **8.2**  **8.3**  **8.6**  **8.8** | *Dans quelle mesure le personnel de CARE est équipé et soutenu de façon à travailler de façon sûre, remplir ses responsabilités et agir en accord avec les valeurs et les principes directeurs de CARE ?* | |  | **x** | **x** | **Choisir** |
| *Résumer vos observations ici.* | | | | | |
| **8.5**  **8.7**  **8.9**  **GD**  **SEA** | *Dans quelle mesure les principes directeurs et procédures de CARE sont équitables, transparents, non-discriminatoires et conformes au droit du travail social, et en ligne avec les Codes de Conduite reconnus au niveau international ?* | |  | **x** | **x** | **Choisir** |
| *Résumer vos observations ici.* | | | | | |
| **9. Les communautés et personnes affectées par les crises sont en droit d’attendre une assistance qui gère les ressources de manière efficace, efficiente et éthique.** | | | | | | |
| **9.1**  **9.2**  **9.3** | | *Dans quelle mesure CARE conçoit des programmes et met en oeuvre des processus qui garantissent une utilisation efficiente des ressources, trouvant un équilibre entre la qualité, le coût et la rapidité à chaque phase de la réponse, tout en réduisant le gaspillage* |  |  | **x** | **Choisir** |
| *Résumer vos observations ici.* |  |  |  |  |
| **9.4**  **Loc** | | *Dans quelle mesure CARE utilise les ressources naturelles locales, en prenant en compte l’impact sur l’environnement ?* |  |  | **x** | **Choisir** |
| *Résumer vos observations ici.* |  |  |  |  |
| **9.5**  **SEA** | | *Dans quelle mesure CARE gère le risque de corruption et prend les mesures nécessaires le cas échéant ?* |  | **x** | **x** | **Choisir** |
| *Résumer vos observations ici.* |  |  |  |  |
| **Autres réflections, commentaires et questions concernant la performace de la réponse de CARE ?** | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |

1. Numéros = Indicateurs CHS

   GM = relatif au CARE Gender Marker ;

   GD = relative au CHS Gender & Diversity marker;

   SEA = relatif au CHS PSEA marker;

   Loc = relatif au CHS localisation marker. [↑](#endnote-ref-1)