



# CADRE DE LA RESPONSABILITÉ DE LUTHERAN WORLD RELIEF VIS-À-VIS DES POPULATIONS TOUCHÉES

Les fondements de l'identité de Lutheran World Relief (LWR) sont profondément enracinés dans les notions de dignité, justice, intégration et responsabilisation. Il convient d'utiliser les ressources et les responsabilités liées aux prises de décisions de manière mutuellement transparente et d'en répondre devant toutes les parties prenantes. En complément, il faut adopter des normes de haut niveau, faire preuve de souplesse et d'esprit pratique dans la mise en œuvre des programmes, et contrebalancer la responsabilité vis-à-vis des populations touchées et les attentes des partenaires et bailleurs de fonds.

Conformément à cet engagement, le Cadre de la responsabilité de LWR vis-à-vis des populations touchées fait en sorte que les membres du principal groupe pris en charge soient pris en compte pendant toutes les phases de l'intervention. Cette responsabilisation s'étend cependant au-delà des projets et devient un principe fondamental du mode de fonctionnement de LWR. Les cinq engagements de la commission permanente inter-agences envers les populations affectées servent de schéma à ce Cadre.

## PRINCIPES DIRECTEURS

- L'action de LWR est guidée par des principes basés sur la dignité et la justice, l'intégration et la participation, la responsabilisation et la transparence, la compassion et le sens de l'engagement.
- LWR ne tolère aucune forme d'abus de pouvoir, exploitation sexuelle, fraude et corruption, de mauvais traitements physiques et psychologiques et actes délictueux.
- LWR traite sérieusement et positivement toutes les plaintes et résoudra tous les problèmes d'exploitation sexuelle, abus de pouvoir, corruption et violations des normes et politiques de LWR.
- LWR s'engage à avoir une procédure efficace pour s'acquitter de ses responsabilités vis-à-vis des populations touchées.
- Il faut adopter des pratiques culturelles et locales adaptées lors de l'élaboration de mécanismes concernant les plaintes.
- Si nécessaire, il est particulièrement important de veiller à ce que les plaignants puissent être aidés de manière appropriée.



Lutheran World Relief  
SUSTAINABLE DEVELOPMENT. LASTING PROMISE.

## LEADERSHIP/GOUVERNANCE

LWR rend des services adaptés et efficaces aux communautés qu'elle dessert et assume ses responsabilités vis-à-vis de ces dernières. Dans le cadre de situations d'urgence, plusieurs normes internationales guident son action :

- LWR adhère aux normes de Sphere quand cela est faisable et adapté à la situation ;
- LWR est membre associé de l'Humanitarian Accountability Partnership (HAP) ;
- LWR participe activement et contribue aux initiatives prises par la communauté humanitaire internationale ;
- LWR vise à se conformer aux Normes fondamentales humanitaires (Core Humanitarian Standards, CHS).

Pour parvenir à une planification de qualité et atteindre ses buts en matière d'accompagnement, LWR accorde la priorité au renforcement des capacités des organismes nationaux et organisations locales, avec l'obligation de soutenir et encourager les actions menées par les populations pauvres et marginalisées pour s'acquitter de leurs responsabilités.

En se dotant d'un conseiller technique pour le Renforcement des capacités en situation d'urgence dans son équipe des interventions d'urgence, l'approche de LWR en matière de qualité et responsabilité passe au niveau supérieur et assure à tous les employés concernés, dans l'ensemble de l'organisation, des formations au renforcement des capacités, qui seront ensuite dispensées aux partenaires locaux. En plus de traiter des difficultés opérationnelles et fonctionnelles les plus courantes, ces formations couvrent les normes humanitaires internationales telles que celles de Sphere, du HAP, et des CHS. Ces formations comportent aussi la création de facto de groupes de formateurs dans le pays qui peuvent continuer à s'utiliser mutuellement comme une communauté de praticiens et être en relation avec les réseaux correspondants, ainsi que pour le matériel pédagogique.

LWR dispose aussi d'un Cadre pour l'impact de l'organisation basé sur une approche à plusieurs niveaux qui va de chaque projet et partenaire individuels, en les rattachant à l'enquête stratégique sur l'impact au niveau de l'organisation au niveau de planification stratégique le plus élevé. En collaborant avec ses partenaires et ses employés, LWR crée dans chaque projet des systèmes de mesure solides et rigoureux afin de pouvoir vérifier plus objectivement le succès de ses programmes. En établissant des normes minimums de mesure, LWR peut collationner régulièrement des données d'impact et de résultat tant pour les leçons à tirer en interne que pour les informations publiques. L'utilisation des données d'impact, combinée avec d'autres techniques d'évaluation complémentaires, permet à LWR d'apprendre, se développer et de mieux assumer sa responsabilité vis-à-vis des participants au programme et des bailleurs de fonds qui soutiennent notre œuvre.

Enfin, LWR a signé et adhère strictement aux diverses normes en matière de prévention de l'exploitation et mauvais traitements sexuels. Elles comprennent la Déclaration d'engagement sur l'élimination de l'exploitation et mauvais traitements sexuels par les personnels appartenant ou non à l'ONU, et le Code de conduite de la Croix Rouge internationale, du Croissant rouge et des ONG assurant les secours en cas de catastrophe. Ces deux traités ne sont pas seulement inclus comme pièces jointes dans l'Accord de coopération de LWR avec ses partenaires, mais ils sont aussi référencés dans l'accord lui-même et exigés pour la mise en œuvre du projet.

## TRANSPARENCE

L'engagement de LWR pour l'ouverture et la transparence persiste dans tous les aspects de son œuvre. On peut voir sur le site web de LWR les dernières évaluations, y compris celles effectuées à plus grande échelle dans divers domaines, ou pour une situation d'urgence particulière. Une fois tous les deux ou trois ans, LWR effectue une méta-évaluation parmi tous les projets relevant d'un domaine d'objectifs, pour collationner des données d'impact et de résultat et les analyser pour en tirer des leçons dans ce secteur. La première méta-évaluation en matière d'agriculture a eu lieu en 2013 et a été renouvelée en 2014 pour les situations d'urgence. Cet examen revient sur tous les projets de LWR de ces cinq dernières années, en vue d'analyser l'impact collectif, mondial, de LWR dans ce secteur. Un rapport de synthèse de cinq pages et un rapport détaillé, complet, de 30 pages sont tous deux disponibles. En outre, LWR produit tous les ans un rapport donnant un instantané pour toute l'organisation sur notre travail dans le monde, y compris le nombre de pays dans lesquels nous opérons, les ventilations du budget, et de nombreux participants directs ou indirects, aux projets.

Les accords de coopération avec les partenaires de mise en œuvre comportent une clause sur l'image de marque et le marquage, contenant diverses obligations visant à la transparence pour les communautés locales par le biais de signalisation publique donnant des informations-clés sur les objectifs du projet, la période de mise en œuvre, la mise en œuvre et la recherche de partenaires, et les coordonnées. Ces panneaux donnent la liste des personnes à contacter et un numéro de téléphone si bien que les participants au projet peuvent avoir un accès direct et poser des questions ou exprimer des préoccupations.

## RETOUR D'INFORMATIONS ET PLAINTES

Les participants au projet sont toujours impliqués dans le cycle du projet pour une plus grande autonomie et durabilité. Pour assurer la pleine participation des communautés, les employés effectuent une planification, mise en œuvre et surveillance consultatives, et ils examinent régulièrement toutes les activités. Des forums de retour d'informations avec les dirigeants des communautés et les employés sont organisés régulièrement et des plans d'action mis au point à l'issue de ces réunions. Dans le modèle de proposition de LWR, il est spécifiquement demandé aux partenaires de quelle manière la communauté restera engagée et comment l'organisation leur rendra des comptes. Les questions portent sur le mode de communication des informations (y compris sur la manière de sélectionner des participants), le mode de consultation de la communauté au cours de la phase de conception, sur le mode de participation continue et la manière dont le retour d'informations sera reçu, traité et quel en sera le suivi.

En Inde, LWR a mis en œuvre un Mécanisme de traitement des plaintes appelé le «Modèle de la boîte aux lettres » qui reçoit les plaintes des participants par écrit. Il existe un sous-comité au sein d'une équipe de gestion des catastrophes qui ouvre la boîte en présence du personnel du projet. Ce sous-comité est chargé de gérer les plaintes. Le modèle suit un système de collecte de données axé sur les processus qui trie, enregistre, analyse et valide l'authenticité, traite pour obtenir des réponses pertinentes et prend des mesures. Cela exige de la part du personnel du projet lors de la phase initiale un haut niveau d'engagement pour renforcer les capacités de la communauté afin qu'elle maintienne ces systèmes de manière impartiale et neutre. Ce modèle est économique, exploitable et perdure quand le village est installé, même en cas de réduction ou d'arrêt du parrainage du projet.

Le partenaire de longue date de LWR, la Fédération mondiale luthérienne, Lutheran World Federation (LWF), est également très engagée dans la responsabilisation. LWF a établi un mécanisme concernant les plaintes. Ce système donne aux réfugiés le moyen de profiter de leurs droits et de les faire valoir en cas de divergence. Toutes les plaintes sont traitées avec sérieux. En outre, toute allégation d'exploitation ou mauvais traitements sexuels est directement opposée au Code de conduite de LWF et sera traitée en urgence et de manière confidentielle par les canaux décrits dans le mécanisme des plaintes établi par LWF.

## PARTICIPATION

Dans le passé, LWR a toujours centré son travail à l'étranger sur une philosophie et un cadre appelés « accompagnement ». Enraciné dans la tradition luthérienne qui pense que l'autonomisation et la justice ne sont présentes que lorsqu'on se « tient aux côtés » des personnes dans le besoin plutôt que « d'agir pour elles », l'accompagnement constitue une relation dynamique entre des partenaires divers, aux ressources et aux aptitudes complémentaires, qui collaborent pour rendre autonomes les communautés pauvres et améliorer leurs vies. Il reconnaît ainsi que ces communautés ont déjà des ressources et des atouts qui peuvent être exploités pour améliorer leur propre bien-être. Tirant parti de ces atouts existants, l'accompagnement se base sur des principes et objectifs communs et il a recours à des stratégies élaborées conjointement de manière souple et ouverte pour obtenir des résultats durables. Ces rapports se caractérisent par la confiance mutuelle, le respect, la responsabilisation et la transparence et ils participent à la croissance et aux connaissances de chaque partenaire tout en réalisant leur principal objectif d'amélioration du bien-être des pauvres.

Traditionnellement, LWR a accompagné les organisations locales partout et chaque fois que possible pour favoriser l'autonomie des communautés et faire en sorte d'utiliser les ressources au maximum. LWR est principalement axé sur les organismes de la société civile parmi lesquelles peuvent se trouver des associations d'agriculteurs, des organisations locales, des partenaires d'église et/ou des organismes non gouvernementaux plus importants, même au niveau local. LWR apporte son soutien à ces importants agents de change et travaille à leur côté du fait qu'ils sont sur place, se composent des dirigeants et employés indigènes et locaux, qu'ils connaissent à fond la communauté qui leur fait confiance, et qu'ils ont à long terme intérêt à ce qu'elle réussisse. Dans le soutien apporté à ces partenaires, LWR s'appuie à des méthodes participatives et appréciatives, à des techniques de développement de pointe, à une gestion des programmes efficace et au renforcement des capacités de l'organisation. LWR s'engage à aider leurs groupes pour qu'ils développent leurs systèmes et processus internes, ainsi que leurs domaines d'expertise technique. La politique de LWR permet en fait de mettre de côté 5 % du budget total du projet pour le renforcement des capacités de l'organisation. Le plan pour ces fonds doit être inclus dans la proposition de projet et faire l'objet de rapports dans le cadre du projet.

## CONCEPTION, SUIVI ET ÉVALUATION

Comme indiqué plus haut, LWR insiste beaucoup pour travailler par le biais de partenaires. Elle a différentes raisons d'agir ainsi, en allant de la valeur accordée par LWR à la dignité de toutes les personnes et aux partenariats ; la pérennité supérieure liée à l'investissement massif des participants ; l'innovation générée par la collaboration avec les partenaires locaux qui comprennent la manière d'influencer le milieu local et l'efficacité de la collaboration. LWR encourage donc la participation la plus ouverte possible de toutes les parties prenantes du projet pendant toute la durée du cycle du projet, de la conception à l'évaluation. Cette position existe parmi tous les outils et ressources que contient le cadre DMEL (Conception, suivi, évaluation et apprentissage) en anglais : Design, Monitoring, Evaluation and Learning. Les outils et ressources du cadre DMEL sont destinés à guider le personnel du projet (celui du bureau de pays de LWR et celui du partenaire) et à les aider à organiser, consigner et analyser les données et informations qui proviennent logiquement d'un processus participatif ouvert. La totalité de ce cadre est disponible en ligne et ouverte à toute personne ou organisation.

LWR adopte une « approche axée sur les personnes » pendant toute la durée du cycle du projet, même en partant du problème de l'identification initiale. En comprenant clairement le problème avec l'aide de toutes les parties prenantes du projet, la conception choisie est assurée de correspondre aux besoins et vœux des participants, et elle prend en compte le contexte unique dans lequel le projet sera mis en œuvre. Une bonne conception ne garantit pas à elle seule les résultats, elle doit s'accompagner d'une planification de qualité. Cette dernière permet de s'assurer qu'un système

complet pour suivre de près la progression du projet en vue d'obtenir des résultats est en place. D'autre part, une planification détaillée pour le M&E assure la responsabilisation de toutes les parties prenantes essentielles du projet (participants, partenaires, bailleurs de fonds, LWR) en désignant les données et informations nécessaires pour montrer le succès et l'impact du projet, mettre en place une méthode systématique pour les recueillir, en veillant à réagir en fonction des résultats tant positifs que négatifs. Sachant quelles données seront recueillies et le moment où elles seront disponibles au cours du cycle du projet, permet aux directeurs de projet et autres cadres essentiels de décider des techniques d'analyse qui leur permettent de prendre des décisions plus éclairées.

Il est important de remarquer qu'il ne s'agit pas d'un processus de nature linéaire, mais plutôt cyclique. La conception mène au suivi qui mène à l'apprentissage qui peut amener des modifications de la conception. Un suivi continu et régulier du projet assure la responsabilisation de LWR vis-à-vis des populations touchées qui ont contribué en premier lieu à la conception initiale. Une réunion de réflexion constitue aussi un autre outil de suivi efficace qui permet au personnel du projet et à d'autres parties prenantes de considérer la progression et la qualité du projet de manière participative, de repérer les meilleures pratiques qui peuvent être davantage renforcées et les pratiques inefficaces qui peuvent être abandonnées ou améliorées.



**Lutheran World Relief**  
SUSTAINABLE DEVELOPMENT. LASTING PROMISE.

800.597.5972 | [lwr.org](http://lwr.org)