



# Redevabilité envers les enfants et les communautés

## Guide pour sa mise en pratique

Novembre 2021  
Note d'orientation - Qualité & Redevabilité



**Terre des hommes**  
Helping children worldwide.

## Quel est l'objectif de ce document ?

Ce document a pour but d'expliquer la Redevabilité envers les enfants et les communautés telle qu'elle est comprise et mise en œuvre par Tdh. Il présente la façon dont les divers concepts sont articulés et ce qu'est la redevabilité dans la pratique. Il donne des exemples de la façon dont elle peut être mise en œuvre, des domaines de notre travail qui y contribuent et des outils et documents qui peuvent nous guider. Il présente également les rôles et comportements du personnel de Tdh qui contribuent à une organisation plus redevable, et des bonnes pratiques ou apprentissages existant dans l'organisation.

Cette note d'orientation est le résultat (i) d'une consultation avec le personnel de Tdh au siège, des bureaux régionaux et des délégations pays, (ii) d'une analyse des principaux cadres, politiques, outils et ressources de Tdh relatifs à la redevabilité et (iii) des principaux cadres extérieurs relatifs à la redevabilité envers les populations affectées et à la prévention des abus et de l'exploitation sexuelles (PEAS) - voir la section 3 pour une liste complète des cadres de Tdh et des cadres extérieurs.

## Acronymes

### CFRM

Mécanisme de réponse aux plaintes et aux feedbacks, acronyme gardé de l'anglais (Complaints and Feedback Response Mechanism)

### CHS - NHF

Core humanitarian Standard - Norme humanitaire fondamentale

### SMPE - CPMS

Standards minimaux pour la protection de l'enfance

### CDE

Convention relative aux droits de l'enfant

### HAP

Humanitarian Accountability Partnership - Partenariat pour la redevabilité humanitaire

### IASC

Inter-Agency Standing Committee

### LGBTI

Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender and Intersex - lesbiennes, gays, bisexuels, transgenres et intersexes

### M&E

Monitoring & Évaluation

### MEAL – (SERA)

Monitoring Evaluation Accountability and Learning – Suivi Évaluation Redevabilité Apprentissage

### PEAS - PSEA

Politique pour la Prévention de l'exploitation et des abus sexuels

### POS

Procédure Opérationnelle Standard (acronyme anglais utilisé : Standard Operating Procedure)

#### Note :

*Dans ce document, le terme « enfants » désigne les filles et les garçons de tout genre ; lorsque Tdh travaille avec et pour les jeunes, les mêmes règles et principes liés à la redevabilité s'applique, même s'ils ou elles sont majeur.e.s.*

# Table des matières

<b>1. Que signifie la Redevabilité pour Terre des Hommes ? .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Pourquoi la redevabilité envers les enfants et les communautés est-elle importante ?.....</b>	<b>5</b>
<b>3. Quel est le cadre politique de Tdh pour améliorer sa redevabilité ? .....</b>	<b>6</b>
<b>4. Comment être plus redevable en pratique ? .....</b>	<b>8</b>
<b>4.1. Communiquer des informations .....</b>	<b>9</b>
<b>4.2. Garantir l'inclusion et la représentation .....</b>	<b>11</b>
<b>4.3. Participation et engagement.....</b>	<b>13</b>
<b>4.4. Concevoir, mettre en œuvre, mettre à jour et utiliser des mécanismes de réponse aux plaintes et aux feedbacks .....</b>	<b>15</b>
<b>4.5. La redevabilité tout au long du cycle de gestion d'un projet - quand et comment garder à l'esprit que la redevabilité renforce la qualité de notre projet ?.....</b>	<b>16</b>
<b>5. Qui est responsable d'assurer une gestion du projet redevable ?.....</b>	<b>18</b>
<b>Annexe – Rôle du personnel Qualité &amp; Redevabilité.....</b>	<b>20</b>



## 2. Pourquoi la redevabilité envers les enfants et les communautés est-elle importante ?

Tdh a défini un ensemble de **valeurs et de principes** qui guident la manière dont son mandat doit être rempli. Ces valeurs guident la manière dont nous devons nous comporter avec les autres, et s'appliquent également à la manière dont les membres du personnel de Tdh collaborent les uns avec les autres. Le concept de Redevabilité est étroitement liés à ces valeurs et sa mise en pratique aide l'organisation à être à la hauteur de ses engagements envers toutes ses parties prenantes

Pour Tdh, être redevable envers les enfants et les communautés est une **responsabilité**, si bien que **tout le personnel doit se comporter en conséquence dans tous les contextes**. En effet, c'est lorsque les enfants, les communautés, les partenaires, les bailleurs et autres parties prenantes sont conscients de nos normes professionnelles, de la manière dont nous devons nous comporter sur le terrain et de nos objectifs qu'ils comprennent ce qu'ils peuvent attendre de Tdh et les habiliter à tenir Tdh responsable de ses actions.

**Adopter une approche fondée sur la redevabilité tout au long de nos projets et programmes nous guide pour :**

- **Traiter avec respect et dignité** les enfants et les communautés en valorisant les points de vue qu'ils expriment et en reconnaissant ce qu'ils veulent, en renforçant leur capacité à agir collectivement et individuellement.
- **Minimiser strictement le dommage** que nous pourrions causer non intentionnellement en apportant une assistance qui respecte le principe du « Do no harm » (Ne pas nuire).
- Renforcer la **relation de confiance** avec les populations.
- Rendre notre organisation **plus transparente** sur son rôle et ses services, honnête vis-à-vis de ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas et sur la façon dont nous apprenons et nous améliorons, dont nous nous efforçons d'être un partenaire ou un acteur **crédible**.
- Permettre à tous les enfants et adultes, indépendamment de leur âge, leur sexe ou leur diversité, de s'engager, de participer et **d'influencer nos projets**, de **bénéficier de manière équitable** de ce que le projet va influencer et changer.
- Donner aux enfants et aux communautés les moyens de **contribuer aux décisions qui affectent leur vie** grâce à une participation significative.
- Permettre aux enfants et aux communautés de **tenir Tdh responsable de ses comportements**, de ses rôles et de ses actions par l'intermédiaire de systèmes robustes.
- Mieux **identifier et minimiser les déséquilibres de pouvoir**, les inégalités et les discriminations dans les contextes dans lesquels nous travaillons. Cela inclut le différentiel de pouvoir que nous avons en tant qu'acteur.trice.s humanitaires et de développement.
- Améliorer la qualité des interventions.

### Comment la redevabilité impacte-t-elle la qualité ?

*« Être redevable envers les personnes affectées par une crise aide les organisations à développer des programmes de qualité qui répondent aux besoins de ces personnes et réduit les risques d'erreurs, d'abus et de corruption. Les processus de redevabilité qui sont gérés efficacement améliorent les performances des organisations. » (HAP)*

Être plus redevable signifie que nous sommes plus ouverts pour :

- ✓ **apprendre** continuellement des enfants et des communautés, car leur opinion et leur participation influencent notre travail.
- ✓ **adapter** notre travail à la réalité du terrain, ajuster ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas.
- ✓ renforcer sa **pertinence** par rapport aux **besoins** et son respect du bien qui sous-tend les actions de Tdh.
- ✓ concevoir et mettre en œuvre un changement qui est plus **durable** grâce à une meilleure **appropriation locale**.

### 3. Quel est le cadre politique de Tdh pour améliorer sa redevabilité ?

Tdh suit un **ensemble de politiques** qui guident notre pratique sur le terrain pour améliorer la qualité de notre travail et nous rendre plus redevables. Ces politiques nous guident sur la façon dont nous mettons en œuvre nos programmes aussi bien dans **des contextes humanitaires que de développement**, les approches et méthodologies que nous utilisons, les principes que nous suivons dans les tâches quotidiennes.

#### Cadre de référence externe/global

La [Convention relative aux droits de l'enfant \(CDE\)](#) protège les droits des enfants dans tous les domaines de leur vie, y compris leurs droits à la vie, à la survie, au développement et le droit de ne pas être soumis à la violence, aux abus et à la négligence ainsi que le droit d'exprimer leurs opinions sur les questions qui les concernent.

La [Norme Humanitaire Fondamentale](#) (CHS) définit 9 engagements que les acteurs de l'aide humanitaire utilisent pour améliorer leur qualité et leur efficacité. Elles placent les communautés et les personnes affectées par une crise au centre de l'action humanitaire.

Les [engagements révisés de l'IASC sur la redevabilité](#) envers les populations affectées et la protection contre l'exploitation et les abus sexuels.

Les [standards minimaux de protection de l'enfance](#) (SMPE) visent à renforcer la qualité et la redevabilité dans les programmes de protection de l'enfance et à améliorer les approches multisectorielles de la sécurité et du bien-être des enfants.

#### Cadre institutionnel de Tdh

Le [Code global de conduite](#) signé par le personnel, les partenaires, les bénévoles ainsi que tous les sous-traitants et prestataires de services, couvre toutes les formes de comportement ou d'action à tout moment et en tout lieu, basées sur les principes humanitaires et les valeurs de Tdh.

La [politique de sauvegarde de l'enfance](#) régleme la manière dont Tdh travaille afin que les enfants avec lesquels l'organisation entre en contact (directement ou indirectement) soient protégés et voient leur bien-être promu, et qu'aucune action, lors de la mise en œuvre des programmes ou des activités institutionnelles, ne nuise aux enfants.

La [Politique sur la protection contre l'exploitation et les abus sexuels](#) (PEAS) définit l'importance et les exigences de bonne conduite du personnel et fixe l'obligation de signaler tout comportement qui y contrevient.

La [Politique Genre et Diversité](#) décrit les engagements et les principes directeurs de Tdh en matière de G&D dans toutes ses activités et le fonctionnement interne de l'organisation. Elle indique un cadre global pour que l'organisation crée un environnement de travail plus inclusif, intègre et fasse le suivi les questions liées au G&D dans les activités de Tdh.

La [Politique de lutte contre la corruption, la fraude et les conflits d'intérêts](#) répertorie et définit les comportements prohibés au sein de l'organisation et précise les responsabilités des entités et des individus concernés en matière de corruption, de fraude et de conflits d'intérêts.

Tdh est également signataire du label suisse ZeWo qui est un ensemble de normes couvrant les aspects d'éthique et d'intégrité, de gouvernance d'entreprise, d'utilisation efficace des fonds, de résultats, de comptabilité juste et fidèle, de transparence, de redevabilité ainsi que de collecte de fonds et de communication.



### Où peut-on trouver le concept de redevabilité dans la [NHF](#) ?

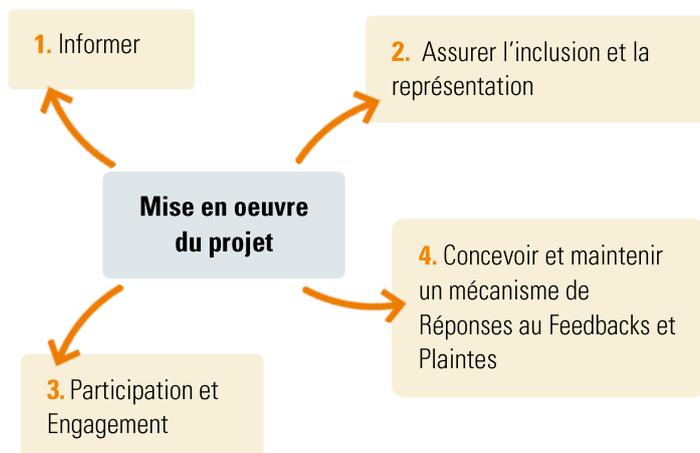
La redevabilité est intégrée partout, mais on la retrouve particulièrement dans l'engagement 3 lorsque l'on se réfère au principe du 'Do no harm' ainsi que :

- # 4 axé sur la communication, la participation et les retours d'information
- # 5 qui édicte que les plaintes doivent bien être accueillies et traitées
- # 7 lié à l'apprentissage
- # 9 où il est question d'utiliser les ressources de manière responsable

## 4. Comment être plus redevable en pratique ?

Étant donné que la redevabilité envers les enfants et les communautés relève de la responsabilité de l'ensemble du personnel de Tdh, chacun doit travailler avec une « **optique redevabilité** » tout au long du cycle du projet. Cela peut se faire à travers plusieurs activités qui peuvent être regroupées sous ces quatre domaines :

1. **Fournir des informations.**
2. Assurer l'**inclusion** et la **représentation**.
3. **Participation et engagement.**
4. Concevoir, mettre en œuvre, utilisation du **mécanisme de réponse aux feedbacks et plaintes** (CFRM en anglais).



Nous les verrons en détail dans les prochains chapitres.

Les actions visant à promouvoir la redevabilité doivent être mises en œuvre dans tous les contextes dans lesquels nous intervenons : **contextes humanitaires, fragiles, zones de conflit comme environnements plus stables**. Il est reconnu que la mise en œuvre et le maintien des systèmes de redevabilité dans les contextes humanitaires peuvent être plus difficiles, en raison de la complexité politique et opérationnelle du contexte, ou en raison de la vitesse de mise en œuvre requise. Il est également primordial de s'assurer que l'intervention ne nuise pas et contribue à renforcer la sécurité et le bien-être des personnes. Mettre en place des systèmes pour renforcer notre redevabilité peut nous y aider.

Il est important de se rappeler que la redevabilité va **au-delà de la durée et des activités du projet**. Elle s'applique au rôle et aux actions de Tdh dans n'importe quel pays, à la manière dont le personnel de Tdh interagit et se comporte dans toutes ses relations, dans le périmètre d'un projet et au-delà. Par conséquent, nous devons nous comporter de manière redevable dans tous les types d'engagement ou de relations avec les enfants et les communautés, les autorités locales, les donateurs ou une coordination sectorielle plus large, par exemple. Cela signifie également que la durabilité est prise en compte lorsque le projet est terminé, que l'impact du travail que nous effectuons **n'entrave pas le développement durable futur** (par exemple, le projet n'entraîne pas la destruction de l'environnement ou des ressources durables, ou l'augmentation de tensions qui alimenteront de futurs conflits, conformément au principe « Ne pas nuire »).

### Ressources pratiques sur la redevabilité à Tdh

Tdh a développé des ressources documentaires en lien avec la mise en œuvre en pratique de la redevabilité envers les enfants et les communautés dans la gestion de projet :

- [Éléments fondamentaux pour les bonnes pratiques de Protection de l'Enfance](#)
- La Directive sur les [Engagements M&E](#)
- [La Procédure sur les Mécanismes de Réponse aux Feedbacks et Plaintes \(CFRM\)](#)

Voir aussi cette ressource externe :

- [Méthode COMPAS Qualité et Redevabilité](#), 2018 - Groupe URD - une méthode de gestion de la qualité et de la redevabilité pour les projets d'aide humanitaire et de coopération au développement.

## 4.1. Communiquer des informations

La communication d'informations est l'un des éléments clés qui contribue à établir une relation basée sur la transparence et la confiance. En plus d'informer sur la façon dont les acteurs.trices de l'aide humanitaire/du développement sont censés se comporter, il s'agit également de la première étape pour ouvrir une conversation sur la façon dont les gens peuvent contribuer à notre travail.



Pour que Tdh soit le plus transparent et honnête possible, les informations doivent être:

- ✓ **Pertinentes** : les enfants et les communautés doivent être consulté.e.s sur les informations qu'ils.elles souhaitent recevoir, au début d'un projet, et pour engager un dialogue constant avec eux.elles.
- ✓ Communiquées via des **méthodes appropriées**, accessibles, adaptées au public : utiliser différentes modalités de communication pour garantir que différents groupes de population puissent y accéder (y compris, par exemple, les personnes atteintes de déficience visuelle ou auditive). Les informations doivent être disponibles pour les différents niveaux d'alphabétisation et dans toutes les langues pertinentes. Envisagez de parler directement avec des enfants et des adultes, ou d'utiliser des supports visuels tels que des vidéos, des bannières, des affiches, des tableaux, des e-mails ou des réseaux sociaux. Les enfants peuvent avoir besoin de temps pour comprendre certains concepts, même s'ils sont partagés d'une manière qui leur est adaptée. Envisagez des moyens variés et créatifs de partager l'information et demandez aux enfants et aux jeunes comment ils.elles préféreraient qu'elle soit partagée.
- ✓ En **temps opportun** : fournir des informations à jour et à temps.
- ✓ **Respectueuses et culturellement appropriées**.
- ✓ **Sûres** : communiquer des informations d'une manière qui ne met pas les enfants et les communautés en danger.



### Est-il toujours sûr de partager des informations ?

Nous devons toujours prendre en compte la sécurité de notre personnel et de celles.ceux qui donnent et reçoivent les informations, en vertu du principe de *Ne pas nuire (Do No Harm)*. En évaluant les risques liés au partage de certaines informations avec certains acteurs.trices, ainsi que la manière dont elles sont partagées, il est essentiel de s'assurer que nous ne mettons pas en danger les personnes qui donnent, reçoivent et utilisent ces informations.

## Quelles informations communiquer ?



**Qui nous sommes :** le nom de l'organisation, le nom des membres du personnel impliqués dans le projet et leur rôle – et n'oubliez pas de mettre à jour ces informations si les personnes sont remplacées ; toutes les coordonnées.



**Nos engagements :** Valeurs et principes de Tdh, en insistant particulièrement sur les droits des enfants et des personnes.



**Comment nous devons et ne devons pas nous comporter :** notre code global de conduite, nos engagements en matière de sauvegarde de l'enfance et de prévention de l'exploitation sexuelle.



**Ce que nous faisons et comment nous le faisons :** les plans des projets et leurs modifications ; comment les choix sont faits (par exemple les critères et processus de ciblage et de sélection des personnes) et qui les fait, comment fonctionne notre mécanisme de réponses aux plaintes et feedback.



**Comment nous tenir responsable :** qui contacter et comment remettre en question qui nous sommes, ce que nous faisons et comment nous le faisons. Des informations claires sur les processus associés aux mécanismes de réponse aux feedbacks et aux plaintes.



### Pourquoi devons-nous informer les communautés ?

- ✓ Parce que l'accès à l'information est un droit humain, et qu'il est lui-même un livrable clé de l'aide.
- ✓ Parce que l'information apporte de la dignité.
- ✓ Parce que c'est important pour nous !
- ✓ Parce qu'il permet aux enfants et aux communautés de savoir quand et comment contribuer et participer.
- ✓ Parce qu'il rappelle aux enfants et aux communautés nos engagements, nos valeurs, nos plans et leur permet de nous demander des comptes si l'un d'entre nous ne respecte pas ce à quoi nous nous engageons.

**CDE**, 13 – L'enfant a droit à la liberté d'expression. Ce droit comprend la liberté de rechercher, de recevoir et de diffuser des informations et des idées de toute espèce, sans considération de frontières, sous une forme orale, écrite, imprimée ou artistique, ou par tout autre moyen du choix de l'enfant.

**Fondamentaux Tdh pour la Protection de l'Enfant #1.9** – La participation est **transparente et informative**. Les informations sont communiquées de manière **appropriée et significative**.



**NHF** #3 – L'engagement 3 de la Norme Fondamentale Humanitaire CHS réaffirme que les communautés ont connaissance de leurs droits, ont accès à l'information et participent aux décisions et l'engagement 4 s'assure d'un accès à des mécanismes sûrs et réactifs pour traiter les plaintes

## 4.2. Garantir l'inclusion et la représentation

En tant que Tdh, nous voulons placer les enfants et les communautés au centre de leur développement et de leur rétablissement, quels que soient leur âge, leur sexe, leur rôle ou leur diversité.

Cela signifie veiller à ce que nous fassions tout notre possible pour qu'ils.elles soient en mesure de s'engager et de participer de manière significative tout au long du cycle de des projets et programmes. Tdh s'efforcera d'atteindre et d'impliquer les groupes les plus vulnérables et marginalisés de la population, en leur donnant un rôle pour contribuer et influencer ce que nous faisons.

En les impliquant, Tdh contribue à renforcer leur pouvoir d'agir pour revendiquer leurs droits, pour définir les changements qu'ils.elles veulent dans leur vie et celle de leur communauté et s'assurer que les actions de Tdh sont inclusives et pertinentes pour eux.elles.



### Concevoir des consultations pour les rendre plus inclusives

Il est parfois conseillé d'organiser des **consultations séparées** avec différents groupes (par exemple, hommes et femmes, groupes d'âge, groupes socio-économiques) pour permettre aux enfants ou aux adultes d'être plus à l'aise pour exprimer leur voix et leurs besoins.

Le **choix de l'animateur.trice** est également très important (femme ou homme, âge ou origine, profil...). Il n'y a **pas de solution unique** : comprendre le contexte et les dynamiques de pouvoir est essentiel pour choisir la meilleure façon de s'engager !

**N'oubliez pas non plus que le fait d'avoir un petit nombre de participant.e.s représentant une diversité ne suffit pas à garantir que leurs voix soient entendues et prises en considération !**

### Comment assurer l'inclusion et la représentation ?



Assurer une **équipe équilibrée au niveau genre** (en particulier pour le mécanisme de réponse aux feedbacks et aux plaintes et pour les points focaux Sauvegarde) pour recevoir les feedbacks et les plaintes et en même temps toucher les garçons, les filles, les femmes et les hommes de manière égale.



Comprendre la **diversité de l'environnement** dans lequel travaille Tdh en apprenant à connaître les coutumes, les structures et les normes sociales et de genre, ainsi que les dynamiques de pouvoir.



Analyser les normes sociales et de genre, les données sur l'accès aux droits ventilées par âge, sexe, handicap et autres éléments pouvant constituer une vulnérabilité (comme l'appartenance ethnique ou religieuse) pour **déterminer comment l'identité ou la situation des personnes peut les exposer à l'exclusion.**



**Choisir des moyens appropriés, adaptés et pertinents** pour engager, consulter et écouter tous les segments et groupes existants dans la population, en s'efforçant d'inclure les plus vulnérables dans une participation sûre et significative.



**Utiliser les données pour monitorer l'inclusion et la participation** : enregistrer les données de participation (y compris celles qui concernent les feedbacks et les plaintes) ventilées par sexe, âge et autre facteur de diversité afin qu'elles puissent être analysées en fonction des normes dans le contexte ; utiliser l'analyse de données désagrégées pour s'assurer que les actions impliquent, incluent et ciblent les enfants et les communautés en prenant en compte leurs diversités. Ces données peuvent vous aider à comprendre si un groupe particulier n'est pas en mesure ou habilité à s'engager avec nous.



**Évaluer si les personnes qui participent sont représentatives** : consultent-elles, coordonnent-elles et incluent-elles toutes les personnes au sein de leur groupe sur les décisions prises ? Les représentant.e.s des enfants apportent-ils.elles la diversité des points de vue au sein de leur groupe?



**Travailler sur l'inclusion et la représentation avec les partenaires et les autorités locales** : Tdh n'a pas toujours des relations individuelles avec les enfants et les adultes, et travaille souvent avec des partenaires ou des groupes de la société civile qui représentent, par exemple, les femmes et les filles, les personnes LGBTI, les enfants vivant avec un handicap, les minorités religieuses, les groupes autochtones ou les structures sociales (telles que les castes). Nous devons travailler avec nos partenaires pour tenir compte de la représentativité des différents groupes, et veiller à ce que les différentes opinions, incluant celles qui sont minoritaires, ne soient pas laissées de côté.



**Concevoir et mettre en œuvre un Mécanisme de Réponse aux Feedbacks et plaintes qui soit sensible à la diversité** : par exemple, assurez-vous que les feedbacks et les plaintes relatifs à des abus sont collectés de manière sensible auprès des femmes et des hommes qui ont déposé une plainte et que vous pouvez les orienter vers les services appropriés.

La [politique de Tdh sur le genre et la diversité](#) décrit les engagements et les principes directeurs de Tdh en matière de genre et de diversité dans l'ensemble de ses activités et au niveau du fonctionnement interne de l'organisation



[Mécanisme de réponse aux plaintes et aux feedbacks](#) de Tdh

La section du document sur l'accessibilité et la sécurité et la dignité (2.2.4) donne des exemples et des considérations supplémentaires sur la façon d'atteindre différents groupes de manière sûre

### 4.3. Participation et engagement

La participation induit la **consultation, l'implication** et la possibilité pour les enfants et les communautés avec lesquelles nous travaillons de jouer un **rôle actif dans les processus décisionnels qui affectent leur vie, leur bien-être, leur dignité et leur protection**. La participation doit être intégrée dans la mise en œuvre des projets. Nous devons considérer les enfants et les communautés comme des partenaires égaux.égales, en particulier en période de crise où ils.elles peuvent être plus fragiles et avoir besoin de plus de soutien, en leur donnant les moyens de devenir des **« participant.e.s actif.ve.s »** plutôt que des **« bénéficiaires passif.ve.s »** tout en renforçant les capacités et l'appropriation localement.

**Tdh veut s'assurer que les enfants sont particulièrement soutenu.e.s dans l'exercice de leur droit à la participation**, à la fois au niveau personnel (comme dans la gestion de cas) et dans les processus collectifs (comme la conception et la mise en œuvre de projets). Dans le même temps, Tdh reconnaît que **la participation, sans véritable processus d'autonomisation, peut devenir un processus de manipulation**. C'est pourquoi nous insistons particulièrement sur la manière dont les enfants sont impliqué.e.s et participent à notre travail : reportez-vous aux [Fondamentaux de la PE n° 1](#).

La participation est un concept large qui peut se traduire en pratique dans plusieurs activités liées à l'engagement : de la sensibilisation à la mise en application de solutions dirigées par la communauté ([POS CFRM](#)) en assurant **l'aspect critique de la participation qu'est la communication bidirectionnelle**.



#### Que garder à l'esprit lors que nous impliquons, engageons et consultons les enfants et les communautés?

- **Clarté, ouverture et transparence** : les participant.e.s doivent comprendre l'objectif, le processus, la portée et les limites de la consultation, comment leur contribution sera/ne sera pas utilisée et les raisons à cela.
- **Recours à des professionnels** : l'inclusion des enfants, chaque fois que cela est possible et approprié, doit être soumise à la présence de professionnels formés et expérimentés. Des méthodes adaptées favorisant la participation des enfants doivent être mises en œuvre tout en prenant les précautions appropriées pour protéger, sauvegarder et assurer leur bien-être.
- **Sécurité pour tou.te.s** : les risques doivent être pris en compte avant et pendant tous les processus d'engagement et de consultation, en évaluant les risques et en les atténuant, en particulier pour les enfants.
- **Respect** : rechercher l'écoute mutuelle, la compréhension, le respect de la diversité des points de vue et la confiance.
- **Temps approprié** : la consultation doit avoir lieu au bon moment pour qu'elle éclaire la prise de décision.
- **Rendre compte** – fermer la boucle – Les communautés doivent être informées des conclusions des processus de consultation et informées des décisions qu'elles ont influencées. Lorsque les décisions ne sont pas cohérentes avec les conclusions de la consultation, la raison doit être expliquée.
- **Méthodologie adaptée prenant en compte les dynamiques de pouvoir** : les consultations doivent s'efforcer d'identifier les méthodes de participation les plus sûres et celle qui permettra à tous les groupes de population de contribuer, quels que soient leur âge, leur sexe, leur diversité ou leur rôle dans la communauté.
- **Participation informée, volontaire et consensuelle** : obtenir le consentement et l'assentiment des enfants (ou de leurs tuteurs.trices) et des communautés. Quiconque participe doit savoir qu'il.elle est libre de se retirer à tout moment.
- Un **exercice honnête** : si nous décidons de consulter les enfants et les communautés, nous devons le faire parce que nous voulons vraiment écouter, apprendre et concevoir des programmes et des projets significatifs pour elles.eux. Nos décisions et la façon dont nous façonnons notre travail doivent être véritablement forgées et ajustées en fonction de ce que nous dit notre consultation.



## Neuf exigences de base pour la participation des enfants

La participation des enfants requiert une attention particulière, et elle doit se dérouler de manière éthique et morale, conformément à neuf exigences de base :

- ✓ transparente et informative,
- ✓ volontaire,
- ✓ respectueuse,
- ✓ pertinente,
- ✓ adaptée aux enfants,
- ✓ inclusive,
- ✓ soutenue par une formation,
- ✓ sûre et sensible aux risques,
- ✓ redevable.

[\(Observation générale #12 CDE – sur le droits des enfants à être entendus\).](#)

[\(Observation générale #12 CDE – sur le droits des enfants à être entendus\).](#)

### **Fondamentaux de PE de Tdh n° 1 et 8**

*En tant que principe et droit à la fois, Tdh veut s'assurer que les enfants sont encouragés dans l'exercice de leur droit à la participation.*

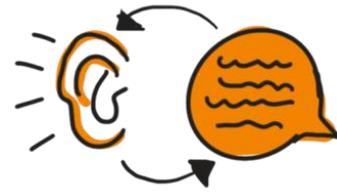
La [Directive « Engagements M&E »](#) de Tdh présente la façon dont la participation doit être intégrée dans tous les processus de M&E et inclut les considérations éthiques pour impliquer les enfants dans le M&E.



**CDE, 12** – L'État doit garantir que l'enfant qui est capable de forger sa propre opinion puisse exercer le droit **d'exprimer librement ses opinions** sur toutes les questions qui le concernent, et que les opinions de l'enfant soient dûment **prises en compte selon l'âge et la maturité de l'enfant**.

## 4.4. Concevoir, mettre en œuvre, mettre à jour et utiliser des mécanismes de réponse aux plaintes et aux feedbacks

La procédure sur les [mécanismes de réponse aux plaintes et aux feedbacks](#) (CFRM) de Tdh détaille toutes les étapes sur la façon de recevoir et de répondre aux demandes, aux informations, et aux préoccupations des communautés. Consultez le document pour des directives complètes sur la façon d'établir un CFRM.



### Pourquoi est-ce important?

Un CFRM robuste est un élément clé pour renforcer la **relation** avec les enfants et les communautés car il leur signifie que nous voulons les écouter, et que nous prenons en compte ce qu'ils.elles nous disent. Leur capacité d'agir et de participer en est renforcée et Tdh peut davantage fournir des services en adéquation avec ses engagements et ses valeurs.

Du point de vue **pilotage et gestion**, les informations collectées par le biais du CFRM sont précieuses car elles contribuent à identifier les bonnes et les mauvaises pratiques, mais aussi les besoins non satisfaits, ce qui peut être **rectifié dans la mise en œuvre**.

La Procédure Opérationnelle Standard sur les CFRM présente des processus et des responsabilités clairs pour traiter les problèmes opérationnels non sensibles et sensibles, pour prendre les bonnes mesures pour les résoudre, en proposant des réparations selon le cas. Elle renvoie la gestion des dossiers sensibles au dispositif mis en place pour traiter les violations du Code de conduite (Concern). Un CFRM performant est d'une importance primordiale pour s'assurer que Tdh est « redevable » en tant qu'organisation.

### Conseil pour tirer parti des atouts existants !

Il est toujours recommandé de comprendre quels sont les **canaux existants** pour communiquer les feedbacks et les plaintes dans le **contexte local**.

Évaluer si les méthodes ou les structures locales sont efficaces, fonctionnelles (ou si elles doivent être redynamisées) et en conformité avec les principes de Tdh inclus dans le CFRM et les Fondamentaux de la protection de l'enfant, permettra à Tdh de **renforcer les pratiques positives et les mécanismes communautaires** en s'engageant avec ceux qui, au sein des communautés, en sont responsables et y participent. [Fondamentaux de PE Tdh n° 8]



### Modalités proactives et réactives

Un CFRM doit combiner des modalités proactives (**aller chercher**) et réactives (**recevoir**), idéalement **articulées** entre elles. Dans un contexte où les feedbacks et les plaintes ne sont pas courants, c'est une bonne pratique pour Tdh de mettre en place des dispositifs réactifs (comme des hotlines ou des boîtes de feedback) et également de renforcer les systèmes proactifs, tels que des discussions de groupe, ou des réunions de réflexion. Ils peuvent influencer positivement les enfants et les communautés (par l'ouverture et la confiance) pour qu'ils.elles expriment leurs points de vue et fassent part de leurs préoccupations, de leurs inquiétudes et de leurs satisfactions.



### Est-il toujours facile de transmettre et de recevoir une feedback ou une plainte ?

Donner un feedback n'est pas facile pour tout le monde. Dans certaines cultures, la démarche n'est pas vraiment acceptée... un retour peut être perçu comme une critique et non écouté. Cela peut être interprété comme un danger car pourrait impacter les relations. Dans certains cas, le déséquilibre de pouvoir empêche les enfants, les femmes ou d'autres groupes de faire entendre leur voix. S'assurer que les enfants et les communautés utilisent un CFRM peut être un long processus de changement, mais qui est en adéquation avec la mission de Tdh de faire des enfants et des communautés des agent.e.s du changement qu'ils.elles souhaitent voir dans leur vie.

## 4.5. La redevabilité tout au long du cycle de gestion d'un projet - quand et comment garder à l'esprit que la redevabilité renforce la qualité de notre projet ?



**Lors de l'analyse de situation :** chaque fois que cela est possible et sûr, les enfants et les communautés ou leurs représentants doivent être impliqué.e.s dans l'exercice d'analyse pour garantir que nous collectons les bonnes informations sur base desquels les projets seront développés : Il est important que l'analyse du contexte, des besoins, des risques, des capacités et des vulnérabilités ainsi que des dynamiques locales **soit informée par les personnes les plus concernées par la situation**. Les enfants et les communautés doivent être informé.e.s de la collecte et de l'analyse des données en cours et savoir comment émettre un feedback sur le processus d'analyse de situation lui-même.

**Au stade de la conception de projet :** les enfants et les communautés doivent être consulté.e.s pour **définir les objectifs et les résultats du projet ainsi que lors de la planification des activités** afin de pouvoir les ajuster s'ils ne sont pas pertinents aux besoins identifiés. Ils.elles doivent être informé.e.s de la version finale du projet, comprendre comment les décisions ont été prises, et comment et pourquoi leurs contributions ont ou n'ont pas été incluses. Ils.elles doivent également être consulté.e.s pour **définir et planifier la manière dont ils.elles seront impliqué.e.s et engagé.e.s** tout au long du projet, en particulier lors de la conception du CFRM [POS]. Cela nous permettra de nous assurer qu'il est approprié, inclusif, sûr et accessible et que les coûts associés à sa mise en place, à sa mise en oeuvre, à son maintien à jour et à son utilisation sont pris en compte.



**Au démarrage du projet :** les enfants et les communautés doivent être informé.e.s du démarrage, du **plan d'action**, de qui sont leurs **interlocuteurs** à Tdh, notamment pour tout feedback et toute plainte qu'ils.elles pourraient avoir en tant qu'acteur.trice de la mise en oeuvre du projet.

**Tout au long de la mise en oeuvre** et du **monitoring** : les enfants et les communautés doivent être impliqué.e.s pour être des contributeurs.trics actif.ve.s au projet : l'apprentissage critique qu'ils.elles apportent doit influencer le changement, et améliorer la mise en oeuvre des activités. Le mécanisme de collecte de feedbacks et



de plaintes doit être constamment évalués par le personnel de Tdh avec les communautés pour s'assurer que les canaux sont pertinents, qu'ils fonctionnent et pour les ajuster le cas échéant. Le **monitoring ne doit pas se limiter à mesurer des indicateurs quantitatifs** mais doit également chercher à collecter et analyser **des données riches et nuancées sur les perceptions, les appréciations et les suggestions des enfants** et des membres de la communauté. Grâce au travail de suivi, nous devons établir des espaces sûrs et de confiance pour impliquer les enfants à l'aide de méthodologies de monitoring participatif appropriées ([Directive Tdh Engagements M&E](#) et [procédure sur les CFRM](#) ).



**Lors de l'évaluation et de l'apprentissage** : les enfants et les communautés sont souvent impliqués.e.s comme des sources d'information lors des évaluations. Cependant, comme le montre le [Manuel de gestion du cycle de projet de Tdh](#) dans les situations d'urgence et de crise humanitaire, les enfants et les adultes peuvent également participer aux exercices en prenant directement part à la collecte de données, à l'analyse ou jusqu'à **décider conjointement avec Tdh si/quoi/comment suivre et évaluer** (voir Encadré 35, page 93 « L'importance de la participation au suivi »). Par exemple, ils.elles peuvent être impliqués.e.s dans la définition des domaines à évaluer par l'évaluation elle-même.

Bien qu'un exercice plus long, par exemple demander aux enfants quels aspects du projet sont les plus importants à évaluer, permettra **d'inclure des aspects qui n'ont peut-être pas été pré-identifiés par Tdh pour l'exercice de collecte de données**. Une autre façon d'impliquer les enfants, par exemple, est de les faire mener une « enquête » sur certains aspects du projet, par exemple en leur demandant de nous accompagner lors d'une révision d'un projet d'éducation - en utilisant leurs yeux comme un prolongement du regard des évaluateurs. Ceci, en plus du **partage des résultats de l'évaluation** et des recommandations aux communautés (et aux enfants) renforcera l'analyse de l'évaluation elle-même, et permettra aux enfants et aux communautés d'être inclus.es dans l'apprentissage de la phase de projet suivante, qu'elle soit mise en œuvre par Tdh, d'autres acteurs.trice ou eux.elles-mêmes.



### **Travailler la redevabilité avec les partenaires**

Lorsque nous travaillons avec des partenaires, **nos engagements de redevabilité envers les enfants et les communautés doivent être maintenus**. Cela peut être fait avec les partenaires eux-mêmes, en s'appuyant sur des méthodologies existantes (tout en apprenant d'eux), ou en apportant un soutien à la mise en place de nouveaux systèmes. L'accent doit être mis sur les principes et les **objectifs communs de mise en place, de maintien et d'utilisation des systèmes et méthodologies de redevabilité** – il doit être clair que les systèmes de redevabilité servent cet objectif à la fois pour le partenaire et pour Tdh. Chaque section de ce document pourrait être discutée avec eux pour s'efforcer de mettre en œuvre des systèmes et des processus qui renforcent la redevabilité.

Si vous travaillez avec des partenaires locaux ayant des capacités limitées pour mettre en œuvre et entretenir un CFRM solide, Tdh doit réfléchir à la façon de **renforcer la structure et former le personnel pour leur permettre de mettre en place les processus liés à la redevabilité** sur la base des principes et des valeurs qui les sous-tendent. Il faut reconnaître que dans certains contextes, les organisations locales ont des liens étroits avec les communautés qui peuvent ou non générer une confiance et un engagement plus forts avec elles - le niveau de confiance et la relation avec les enfants et les communautés doivent être soigneusement évalués pour renforcer ce qui fonctionne déjà, tout en s'efforçant d'ajuster ce qui ne fonctionne pas.

## 5. Qui est responsable d'assurer une gestion du projet redevable ?

**La redevabilité est l'affaire de tou.te.s chez Tdh.**

Tout le personnel est signataire du [Code global de conduite](#) et adhère aux autres politiques de Tdh. Les politiques soutenant la Redevabilité **font référence à tous les comportements du personnel de Tdh, lorsqu'il est directement en contact avec la population** (qu'il s'agisse des enfants, des communautés, des partenaires ou des autorités), mais aussi dans **la manière dont les activités sont planifiées et mises en œuvre.**

Les programmes, les projets et toutes les activités sont le résultat d'un effort collectif de toutes les fonctions : **être plus redevable est donc entre les mains de tout le personnel.** La coordination avec le personnel Qualité & Redevabilité (Q&R) et/ou le personnel ayant des responsabilités en matière de sauvegarde, qui soutiennent spécifiquement Tdh dans la conception et la mise en œuvre des cadres, systèmes et processus de redevabilité, conduira Tdh à délivrer des services de façon plus qualitative et redevable. Vous trouverez plus de détails sur le rôle du personnel de Q&R en annexe.



### **Comment les membres du personnel chargé de la protection et de la Q&R travaillent-ils ensemble ?**

Une préoccupation relative à la sauvegarde fait référence à toute plainte ou cas (reçu par le biais du CFRM ou autre canal) concernant une interaction avec des enfants ou des communautés qui enfreint l'une des politiques de sauvegarde ([Politique de sauvegarde de l'enfance](#), [Politique sur la prévention de l'exploitation et des abus sexuels](#), [Directive sur les comportements abusifs au travail](#)) ou plus généralement, le [Code global de conduite](#).

Les équipes Qualité et redevabilité (Q&R), à travers leurs activités de monitoring, peuvent recevoir des plaintes ou des informations sur des cas relatifs à la sauvegarde. Il est important d'impliquer le personnel de Sauvegarde en cas de suspicion, afin qu'un triage approprié puisse être mis en œuvre pour évaluer les cas. Les deux fonctions se réunissent parfois également avec le point focal Protection de l'enfance pour garantir la sécurité des enfants et des communautés tout au long du projet et cela peut soulever des préoccupations si ce n'est pas le cas. Consultez la [Procédure sur les CFRM](#) pour plus de détails.

**Tout le personnel contribue** à la redevabilité envers les enfants et les communautés de différentes façons. Par exemple :

### Les cadres exécutifs, en :

- Encourageant des comportements basés sur le principe de dignité et en adéquation avec les valeurs de Tdh. En assurant qu'une bonne attention est portée sur les dynamiques de pouvoir qui peuvent interférer dans l'autonomisation des enfants et des communautés.
- Promouvant et assurant l'application des cadres institutionnels et des politiques telles que le Code Global de Conduite.
- Créant un espace favorable aux relations de confiance et de sécurité au sein de l'équipe, avec les acteurs.trices des projets, grâce à la participation et à un dialogue ouvert et transparent.
- S'assurant que les systèmes et les processus garantissant la redevabilité se déroulent conformément aux Procédures et Directives Tdh.
- Évaluant si la mise en œuvre de ces systèmes respecte les engagements, les valeurs et les politiques de Tdh de manière cohérente, efficace et significative, en utilisant des moyens et des processus appropriés.
- Garantissant que la prise de décision sur les projets et les activités est basée sur des données fiables, comprenant les feedbacks et les plaintes recueillis auprès des enfants et des communautés.
- S'assurant, dans la mesure du possible, qu'un nombre suffisant de personnes avec des rôles et des responsabilités clairs sont désignées pour mettre en œuvre des opérations plus redevables, y compris le développement des compétences appropriées.



### Les équipes de gestion de projet, en :

- S'assurant que toutes les activités sont menées de manière sûre et contribuent à renforcer la dignité des personnes.
- Assurant un espace pour construire une relation de confiance et de sécurité au sein de l'équipe et avec les parties prenantes.
- Travaillant avec les points focaux Sauvegarde et Protection de l'enfance pour s'assurer que les projets sont sûrs pour tou.te.s.
- Impliquant les enfants, les communautés, les partenaires et les parties prenantes de manière significative lors de la conception, de la mise en œuvre, du suivi et de l'évaluation du projet avec le soutien du personnel de Q&R.
- Analysant et utilisant les informations collectées par le biais du M&E et du CFRM pour améliorer la qualité du travail de Tdh, ajuster et adapter la mise en œuvre en coordination avec l'équipe de Q&R, qu'il s'agisse de renforcer ou de reproduire quelque chose qui fonctionne ou d'ajuster quelque chose qui ne fonctionne pas.
- S'assurant que les coûts associés à la redevabilité sont budgétisés en coordination avec l'équipe de Q&R.



### Le personnel des services support :

- Se charge du suivi budgétaire pour s'assurer que les activités sont livrées comme prévu ou peuvent être adaptées en fonction d'un suivi continu.
- S'assure que toutes les politiques et tous les processus sont transparents, communiqués et revus fréquemment en fonction des feedbacks, des plaintes et de l'apprentissage pour s'assurer qu'ils sont pertinents, efficaces et adaptés aux activités.
- S'assure que tous les outils soutenant un système de redevabilité solide sont en place (qu'il s'agisse de matériel pour la communication d'informations, de boîtes de feedback et de plaintes, de procédures de sécurité ou de liste de distribution) sont à jour, sont partagés à temps et avec le niveau de qualité approprié.



# Annexe – Rôle du personnel Qualité & Redevabilité

( ou SERA - Suivi, Evaluation, Redevabilité et Apprentissage)

Le personnel de Q&R est chargé de concevoir, maintenir à jour et mettre en œuvre des mécanismes qui assurent une prestation redevable et de qualité. Une forte coordination avec le reste du personnel de mise en œuvre est nécessaire pour y parvenir - par exemple en ce qui concerne le respect des normes professionnelles ; ou au sein des services logistiques (normes et standards de la chaîne d'approvisionnement, mais aussi maintenance et utilisation du matériel, etc.).



Le rôle du personnel de Q&R dans le domaine de la redevabilité comprend, mais sans s'y limiter:

- **Besoins budgétaires:** en contribuant à la définition du budget pour le monitoring, l'évaluation, la redevabilité et l'apprentissage en termes de personnel (collecteurs de données, agents M&E, etc.), de matériel (tableaux, boîtes de commentaires, etc.)
- **Conception et méthodologie :** en définissant les meilleures approches méthodologiques pour
  - encourager la participation et l'inclusion,
  - identifier des moyens sûrs et pertinents d'impliquer les enfants et les communautés dans les activités de suivi: l'équipe de Q&R, en consultation avec le personnel de gestion et de sauvegarde ainsi qu'avec les enfants et les communautés eux-mêmes, proposera et surveillera la mise en œuvre d'espaces sûrs pour l'engagement.
  - mettre en place des CFRM pertinents, en liaison avec le point focal Sauvegarde pour harmoniser les systèmes de plaintes.
- **Collecte et analyse de données**
  - Soutenir ou diriger le processus de collecte et d'analyse des données afin qu'il soit éthique, apporte de la dignité, qu'il soit inclusif et participatif : collecter les bonnes données, au bon moment et de la bonne manière évite un engagement potentiellement préjudiciable avec les enfants et les communautés.
  - L'équipe de Q&R peut également utiliser les données du CFRM pour déterminer si les modalités (ou canaux) de communication sont toujours pertinents et s'il est nécessaire, par exemple : de davantage sensibiliser les communautés sur ces modalités, d'améliorer l'emplacement, la transparence ou le processus du CFRM. Veuillez-vous référer à la [Procédure sur le CFRM](#) pour plus de détails sur les questions de rôles et responsabilités dans la mise en place d'un CFRM.
  - Utiliser l'analyse des données et des informations pour surveiller si et comment nous atteignons notre cible, nos objectifs, et comment nous obtenons des résultats. L'analyse des données doit contribuer à nous indiquer si nous sommes pertinents ou efficaces, si nos interventions peuvent avoir des résultats négatifs inattendus. Cela nous aide également à devenir plus inclusif.ve.s et participatif.ve.s. Grâce à l'analyse des données «bénéficiaires», ventilées par âge et par sexe ou d'autres variables, nous pouvons déterminer si nous travaillons de manière équilibrée avec différents genres, si nous impliquons des enfants handicapé.e.s ou des groupes marginalisés pour d'autres raisons (par exemple leur religion ou leur culture).
  - Déclencher des alertes pour des dysfonctionnements identifiés grâce à l'analyse des données de monitoring, en étroite coordination avec les équipes du programme

- **Faire le suivi des systèmes de redevabilité** : vérifier que toutes les étapes incluses dans un cadre de redevabilité décrit ci-dessus sont toujours pertinentes, sûres, utilisées, etc. Par exemple :
  - Vérifier quelles sont les informations qui sont partagées par les enfants et les communautés et de quelle manière: l'équipe de Q&R peut aider la direction (et le personnel des services support) à déterminer si les dépliants, les panneaux, la communication sur les réseaux sociaux et tout autre canal de communication sont efficaces, inclusifs, accessibles et sûrs.
  - Soutenir la communication d'informations aux communautés et des espaces de dialogue, de feedback et de plaintes.
  - Contrôler si le CFRM est toujours utilisé pendant la mise en œuvre, s'il est pertinent, sûr, etc.

# LA REDEVABILITÉ

## C'EST QUOI ?

Utiliser le pouvoir de manière responsable et agir en prenant en compte les perspectives des enfants et des communautés

## POURQUOI ?

**POUR NE PAS NUIRE**  
Pour minimiser les risques de faire du mal



**POUR LA CONFIANCE**  
Pour renforcer une relation de confiance et de responsabilité



**POUR ÊTRE RESPONSABLES**  
Pour habiliter les enfants et les communautés à tenir Tdh responsable de ses actions

**POUR LA QUALITÉ**  
Pour améliorer nos actions en apprenant de manière continue, en nous adaptant à la réalité, en renforçant notre pertinence, et en assurant la durée de nos actions par leur appropriation locale.



**POUR ASSURER L'ÉQUITÉ**  
Pour minimiser mieux identifier et aborder les déséquilibres de pouvoir, les inégalités et les discriminations



**POUR L'AUTONOMISATION**  
Pour permettre aux enfants et aux communautés d'agir sur les décisions affectant leurs vies



**PAR RESPECT ET DIGNITÉ**  
Pour permettre aux enfants et aux communautés d'être confiants dans leur capacité d'agir collective et individuelles

**PAR TRANSPARENCE**  
Pour être une association honnête, fiable, pleinement consciente de ses compétences et de ses limites



## COMMENT ?



**INFORMER**  
Qui nous sommes, nos valeurs, comment nous travaillons

**PARTICIPATION ET ENGAGEMENT**  
Encourager la participation renforçant le pouvoir d'agir



**DIVERSITÉ ET INCLUSION**  
Identifier les déséquilibres de pouvoir, assurer que tous les points de vues sont pris en compte

**RÉPONSE AUX RETOURS ET PLAINTES**  
Les écouter et agir pour améliorer les pratiques, résoudre les problèmes



## QUAND ?

**PENDANT L'ANALYSE DE SITUATION**  
Écouter ceux qui connaissent le mieux leur propre situation



**CONCEPTION DE PROJET**  
Vérifier la pertinence des actions prévues et les mécanismes de participation des bénéficiaires avec eux.



**IMPLÉMENTATION ET MONITORING**  
Apporter des espaces sûrs et de confiance pour écouter, collecter des informations et adapter le projet



**ÉVALUATION ET APPRENTISSAGE**  
Impliquer les enfants et la communauté dans les réflexions



**DÉBUT DU PROJET**  
Faire connaître le mécanisme de retours et de plaintes, ainsi que le déroulement du projet



## AVEC QUI ?

**ÉQUIPES PROJETS ET PARTENAIRES**  
Veiller à ce que toutes les activités soient menées de manière sûre et digne



**QUALITÉ & REDEVABILITÉ, MONITORING & ÉVALUATION**  
Méthodes participatives, sûres et appropriées de collecte et analyse de données, suivi de la redevabilité



**SERVICES SUPPORTS**  
Budgets et outils pour les actions promouvant la redevabilité



**DIRECTION**  
Promouvoir et assurer l'application des politiques et cadres Tdh



# Impressum

**Version:** Novembre 2021

**Autrice:** Marta Persiani, Consultante indépendante

**Constitutrices :** Catherine Dixon, Sophie Mareschal

**Consultation:** Sukanta Paul, Randa Azad Oghana,  
Barbara Hintermann, Dramane Keita, Maimouna Traore, Veronica Polit,  
Paulami De Sarkar, Cristina Vladescu, Eva Hegedus, Alice Gentile  
Sourabh Chakraborty, Kristen Hope Burchill,  
Sébastien Dafour, Scott Morey, Eleni Strati,  
Sandra Dacosta, Anton Roy Dharmalingam

**Graphic design:** Angel-Grafik ([hello@angel-grafik.ch](mailto:hello@angel-grafik.ch)), Maude Bernardoni

© 2021, Terre des hommes – helping children worldwide

*Every child in the world  
has the right to a childhood.  
It's that simple.*



Siège | Hauptsitz | Sede | Headquarters  
Av. de Montchoisi 15, CH-1006 Lausanne  
T + 41 58 611 06 66, E-mail: info@tdh.ch  
www.tdh.ch, CCP: 10-11504-8

 [www.tdh.ch](http://www.tdh.ch)  
 [www.facebook.com/tdh.ch](https://www.facebook.com/tdh.ch)  
 [www.twitter.com/tdh\\_ch](https://www.twitter.com/tdh_ch)  
 [www.instagram.com/tdh\\_ch](https://www.instagram.com/tdh_ch)



**Terre des hommes**  
Helping children worldwide.