



**POLITIQUE DE REDEVABILITE
ENVERS LES COMMUNAUTES
BENEFICIAIRES DE COSAWOH**

Version révisée 2025

Politique de redevabilité envers les communautés bénéficiaires de COSAWOH

1. Contexte et justification

COSAWOH intervient dans des contextes humanitaires et de développement où la confiance des communautés bénéficiaires est essentielle à la réussite durable des projets.

Pour consolider cette confiance et maximiser l'impact, il est nécessaire de formaliser une politique de redevabilité qui précise les engagements de l'ONG envers les populations.

Cette politique répond aux principes d'inclusion, de transparence et de respect de la dignité, tout en assurant une boucle de rétroaction continue et structurée.

2. Objectifs

La politique vise à établir des mécanismes clairs garantissant la participation effective des communautés à toutes les phases des projets.

Elle promeut la transparence des décisions, la responsabilisation des équipes de COSAWOH et la prise en compte systématique des retours des bénéficiaires.

Elle renforce la légitimité, la qualité et la pertinence des programmes en adéquation avec les besoins réels des populations.

3. Principes directeurs

La politique s'appuie sur plusieurs principes fondamentaux garantissant son efficacité et sa pérennité :

- Inclusion : reconnaissance de la diversité des bénéficiaires et promotion de leur droit à participer.
- Transparence : partage ouvert des informations sur les processus décisionnels et budgétaires.
- Responsabilité mutuelle : engagement réciproque entre COSAWOH et les communautés pour le respect des promesses.
- Respect et dignité : traitement équitable des bénéficiaires, sans discrimination.
- Apprentissage continu : amélioration des pratiques via les retours et l'évaluation régulière.

4. Champ d'application

Cette politique s'applique à tous les projets et activités financés par COSAWOH, quel que soit le bailleur.



Elle couvre l'ensemble des parties prenantes : communautés bénéficiaires, leaders locaux, comités de gestion et partenaires associatifs.

Elle concerne tous les niveaux opérationnels : du siège aux bureaux régionaux et aux sites de terrain.

5. Gouvernance et responsabilités

Acteur	Responsabilités clés
Conseil d'Administration	Adoption de la politique, validation des budgets dédiés à la redevabilité
Directeur Exécutif	Supervision globale, arbitrage en cas de conflit de priorités
Responsable Qualité & Redevabilité	Élaboration, suivi et mise à jour de la politique ; coordination des mécanismes de retour
Chefs de projet	Mise en œuvre sur le terrain, facilitation des consultations communautaires, reporting des incidents
Partners communautaires	Représentation des bénéficiaires, collecte et transmission des retours au sein du comité de pilotage

6. Mécanismes de participation et consultation

COSAWOH met en place des espaces formels de dialogue où les communautés peuvent exprimer leurs besoins, prioriser les activités et co-concevoir les interventions.

Les consultations se déroulent à plusieurs étapes : identification des besoins, élaboration du plan d'action, suivi et évaluation des résultats.

Ces sessions incluent des groupes de femmes, de jeunes, de personnes en situation de handicap et de représentants des minorités pour garantir une représentativité maximale.

7. Information et transparence

COSAWOH s'engage à diffuser régulièrement des informations claires sur :

- Les objectifs, budgets et calendriers des activités.
- Les critères de sélection des bénéficiaires et les modalités de distribution.
- Les cadres de gouvernance locale et les canaux de plainte et de feedback.

Ces informations sont affichées dans les lieux de réunion, distribuées sous forme de fiches simplifiées et partagées via des radios locales ou des comités de village.

8. Mécanismes de plaintes et retours

Pour recueillir et traiter les plaintes et suggestions, COSAWOH déploie un système multiniveau :



1. Points de contact communautaires (boîtes à suggestions sécurisées, comités locaux).
2. Ligne téléphonique dédiée et confidentielle, accessible 24/7.
3. Fenêtre de plainte au bureau de projet avec registre dédié.

Chaque plainte est enregistrée, classifiée (urgence, médiation, enquête), traitée dans un délai défini (72 heures pour les urgences) et fait l'objet d'un retour au plaignant.

9. Protection des données et confidentialité

COSAWOH garantit la confidentialité des informations fournies par les bénéficiaires et des plaignants.

Les données sont stockées dans une base sécurisée, accessible uniquement au Responsable Qualité & Redevabilité et aux enquêteurs désignés.

Un protocole de destruction sécurisée des documents sensibles est appliqué dès que la conservation légale ou administrative n'est plus requise.

10. Suivi, évaluation et apprentissage

Des indicateurs clés sont définis pour mesurer l'efficacité de la redevabilité :

- Nombre de consultations organisées et taux de participation.
- Délai moyen de traitement des plaintes et taux de résolution.
- Satisfaction des bénéficiaires mesurée via enquêtes post-activité.

Un rapport semestriel est présenté au Comité de pilotage et partagé avec les communautés, suivi d'ateliers de capitalisation pour ajuster les pratiques.

11. Renforcement des capacités communautaires

COSAWOH organise régulièrement des formations pour :

- Former les comités locaux aux techniques de recueil de feedback et à la gestion des plaintes.
- Former les représentants communautaires aux principes de bonne gouvernance et aux droits fondamentaux.
- Développer l'autonomie des groupes de suivi et d'évaluation locaux.

Ces sessions sont co-animées avec des organisations spécialisées en animation participative et méthodologies de redevabilité.

12. Partenariats et harmonisation

COSAWOH coordonne sa politique de redevabilité avec d'autres ONG et autorités locales pour :

- Harmoniser les outils de feedback et de plaintes.



- Mutualiser les retours d'expérience et les bonnes pratiques.
- Faciliter la création de mécanismes inter-ONG dans les zones d'intervention communes.

Cette coordination se fait via des plateformes sectorielles et des réseaux de sécurité alimentaire, d'éducation ou de santé.

13. Communication et diffusion

La politique est diffusée via :

- Un manuel interne et un guide simplifié destiné aux communautés.
- Des sessions de sensibilisation pour tout le personnel et les partenaires.
- Des affiches et supports audio-visuels dans les langues locales.

Une campagne annuelle de rappel des canaux de feedback est organisée pour maintenir la visibilité et l'engagement.

14. Formation et sensibilisation du personnel

Tout nouvel employé, consultant ou volontaire suit une formation obligatoire sur la redevabilité, intégrée au programme d'onboarding.

Des modules de mise à niveau sont proposés chaque année pour actualiser les méthodes de consultation, d'évaluation et de traitement des plaintes.

Les formateurs incluent à la fois des experts internes et des spécialistes externes en gestion participative et éthique humanitaire.

Annexes

- Annexe 1 : Modèle de fiche de consultation communautaire
- Annexe 2 : Formulaire standardisé de dépôt de plainte
- Annexe 3 : Grille d'indicateurs de redevabilité
- Annexe 4 : Procédure d'enquête et de suivi des plaintes
- Annexe 5 : Guide de communication simplifiée pour les communautés

Cette politique garantit que chaque bénéficiaire peut contribuer, être informé, formuler des retours et participer à l'amélioration continue des actions de COSAWOH.