

CONTRÔLABILITÉ

Comment assurer ... ?

a) Des relations de respect, confiance et transparence avec les acteurs clés

b) La participation des acteurs clés à la prise de décisions dès le commencement jusqu'à la fin de nos interventions

c) Des conditions pour recevoir le feedback -soit positif ou bien négatif- provenant des acteurs clés et y répondre de façon opportune

d) Une gestion interne avec ouverture pour promouvoir des apprentissages et évaluer le progrès à l'intérieur de nos équipes de travail

**Guide organisant des systèmes
de transparence des comptes
des ONG aux citoyens**

L`EXPÉRIENCE DE CARE PÉROU



RENDICION DE CUENTAS

¿Cómo asegurar?

- a) Relaciones de respeto, confianza y transparentes con los actores claves
- b) El involucramiento de actores claves en la toma de decisiones desde el principio hasta el final de nuestras intervenciones
- c) Condiciones para recibir retroalimentación -sea positiva o negativa- por parte de los actores claves y responder oportunamente
- d) Una gestión interna con apertura para alimentar aprendizajes y evaluar progresos al interior de los equipos de trabajo

Guide organisant des systèmes de transparence des comptes des ONG aux citoyens

L`EXPÉRIENCE DE CARE PÉROU

LIMA PÉROU, 2010

Guide organisant des systèmes de transparence des comptes des ONG aux citoyens
L`expérience de Care Pérou

© CARE PEROU

Av. General Santa Cruz, 659 - Lima 11 - Pérou

Téléphone: (511) 4171100

Fax: (511) 4334753

www.care.org.pe

Directeur de Programmes

Jay Goulden

Coordination générale

Claudia Sánchez

Unité de suivi, d`évaluation, d`exercice, d`apprentissage
et de transparence des comptes MEDARC

Contenus et édition

Eliana Cano

Conseillère nationale en transparence des comptes

Correction de style

Maria Julia Sulca

Conception et supervision graphique

Julissa Soriano

Illustrations

Sergio Cisneros

Imprimé par

erre&erre artes gráficas

Av. Mama Ocllo 1916, Lima 14 – Pérou

Imprimé à Lima, Pérou, en Juillet 2010

1000 exemplaires

Dépôt légal réalisé à la Bibliothèque Nationale du Pérou N° 2010-08715

Guide organisant des systèmes de transparence des comptes des ONG aux citoyens

4	Présentation
8	1. Qu`est-ce que la transparence des comptes?
12	2. Progrès et points en cours de la transparence des comptes
16	3. Transparence des comptes au sein des ONG, légitimité et confiance
20	4. Proposition méthodologique afin d`organiser un système de transparence des comptes
	a. Analyse en équipe de l`organisation:
	i. Analyse de la Vision, de la Mission, des Valeurs et des Principes de l`organisation
	ii. Rôles et fonctions afin de mettre en place la transparence des comptes
	b. Identification des acteurs impliqués dans la transparence des comptes
	c. Organisation du système de Transparence Des Comptes:
	i. Information publique et transparence
	ii. Participation et prise de décisions
	iii. Gestion des plaintes, réclamations et suggestions
	iv. Gestion de la qualité
	d. Suivi et évaluation du Système de Transparence Des Comptes
38	5. Expériences prouvées au sein de CARE Pérou
46	Annexes
	Annexe 1: Cadre normatif quant à la transparence des comptes au sein des organismes de l`Etat
	Annexe 2: Formulaire concernant l`enregistrement des plaintes, réclamations et suggestions
	Annexe 3: Exemple de résolution de plaintes
	Annexe 4: Information qu`une ONG doit diffuser au public en général
55	Bibliographie

Présentation

Le débat sur le fait que les organisations non gouvernementales (ONG) doivent rendre des comptes et être transparents, comme l'exige l'Etat, est un programme dont la révision et la discussion se situe dans différents cadres. Dans le cas du Pérou, le sujet est aussi lié à un processus dynamique de décentralisation et de construction d'une vie démocratique qui répond au besoin d'avancer dans la prise de conscience et concrétion des Droits de l'Homme.

Ce processus a généré des changements significatifs au sein des structures et ceci à différents niveaux, par exemple,

- 1) La manière de gouverner, où les autorités doivent développer des mécanismes y promouvoir de bonnes pratiques de gouvernement.
- 2) La participation citoyenne, à travers le renforcement des aptitudes quant à l'incidence politique, la vigilance et l'exigence des droits de la part de la citoyenneté, etc
- 3) L'intervention de l'entreprise privée nationale et étrangère, qui jouent un rôle vital dans le développement économique et social du pays, et ont une grande responsabilité sur comment agir.

Cela implique une redistribution juste des ressources, mais aussi, un changement dans les relations de pouvoir entre les différents acteurs, incluant la population directement impliquée.

Il a été exigé une mobilisation multiple, depuis la formalisation de la capacité d'organisation des organismes sociaux, particulièrement des hommes et des femmes les plus affectés par des conditions de pauvreté économique et d'exclusion sociale, passant par le besoin de rompre avec la culture du silence, comme prendre conscience qu'il existe une responsabilité sociale lors de toute intervention dans un pays.

Avec cette idée, il a été promulgué une série de lois régulant ce processus démocratique, à travers lesquelles les autorités de l'Etat, des gouvernements régionaux et locaux, ainsi que la population doivent et peuvent faire usage d'une série de procédures orientées à obtenir un bon gouvernement et à renforcer la citoyenneté. D'autre part, s'il est vrai que les organisations de la société civile, comme les ONG, n'ont pas de mandat formel qui les oblige à rendre des comptes à la population en général, les processus démocratiques et l'usage des recours en nombre exigent une relation plus inclusive, participative et transparente avec la population.

Ajouté à cela, le rôle de certaines ONG a beaucoup évolué dans le temps, c'est-à-dire qu'elles sont passées d'un travail principalement d'assistance à être un pont quant à la promotion, la vigilance et l'exigence de droits, avec une forte capacité à influencer la réponse des gouvernements face à des situations d'urgence, face à des actes de corruption, de remise de services sociaux, entre autres aspects. Elles se sont converties aussi en une référence quant à la conception de stratégies de développement au niveau de politiques publiques.



Convaincue du besoin de transformer les relations de pouvoir entre les ONG et la population participante dans notre vie quotidienne, CARE Pérou a décidé de mobiliser divers processus à l'intérieur de l'institution afin de promouvoir la transparence des comptes comme un principe de programme qu'il est nécessaire de comprendre, d'intérioriser et de concrétiser dans la routine de l'institution. Au sein de ce processus et avec le temps, nous avons développé différentes formes afin d'interagir avec la population participante dans notre vie quotidienne, parmi lesquelles le recours au « tête à tête »¹, qui a été le plus utilisé dû à de multiples facteurs comme la proximité, la familiarité, le temps et les modes culturels.

Néanmoins, ce fût à partir de l'expérience du tremblement de terre de 2007, que se sont mobilisés d'autres recours comme une partie de la réponse à des situations d'urgence. Par exemple, afin d'assurer le retour d'information de la population, il a été mis en place l'utilisation d'une ligne téléphonique gratuite 0800 – 14417 ce qui nous a permis de recevoir, connaître et satisfaire, de manière opportune, demandes et suggestions. Le retour d'information de la part de la population s'est converti en un moyen important afin de renforcer la réponse.

Dans ce sens, tout le travail développé dans le cadre de l'aide humanitaire de CARE Internationale², est un antécédent fondamental ; à partir de là, on a reconnu le besoin immédiat d'adopter des mesures simples et pratiques afin d'assurer la transparence des comptes à long terme, c'est-à-dire, au-delà des contextes d'urgences.

En accord avec le point précédent, pour CARE Pérou, la transparence des comptes est un droit de la population et un devoir de l'organisation. C'est un des moyens à travers lequel nous montrons notre respect sur les accords et les engagements avec les populations avec lesquelles nous travaillons et les autres acteurs. Ceci implique d'identifier les ressources nécessaires, avec une pertinence culturelle, qui permettent:

De construire de meilleures relations de responsabilité, de confiance et de transparence avec les acteurs clefs, à partir de la diffusion d'information sur ce que nous réalisons pour ainsi assurer un dialogue permanent avec eux / elles.

¹ Recours au tête à tête tels que des focus groupes, des visites de terrain, des entretiens personnels, et d'autres moyens d'évaluation et de suivi

² Cadre de Transparence des comptes pour l'Aide Humanitaire (HAF), document préliminaire, février 2010 Care International

D'impliquer les acteurs clefs dans la prise de décisions en relation avec nos actions, à travers la définition de responsabilités mutuelles depuis le principe jusqu'à la fin de chaque intervention.

D'ouvrir des opportunités afin de recevoir un retour d'information – qu'il soit positif ou négatif – que nous donne les acteurs clefs et répondre à celui-ci de manière opportune afin d'améliorer l'impact de nos interventions.

D'articuler une gestion interne avec ouverture afin d'alimenter les formations et évaluer les progrès de forme continue avec le personnel.

Ces premiers points guident la construction de la stratégie institutionnelle autour du sujet. Dans ce cadre, le travail implique de mettre en marche les processus de sensibilisation, de consultation, de formation, de mise en place d'outils, d'échange et de systématisation des formations qui s'ajoutent à ce processus collectif.

Si la transparence des comptes, comme principe de programme, alimente notre mission ; nous pourrions confirmer que nous sommes en bonne voie.

CARE Pérou réaffirme son engagement dans ce défi institutionnel de longue haleine et met à disposition de tous/toutes les intéressé(e)s, ce guide méthodologique, dont la finalité est de contribuer à la connaissance, à la compréhension et à la pratique de la transparence des comptes à partir des organisations non gouvernementales. Les ONG, dans leur vie quotidienne, ont besoin de construire et soutenir la légitimité, la confiance et l'éthique comme part de l'engagement qu'ils assument avec la population.

Eliana Cano Seminario
Conseillère nationale en transparence des comptes



Objectif

- Compter sur des outils pratiques qui permettent d'établir un ordre autour de la transparence des comptes et, ainsi, rendre possible la mise en exercice du sujet

Public

- Dirigé au personnel de CARE Pérou, ainsi qu'aux autres organisations intéressées par le sujet de la remise de comptes et transparence.



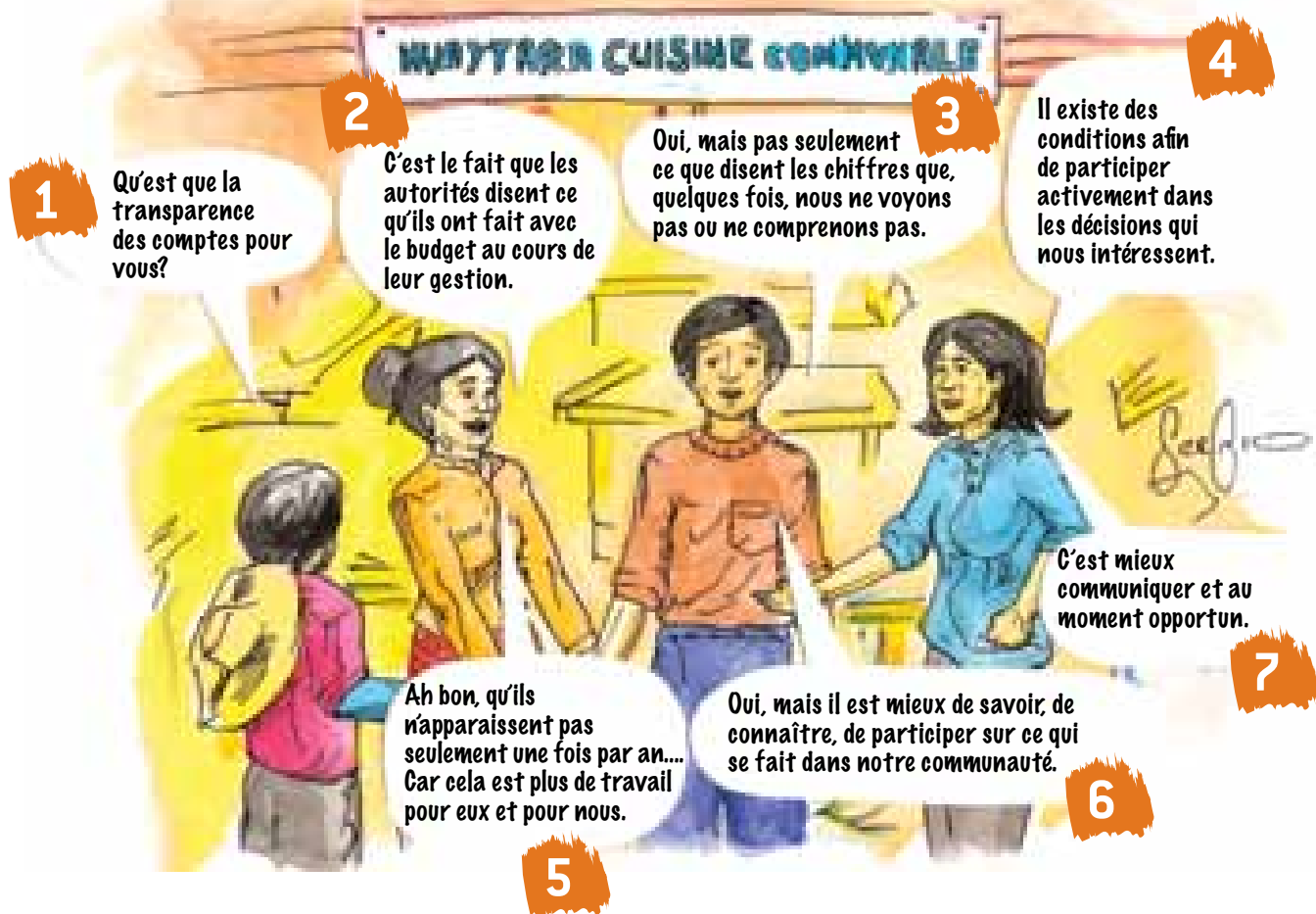
1.

Qu'est-ce que la transparence des comptes?

Définir la transparence des comptes (RDC)³ est une tâche complexe; en effet, il n'existe pas de critère unique ou un consensus quant à sa compréhension.

Chaque organisation, que cela soit une institution gouvernementale, une entreprise privée ou une ONG, conçoit la transparence des comptes de manière différente, et imprime des caractéristiques distinctes, y compris, selon le contexte, local, national ou international où cela se situe.

³ Le terme de Transparence des comptes est traduit en anglais par « accountability », responsabilité en français.



Beaucoup de facteurs ont aujourd'hui une incidence sur la transparence des comptes, qui doit être comprise à partir d'une approche plus large et réelle: le modèle économique prédominant, les processus de globalisation, la décentralisation, conjointement avec tous les problèmes d'inégalité, d'exclusion et de pauvreté que cela entraîne. Ces facteurs exigent un changement de perspective dans les modèles participatifs ; dans ce contexte, on définit la transparence des comptes.

Bien qu'on considère encore la transparence des comptes avec un poids très fort en terme quantitatif, il existe aussi un changement graduel dans sa conception et cette différence est fondamentale au moment de mettre en place les actions et les processus quant à son respect et mise en exercice.

CHANGEMENT DU CONCEPT DE LA TRANSPARENCE DES COMPTES

SENS TRADITIONNEL DE LA TRANSPARENCE DES COMPTES:

La majorité pense encore que la transparence des comptes se rapporte au respect d'informer, selon des requis formels déterminés, de quelle manière se sont dépensés les fonds aux fins proposées. (David Bonbright, 2007).

SENS HORIZONTAL DE LA TRANSPARENCE DES COMPTES:

Ce concept contient un critère plus large et dynamique; il répond à la vision et à la mission de l'organisation, et met l'accent sur l'idée de l'influence mutuelle entre les composants.



Idées centrales sur la transparence des comptes

- Restitue la participation citoyenne et rend possible un équilibre de pouvoirs entre la communauté et ceux qui mènent les projets en son nom.
- Ce n'est pas un but mais plutôt un processus vivant et permanent de dialogue qui améliore les activités et les projets.
- C'est un exercice de cohérence entre le travail quotidien, et les valeurs et les principes qui orientent l'organisation.

CONCEPT DE TRANSPARENCE DES COMPTES POUR CARE PÉROU

La transparence des comptes est un droit de la population et un devoir de l'organisation. C'est un des moyens par lequel nous rendons compte de notre respect sur les accords et les engagements pris avec les populations avec lesquelles nous travaillons comme avec les autres acteurs.

Ce processus implique d'assurer la participation directe et soutenue de la population, ainsi que le retour d'information mutuel, à travers la promotion de relations de pouvoir plus équitables et le renforcement de la gestion de l'organisation.

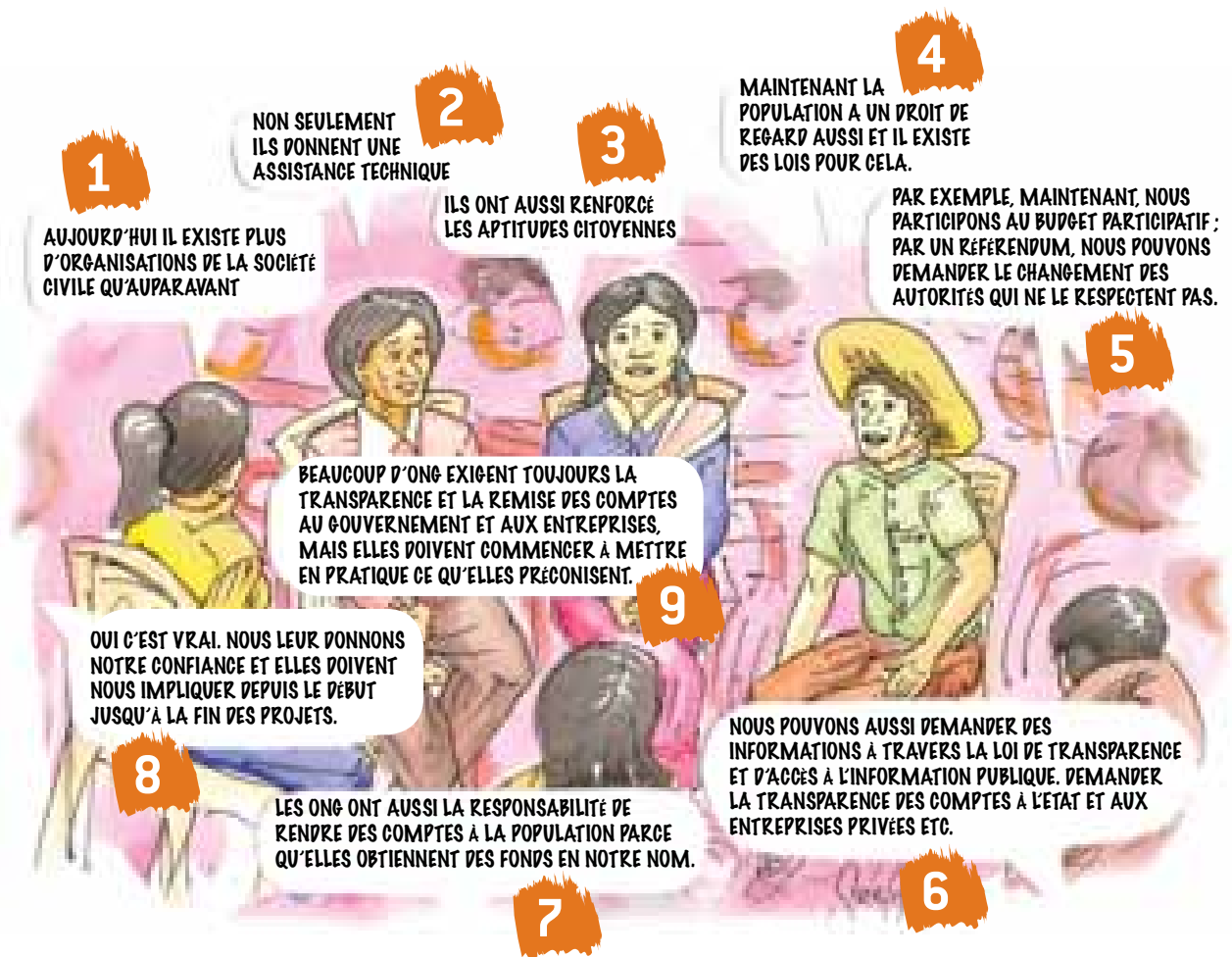


2.

Progrès et points en suspens de la transparence des comptes

La transparence des comptes est un sujet de débat au niveau mondial. Dans le cas péruvien, bien qu'il n'existe pas de cadre normatif obligeant les organisations de la société civile à la transparence des comptes, les processus démocratiques et le contexte actuel exigent une relation plus inclusive, participative et transparente.

UN DIALOGUE EN COMMUN



En suivant, nous montrons certains progrès et limitations sur le sujet de la transparence des comptes dans le cadre du gouvernement et de la société civile.

PROGRÈS

- Il existe des normes qui formalisent ces processus, bien que cela s'applique seulement au niveau de l'État (Voir l'annexe 1).
- Certaines autorités et fonctionnaires des gouvernements locaux montrent de l'intérêt dans le processus de remise des comptes et la transparence ; ils considèrent que cela contribue au gouvernement local.
- Progressivement, la société civile montre de l'intérêt à avoir un accès à l'information, à la vigilance sociale et à la transparence des comptes.
- Ils existent des expériences intéressantes de vigilance sociale, principalement dans les processus de budgets participatifs.
- Au sein des organisations de la société civile, il existe une conscience supérieure afin d'éviter l'assistanat et exercer un rôle plus démocratique et inclusif. Cependant, il existe toujours un long chemin à parcourir.

POINTS EN SUSPENS

- Il persiste une culture du secret de la part des autorités et l'idée qu'il n'est pas obligatoire de tout montrer.
- Il existe toujours un manque de confiance de la population envers les autorités, organisations et autres entreprises qui agissent au sein d'une communauté.
- Il est seulement exigé la transparence des comptes des gouvernements locaux, mais pas aux autres entités de l'État, ni à la société civile.
- Il est utilisé des méthodologies peu adéquates et qui ne mettent pas l'accent sur les processus. Ils se centrent seulement sur les résultats en chiffres.
- L'information n'est pas donnée régulièrement, les convocations sont variables, les éléments qui sont remis à la population sont, de temps en temps, peu clairs ou incompréhensibles.
- Certaines ONG croient que l'on doit rendre des comptes aux organismes donateurs et non à la communauté.

Il faut signaler le rôle crucial dans la promotion de la transparence et de la remise des comptes que les organisations de la société civile ont exercé sur les gouvernements et le secteur privé. Ceci avec des résultats très positifs. Par exemple, dans des situations d'urgence, il a été démontré la capacité de ces organisations afin d'influencer la réponse des gouvernements. Ainsi, dans des cas de corruption, le rôle exercé a été crucial pour rendre transparent les processus et exiger la justice.

L'expérience de l'état et des organisations de la société civile au sujet de la transparence des comptes a aidé à prévenir des actes de corruption et à renforcer de nouvelles formes de redistribution du pouvoir. Cependant, il reste encore un long chemin à parcourir.





3.

Transparence des comptes au sein des ONG, légitimité et confiance

Le sujet de la transparence des comptes au sein des organisations de la société civile, en tant que facteur de légitimité, est en train d'être discuté par un grand nombre d'intéressés. Les gouvernements, les agences de coopération qui aident les projets au sein des ONG, les entreprises, les organismes internationaux et le système interaméricain se sont impliqués pleinement dans le débat.

POURQUOI LES ONG DOIVENT-ELLES RENDRE UNE TRANSPARENCE DES COMPTES?

1

SEULES LES AUTORITÉS DOIVENT ÊTRE TRANSPARENTES?

2

LES ORGANISATIONS QUI NE SONT PAS DE L'ÉTAT DOIVENT AUSSI RENDRE DES COMPTES, QUE CELA SOIENT LES ONG, LES ENTREPRISES PRIVÉES, QUI PRENNENT DES RESSOURCES, ET LES AUTRES ORGANISATIONS QUI REÇOIVENT DES FONDS ET GÈNERENT LE BIEN ÊTRE DU PUBLIC.

3

LES LOIS EXIGENT SEULEMENT CELA DE L'ÉTAT MAIS LES AUTRES NE SONT PAS OBLIGÉS

RENDRE DES COMPTES ET ÊTRE TRANSPARENTS EST TANT LE RÔLE DE L'ÉTAT QUE DES ORGANISATIONS DE LA SOCIÉTÉ CIVILE. IL EST TEMPS DE COMMENCER ET LA POPULATION PEUT APPORTER EN PARTICIPANT ACTIVEMENT.

6

CEPENDANT, ILS ONT UN ENGAGEMENT ENVERS LA COMMUNAUTÉ. POUR CELA, LES ORGANISATIONS QUI, SI, RENDENT DES COMPTES, SONT, POUR NOUS, LES PLUS SÉRIEUSES ET LES PLUS TRANSPARENTES.

5

EN RÉALITÉ, ELLES RENDENT DES COMPTES AUX INSTITUTIONS QUI LES FINANCENT, MAIS ELLES NE LE FONT PAS TOUJOURS ENVERS LA POPULATION.

4

Au cours des dernières années, la société dans son ensemble, s'est posée la question avec plus de force du rôle des organisations sociales dans la mobilisation de la population. Dans ce contexte, la transparence des comptes prend chaque fois plus d'importance à travers la possibilité inhérente d'instaurer la confiance et retrouver la légitimité.

LA POPULATION AUSSI POSE DES QUESTIONS

- Qui contrôle le contrôleur?
- Qui a élu les ONG?
Qui les représentent?
- Pourquoi les ONG s'attribuent-elles la faculté de critique et de dénonciation?
- Pourquoi les ONG ne montrent pas elles-mêmes ce qu'elles exigent tant aux autres secteurs?

QUELQUES RAISONS

- Les ONG mobilisent des personnes et des ressources à la recherche du bien public.
- Nous sommes en relation avec différents partenaires et intéressés qui nous réclament la transparence des comptes.
- Il n'est pas suffisant de leurs dire que nous travaillons pour les groupes moins favorisés.
- Ce biais signifie assistanat et promeut le fait que la population soit considérée comme un acteur passif, sans droit et appel.

La Transparence des comptes amène avec elle des avantages pour les organisations, entre autres:

- Les citoyens se sentent soutenus; et avec cela, on s'assure la confiance et la crédibilité de l'organisation, laquelle, en elle-même, génère que les citoyens s'identifient et travaillent ensemble.
- On s'assure de la participation active de la population, et avec cela, on améliore l'exercice au sein de l'organisation et contribue à la durabilité de celle-ci.
- Nous apprenons tous des autres et, à travers le processus de développement, l'organisation atteint la maturité.

BÉNÉFICES QUE LA TRANSPARENCE DES COMPTES APPORTE À CARE PÉROU

- Améliore le travail.
- Renforce la crédibilité et la confiance.
- Nous donne une meilleure légitimité face à la population et nous pouvons ainsi être une référence pour que les autres fassent de même.
- Prévient et / ou réduit différentes formes de corruption, par exemple, le favoritisme, le népotisme, le détournement des ressources, les fraudes ou tout type de comportement qui va contre l'intégrité personnelle.
- Apporte la formation et la maturité organisationnelle.
- Renforce les capacités et la prise de pouvoir de la population.





4.

Proposition méthodologique organisant un système de transparence des comptes

La transparence des comptes est un point central afin de préserver la légitimité de l'organisation et se transforme en un moyen d'expression pour ceux qui ont l'opportunité d'être écoutés. Cette dite légitimité est nécessaire pour influencer et convoquer la population de manière efficace.

Afin de concevoir et de mettre en place la transparence des comptes, il est important de concevoir un système dynamique et multifonctionnel qui réponde à la vision et à la mission de l'organisation, qui prenne en considération l'ensemble des acteurs clefs, la population impliquée incluse, les relations entre eux, leurs besoins et leurs attentes, la création de stratégies, les différents types d'information à donner etc.⁴

En suivant, nous présentons une séquence méthodologique, qui peut servir afin de mettre en ordre les processus et concrétiser les actions qui conduisent à la réalisation systématique de la transparence des comptes.

ETAPE NUMÉRO 1

Réfléchir en équipe sur l'organisation

I. RÉALISER UNE ANALYSE DE LA VISION ET DE LA MISSION

Définir, conjointement, avec toute l'équipe de l'organisation, la vision et la mission de l'entité, les valeurs et les principes encadrés au sein de celle-ci. Cette réflexion est cruciale afin de comprendre le processus de transparence des comptes et ne pas perdre la perspective en cours de chemin.

Questions clefs:

- Quelle est la vision et la mission de votre organisation?
- Comment sont mis en relation les valeurs et les principes de l'organisation avec la transparence des comptes?
- Pourquoi est-il intéressant pour nous de mettre en avant des actions concrètes quant à la remise des comptes et la transparence?
- De quelle manière la transparence des comptes stimule et consolide les valeurs et principes⁴ de l'organisation?

⁴ De manière générale, les valeurs et / ou principes d'une organisation sont toujours explicites dans le projet institutionnel ; dans ce cas, il est pertinent d'identifier, en équipe, ces valeurs au sein de la vision du projet.

EXEMPLE AU SEIN DE NOTRE ORGANISATION

VISION: LE RÊVE DE CARE

Nous sommes à la recherche d'un monde plein d'espoir, de tolérance et de justice sociale au sein duquel la pauvreté a été dépassée et où les gens vivent avec dignité et en sécurité. Care International sera une force globale et un partenaire de choix au sein d'un mouvement mondial dédié à éradiquer la pauvreté. Nous serons reconnus dans le monde entier par notre engagement inébranlable en faveur de la dignité des personnes.

MISSION: COMMENT RENDRE RÉEL NOTRE RÊVE?

Nous servons les personnes et les familles des communautés les plus pauvres du monde. De plus, nous renforçons notre diversité, nos ressources et notre expérience au niveau mondial ; nous promouvons des solutions innovatrices ; nous plaidons pour la responsabilité globale et nous aidons au changement durable renforçant la capacité d'entraide, en offrant des opportunités économiques, en aidant en cas d'urgences, à travers des processus d'incidence politique au niveau local, régional et national ; abordant la discrimination dans toutes ses manifestations.

VALEURS: QUELLES SONT LES VALEURS QUI NOUS GUIDENT?

- Responsabilité
- Intégrité
- Engagement
- Excellence

PRINCIPES: COMMENT TRAVAILLONS-NOUS AU JOUR LE JOUR?

- Nous promouvons la prise de pouvoir et la distribution équitable du pouvoir.
- Nous travaillons en association avec les autres.
- Nous assurons et promouvons la responsabilité.
- Nous nous opposons à la discrimination.
- Nous nous opposons à la violence.
- Nous recherchons des résultats durables.

IMPLANTER DES PROCESSUS DE CONTROLABILITE A CARE PERU SIGNIFIE:

A) Une relation avec les valeurs organisationnelles

- **Respect:** considère que tous et toutes sommes des personnes en égalité de droits à être informés et consultés..
- **Intégrité:** la transparence consiste à agir de façon responsable, en étant compatible avec ce que nous prêchons..
- **Engagement:** cela consiste à être responsable pour ce que nous disons et pour accomplir ce que nous offrons.
- **Excellence:** les processus de travaux faits sont mesurés et on adopte des mesures appropriées pour améliorer l'efficacité des opérations.

B) Nourrir la mission



Tous les principes de programmation concernent la mission de l'Organisation et la nourrissent. Par conséquent, la responsabilité contribue et fait partie d'une gestion globale.

Proposition méthodologique pour la création d'un système de contrôlabilité.

II. IDENTIFIER LES RÔLES ET FONCTIONS

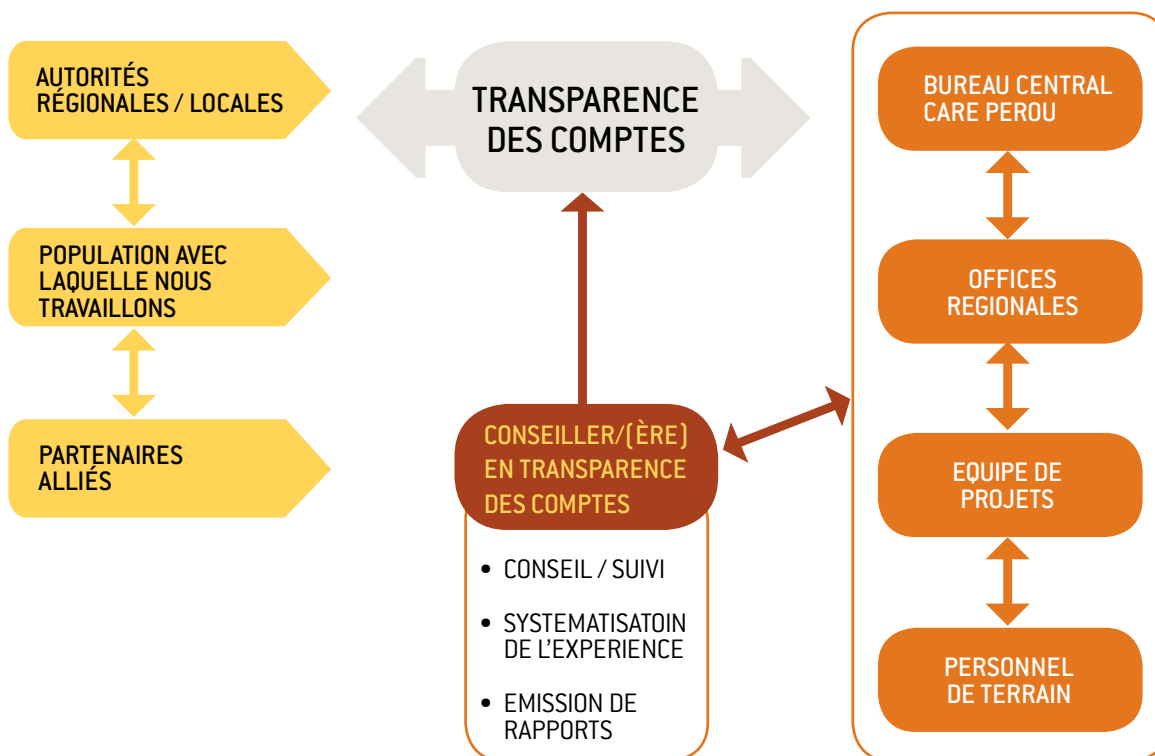
Il est important de savoir clairement qui sont les membres de l'organisation et comment ils sont organisés. Cela servira afin d'identifier les rôles et établir les responsabilités autour de la mise en place de la transparence des comptes.

Questions clefs:

- Combien sont-ils?
- Comment sont-ils organisés à l'échelle locale et nationale?
- Comment sont-ils mis en rapport?
- Quelles responsabilités ont chacun?
- Qui seraient les personnes clefs et les responsables afin de stimuler des actions de transparence des comptes au sein des différentes équipes?



UN EXEMPLE D'ORGANISATION INTERNE DE L'ÉQUIPE AUTOUR DE LA TRANSPARENCE DES COMPTES



Explication graphique:

Il est important d'identifier où se situe chacun (équipes et postes). Cela permet ainsi de voir avec clarté le circuit et ses différents niveaux au sein duquel se renforcera un système de transparence des comptes, en accord avec les responsabilités de chaque équipe ou de chaque personne.

Par exemple, chez CARE Pérou, on compte sur trois niveaux principaux de coordination: Le bureau central, les offices régionaux et l'équipe de projets. Il existe une personne au poste de Conseiller/ère nationale de transparence des comptes, dont le travail est de promouvoir les mécanismes afin de mettre en place le principe de programme et articuler un flux de relations et d'information, d'aller et retour, qui permette de mobiliser un système ordonné et ceci avec évidences. Tout cela devrait permettre une meilleure relation avec les acteurs externes avec lesquels nous sommes en contact dans notre vie quotidienne. On entend par là, les autorités régionales, locales, les partenaires et la population participante.

ETAPE NUMÉRO 2

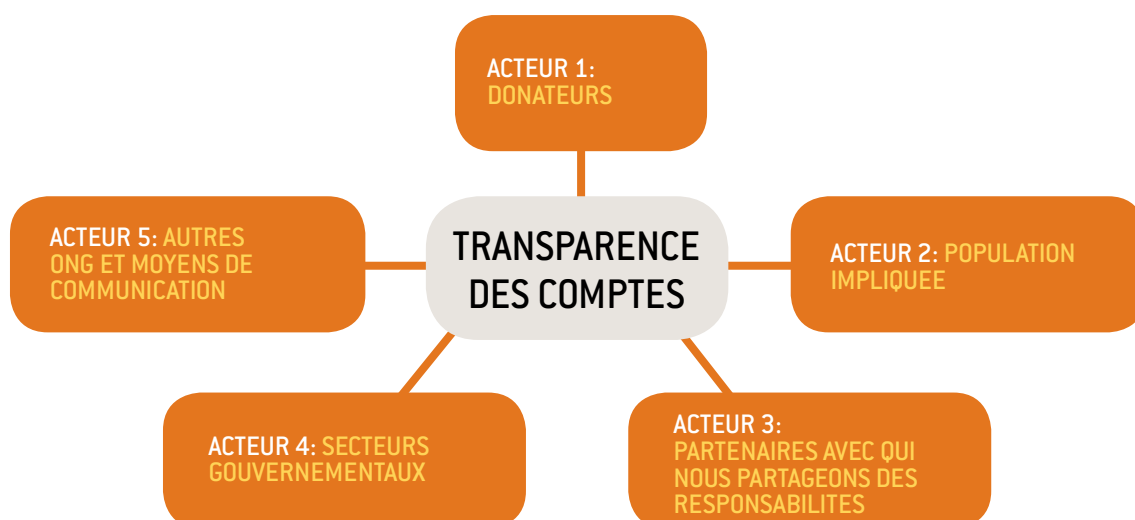
Identifier les acteurs impliqués⁵ et leurs relations

La transparence des comptes implique d'établir des relations multiples avec différents auditoires qui nous demandent des priorités distinctes ; en cela, il est important d'identifier ces acteurs, d'établir ceux avec qui nous sommes plus en relation et ceux à qui nous devons rendre des comptes de nos actions.

Questions clefs

- Quelles sont les relations principales de l'organisation? Ses partenaires, acteurs clefs, les donateurs, et les autres intéressés (stakeholders)
- Quelles sont les relations prioritaires et pourquoi?
- Quel type d'information il est important d'apporter à chacun des cas et au public en général?

EXEMPLE DE PLAN DES ACTEURS POUR LA TRANSPARENCE DES COMPTES



L'équipe de l'ONG peut compléter les questions antérieures à travers ce graphique à partir de la mise en place et la nomination des différents acteurs, ses relations et l'ordre de priorité (pas de hiérarchie) pour la transparence des comptes.

⁵ Le terme de "acteurs impliqués" fait référence au concept de Stakeholder

ETAPE NUMÉRO 3

Organiser le système de transparence des comptes

Mener à bien la transparence des comptes implique une série d'actions permanentes à l'intérieur d'une équipe mais aussi de la part de la population participante. On conçoit comme un processus proactif et réciproque d'aller et retour, ce qui implique les éléments suivants:

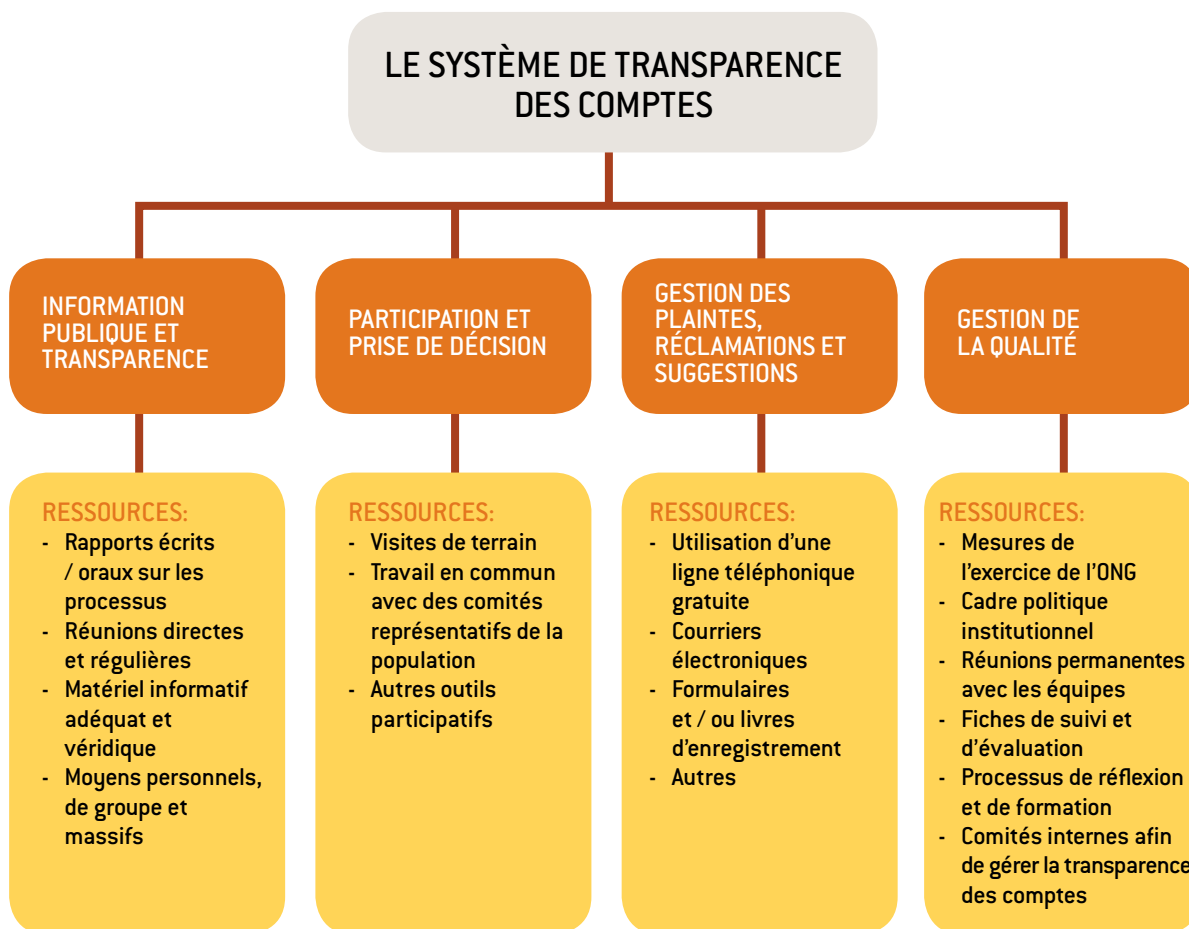
L'équipe d'une ONG doit:	La communauté doit savoir que:
<ul style="list-style-type: none"> • Impliquer la communauté dans toutes les phases de l'intervention ou du projet • Connaître ou identifier les caractéristiques des personnes avec lesquelles elle va travailler • Connaître les changements dont la communauté a besoin • Faire le suivi et retro alimenter le processus • Utiliser le retour d'information afin d'améliorer l'impact du projet 	<ul style="list-style-type: none"> • Ils ont le droit d'être impliqués depuis le début jusqu'à la fin du projet mis en place avec eux. • Ils peuvent offrir des informations clefs aux équipes des ONG sur ce qui se passe au quotidien au sein du projet. • Ils doivent être consultés par les personnes de l'ONG concernant les changements dont ils ont besoin, ce qu'ils veulent voir et travailler ensemble pour cela. • Elle a le droit de faire le suivi de l'exécution et de l'impact du projet, exprimer des plaintes et des recommandations sans peur.

Depuis CARE Pérou, certaines expériences pilotes ont été réalisées et on est en train de valider un système de référence qui permet de concrétiser ce qui a été signalé auparavant.

Ce n'est pas un système rigide; néanmoins, la finalité est de nous rapprocher d'un modèle conceptuel et méthodologique qui soit inclusif et participatif, à travers lequel les différents acteurs peuvent s'exprimer et avoir de l'influence, d'une manière ou d'une autre, sur le processus au sein des différentes actions que nous mettons en place.

L'idée est d'organiser la transparence des comptes au sein d'un système qui facilite son développement ; pour cela, nous avons identifié quatre éléments:

- i. L'information publique et transparence
- ii. La participation et prise de décisions
- iii. La gestion des plaintes, réclamations et suggestions
- iv. La gestion de la qualité



Chaque équipe peut recréer ces éléments, les mettant en accord avec la réalité socio culturelle dans laquelle elle intervient. La population participante devra être une part active de cette construction.

Significations et développement de chaque élément

ÉLÉMENT NUMÉRO 1: INFORMATION PUBLIQUE ET TRANSPARENCE

Maintenir une communication permanente avec les acteurs clefs implique de faciliter l'accès à l'information et s'assurer d'un dialogue permanent. Cela nous permet de construire de meilleures relations de confiance et de respect, ainsi qu'un processus réciproque et transparent de remise des comptes.



QUESTION CLEF QUELLE INFORMATION DOIT-ON DONNER?

Chaque fois que nous arrivons dans une communauté et que nous avons l'opportunité de mettre en place une action, nous devons prendre en considération les éléments suivants:

- Offrir une information générale de l'organisation
- Qui sommes-nous?
- Quels objectifs avons-nous?
- Pourquoi sommes-nous ici?
- D'où vient le financement?
- Donner des détails du projet en cours
- Quel domaine couvre le projet?
- Pourquoi a-t-on décidé de réaliser ce projet?
- Quel est le plan de travail?
- Combien de temps cela durera?
- Qui sont les participants au sein de la communauté?
- Quels sont les critères de sélection des participants?
- Comment fonctionnera le projet?
- Comment se réalisera la participation et la contribution de la population?
- Quel est le montant total et dégagé par ligne de travail, par phases, par produits, par résultats et par délais?
- Qui sont les personnes responsables et de contact du projet?

Remarque: S'il existe des contreparties de la société civile, les gouvernements locaux doivent se présenter, spécifiant leur rôle, leurs niveaux d'intervention et leurs engagements au sein du projet.

- Dialoguer au sujet du processus du projet à partir de la remise d'information considérant les aspects suivants:
 - Rapports réguliers sur les résultats du projet
 - Rapports financiers réguliers
 - Rapports sur les modifications significatives du projet

IDÉE FORTE

L'information que nous offrons doit permettre aux acteurs clefs de participer, de prendre des décisions informées et de nous demander des comptes concernant nos responsabilités. De cette manière, la transparence est plus qu'un flux unidirectionnel de données ; c'est un dialogue permanent entre une organisation et ses acteurs clefs en fonction de l'information que nous offrons et que nous sollicitons.

ELÉMENT NUMÉRO 2: PARTICIPATION ET PRISE DE DÉCISIONS

La participation est un processus par lequel une organisation permet aux acteurs clefs d'exercer un rôle actif dans la prise de décisions qui les touchent. Il n'est pas simple d'espérer qu'une organisation implique des acteurs clefs dans les décisions et ceci tout le temps; néanmoins, il est fondamental de le faire comme forme de changements des relations de pouvoir.



QUESTION CLEF COMMENT FAIRE PARTICIPER LES ACTEURS CLEFS AU SEIN DE NOS INTERVENTIONS DEPUIS LE DÉBUT JUSQU'À LA FIN?

- Promouvoir de manière durable les aspects suivants:**
- L'élaboration, avec la population, d'un agenda de travail dûment anticipé.
 - Réunions consultatives et non seulement informatives, qui doivent être réalisées de manière combinée, c'est-à-dire dans les bureaux de l'ONG et dans la communauté même.
 - Réalisation de visites de terrain régulières, de la part du personnel de l'ONG, afin de connaître les besoins et les réponses de la population dans le cadre de l'intervention.

- Mécanismes qui contribuent à garantir la voix de la population à travers l’usage d’outils dans une approche participative. Par exemple, renforcer la promotion de groupes ou de comités représentatifs de la population qui accompagnent et ont un droit de regard sur le processus de l’intervention et nous donnent un retour d’information opportun.

ACTIONS D’UN COMITÉ DE VIGILANCE

- Réalisation d’un plan de travail
- Construction d’outils simples pour le recueil d’information
- Réunions de présentation avec la population
- Visites de recueil d’information
- Emission de rapports (de préférence chaque trois ou six mois), avec recommandations et / ou suggestions
- Réunions régulières, entre le comité et l’équipe de l’ONG, afin de mettre en commun l’état d’avancement, ce qui a été modifié et résolu
- Révision des rapports du comité de vigilance et incorporation de toutes les recommandations possibles
- Communication permanente à la population sur tout ce qui se passe au cours du processus

IDÉE FORTE

- Promouvoir que nos acteurs s’impliquent et participent au cours de toutes les phases de nos interventions:
- 1) Conception; 2) Mise en place; 3) Suivi et évaluation finale
- Faciliter, de cette manière, le renforcement des aptitudes locales et prise de contrôle de la population

ELÉMENT NUMÉRO 3:**GESTION DES PLAINTES, RÉCLAMATIONS ET SUGGESTIONS**

Le retour d'information que nous recevons des acteurs clefs est important parce qu'il nous permet de comprendre et de vérifier si nous sommes en train d'obtenir les changements nécessaires au cours de nos interventions.

De cette manière, nous nous identifions avec eux. La retro alimentation peut être positive ou négative. Cependant, les plaintes peuvent dénoter certains aspects de ce qui ne fonctionne pas. On doit donc mettre à disposition de la population un mécanisme sûr et fiable pour qu'ils / elles puissent déposer des plaintes, dénonciations et recevoir une réponse opportune et sûre à celles-ci. Les canaux utilisés doivent être divers et en adéquation culturelle.

**QUESTIONS CLEFS**

QUE PEUT-ON FAIRE SI CERTAINS ASPECTS FONT DÉFAUT AU SEIN DU PROJET?

COMMENT INCORPORER LES OBSERVATIONS, LES PLAINTES, LES SUGGESTIONS QUI PROVIENNENT DE LA COMMUNAUTÉ?

COMMENT RÉPONDRE DE MANIÈRE OPPORTUNE?

Promouvoir de manière durable les aspects suivants:

- L'usage d'un cahier afin d'enregistrer les plaintes, les suggestions, les points de vue de la part de la population.
- L'usage d'une ligne téléphonique gratuite et accessible par la population, ce qui implique de compter sur une personne formée afin de recevoir et canaliser les plaintes, les réclamations ou les suggestions de l'équipe de l'ONG. Cela doit être résolu rapidement et de manière opportune s'assurant que la personne soit satisfaite avec la solution donnée. Il est important de réaliser un enregistrement systématique de l'ensemble. (Voir annexe 2)
- L'usage des fiches d'enregistrement pour les visites de terrain permet au personnel de l'entité de prendre note de tout ce que la communauté lui transmet au cours de la visite.
- Promouvoir des focus groupes ou des réunions régulières au sein de la communauté afin de recevoir leurs perceptions, leurs questions, les buts atteints concernant les processus de nos actions.
- Autres ressources que les équipes identifient et qui répondent aux caractéristiques et attentes des différents contextes socio culturels où l'on intervient.

IDÉE FORTE

L'organisation doit s'assurer d'un système formel, avec un personnel formé, pour l'enregistrement, le suivi et la réponse à la retro alimentation positive ou négative.

Au sein de ces mécanismes, on doit s'assurer d'un processus afin de répondre aussi aux plaintes graves, comme celles d'accusation d'abus sexuel, de fraude ou d'autres dénonciations de nature délicate.

Toute plainte, qu'elle provienne d'une personne identifiée, ou d'une personne qui opte pour ne pas s'identifier, est également valide ; elle doit être reçue, satisfaite et doit nous servir afin d'évaluer nos processus. Si nous développons un système fiable, les plaintes anonymes diminueront.

Le processus afin de solutionner une plainte ou une réclamation doit assurer un dialogue direct avec la personne touchée pour arriver à une solution mutuellement acceptable. Si la personne n'est pas satisfaite avec la solution, elle peut présenter sa plainte de nouveau en utilisant les moyens qui sont à disposition.

AIDEZ NOUS À AMÉLIORER NOTRE TRAVAIL. CONTACTEZ-NOUS !

Ecrivez-nous à:
postmast@care.org.pe

LIGNE GRATUITE 0800 – 14417
Attention: Du lundi au vendredi
de 9 heures à 17 heures
Seulement à partir de t
éléphones fixes ou publics

Contact direct avec nos
acteurs (population,
partenaires, autorités)



ELÉMENT NUMÉRO 4

GESTION DE LA QUALITÉ

Comprend les processus à travers lesquels une organisation alimente sa formation et évalue ses progrès de forme continue.



QUESTION CLEF

COMMENT LE SYSTÈME DE TRANSPARENCE DES COMPTES RENFORCE LA GESTION ORGANISATIONNELLE?

Ceci est seulement possible à partir des aspects suivants:

- Si nous assurons l'information, la participation et la retro alimentation des acteurs clefs au sein de nos processus, identifiant avec eux / elles nos buts et objectifs, réalisant une partie du suivi, de l'exécution et des résultats. Tout cela devrait nous permettre de réaliser des changements et des améliorations à chaque intervention, ainsi que générer un impact au niveau organisationnel.
- Si nous utilisons divers mécanismes qui nous permettent de mettre en valeur, depuis le début, la pertinence de chaque intervention, depuis l'analyse préalable et la conception, la mise en place, le suivi et l'évaluation finale.
- Si nous identifions les mécanismes qui nous permettent d'évaluer notre exercice et formation institutionnelle.

Promouvoir de manière durable les aspects suivants:

- Les outils quant à l'évaluation du développement et la formation organisationnelle, complétés par le personnel et l'information sont systématisées annuellement, comme des outils du système d'exercice et de formation organisationnelle.
- Cela sera le reflet de combien nous avons avancé dans tous les aspects, incluant la transparence des comptes. On peut utiliser d'autres moyens qui font partie du suivi et de l'évaluation qui reportent les progrès, les obstacles en cours dans la compréhension et la pratique des valeurs institutionnelles, les principes de programme et les évaluations individuelles d'exercice.
- On peut réaliser des réunions d'ordre qualitatif afin de discuter avec les équipes sur comment notre pratique se rapproche de notre vision, mission et comment cela a un impact sur la qualité des gestions.

IDÉES FORCE

L'organisation doit disposer de mécanismes afin d'examiner et informer sur leurs processus, leurs résultats et leurs impacts afin de savoir comment s'est réalisée chaque action et comment cela a marqué une différence dans la vie des gens.

On doit utiliser les résultats du suivi et de l'évaluation afin d'introduire des changements immédiats quand cela s'avère nécessaire.

On demande de mener des actions d'évaluation, des révisions et la formation dans le cadre interne, ainsi que d'autres éléments de caractère interne afin de nous aider à améliorer les pratiques, les politiques, la formation, la qualité et la transparence des comptes. Cela doit se réaliser aussi bien au niveau du projet, des programmes, entre les bureaux et en tant que gestion institutionnelle.



ETAPE NUMÉRO 4

Suivi et évaluation

Comment mesurer notre progrès au cours de la mise en place de la transparence des comptes?

Le suivi est un outil utilisé dans la gestion de projets sociaux, conçue pour donner une information continue, permettant ainsi de vérifier l'exécution des actions et l'usage des ressources, selon les buts et les délais prévus dans le plan opérationnel. On le connaît aussi sous le nom de suivi des activités, car nous obtenons ainsi une information continue sur l'état d'avancement des interventions.

Une caractéristique additionnelle est que la retro alimentation permanente, réalisée à partir de l'information obtenue, permet de prendre des mesures correctives afin d'améliorer l'efficacité et l'efficacités des actions, dans le cadre des objectifs proposés.

USAGE DES INDICATEURS DANS LA TRANSPARENCE DES COMPTES

Les indicateurs s'avèrent être un excellent moyen quant à la transparence des comptes. Il permet en effet d'expliquer de quelle manière on est en train d'avancer au sein de chaque intervention. Et donne la possibilité de discuter et de donner un retour d'information à la communauté et de parvenir aux mesures correctives qui améliorent les actions mêmes.

POURQUOI EST-IL IMPORTANT DE COMPTER SUR UN SYSTÈME DE SUIVI ET D'ÉVALUATION?

Il nous permet:

- D'obtenir et consolider l'information générée par les acteurs impliqués dans les différentes étapes de la mise en place du système de transparence des comptes.
- De générer une information afin de garantir le développement des activités planifiées.
- De donner un retour d'information, de manière opportune, aux différents acteurs impliqués dans la mise en place du système de transparence des comptes sur les processus générés et les formations obtenues.
- D'offrir des outils quant à la prise d'actions correctives en relation aux points critiques rencontrés aux différents niveaux d'exécution, qui veillent à ce que celles-ci soient effectuées de forme adéquate et opportune.

En suivant, nous proposons quelques indicateurs par élément:

A) Élément: Information publique et transparente	B) Élément: Participation, prise de décisions	C) Élément: Gestion des plaintes, réclamations et suggestions	D) Élément: Gestion de qualité
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de réunions de présentation de projets (systèmes de transparence des comptes) • Fréquence des réunions d'analyse de l'état d'avancement par zone d'intervention et pour une période déterminée • Fréquence des réunions d'analyse sur l'état d'avancement et retour d'information à la population 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de rapports de comités de vigilance • Nombre de réunions entre le comité de vigilance et l'équipe de l'ONG • Pourcentage de recommandations du comité de vigilance intégrées dans la gestion ou refusées de manière soutenue • Nombre de réunions publiques que le comité de vigilance promeut avec la population afin de reporter l'information 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de plaintes reçues au cours de la gestion • Pourcentage de plaintes « avec réponses » au cours d'une période de moins de 7 jours • Pourcentage de plaintes « résolues » au cours d'une période de moins de 21 jours • Nombre de suggestions reçues au cours de la démarche • Pourcentage de plaintes « incorporées » au cours de la démarche du projet durant la dernière période • Nombre de rapports internes 	<ul style="list-style-type: none"> • Pourcentage de personnel employé et en contrat qui ont reçu une formation sur la transparence des comptes • Nombre de réunions d'analyse de transparence des comptes au sein des équipes et au cours d'une période déterminée • Politique institutionnelle de transparence des comptes approuvée et autres outils sur le sujet

QUELQUES EXEMPLES D'INDICATEURS D'IMPACT

- Pourcentage de satisfaction de la population à travers des réunions spécifiques de transparence des comptes
- Pourcentage de présence aux réunions sur la transparence des comptes et qui perçoivent que la communauté a pu participer dans la prise de décisions des projets
- Pourcentage de satisfaction des membres du comité de vigilance concernant le travail réalisé
- Pourcentage de satisfaction des personnes quant à la résolution de la plainte ou de l'intégration des suggestions trois mois après l'avoir déposée
- Pourcentage de l'équipe de travail qui considère que la transparence des comptes est importante dans son travail



5.

Expériences prouvées au sein de Care Pérou

En suivant, nous présentons quelques projets qui prennent en considération la transparence des comptes dans l'exécution quotidienne du projet même. Ce sont des exemples tangibles qui reflètent comment, à travers ces pratiques pertinentes, on peut obtenir un impact positif sur la population et au sein de l'organisation.

PROJET DE RECONSTRUCTION DE HUANCVELICA – HRP

OBJECTIF

Aider 2000 familles de Huancavelica affectées par le tremblement de terre, pour la reconstruction et la réhabilitation de l'infrastructure sociale, productive et pour leurs logements.

Financé par ACDI

Période 2008 -2010C

ADRE D'INTERVENTION

Cuenca Castrovirreyña, Cuenca San Juan et Cuenca Huaytará

ÉLÉMENT 1: INFORMATION PUBLIQUE	ÉLÉMENT 2: PARTICIPATION, PRISE DE DÉCISIONS	ÉLÉMENT 3: GESTION DES PLAINTES, RÉCLAMATIONS ET SUGGESTIONS	ÉLÉMENT 4: GESTION DE LA QUALITÉ
<p>-Concernant l'information: un livret du projet a été utilisé plus d'autres matériels de diffusion.</p> <p>-L'information est en rapport avec le projet concernant la partie financière et de programme.</p> <p>-Pour s'assurer de l'écoute et de l'attention directe des acteurs, on compte sur les bureaux de liaison où l'on peut se rendre, pour des réunions régulières au sein de la communauté, avec des fiches de terrain que le personnel devra utiliser au cours de leurs visites.</p>	<p>-Pour s'assurer d'un processus réel de participation et de prise de décisions, 5 comités de vigilance ont été formés pour le projet. Ces comités ont reçu une formation de vigilance et leur fonction est de superviser le processus d'exécution du projet.</p> <p>-Ils sont formés par des acteurs de la communauté qui font partie du comité de vigilance du budget participatif du gouvernement local et d'autres acteurs participants au projet de CARE Pérou.</p> <p>-Ils reçoivent conseil et formation technique par le personnel de CARE ; un plan de travail pour l'année 2010 a été élaboré, dans lequel ils définissent les rôles et responsabilités de chacun.</p> <p>-Ils sont autonomes afin de faire part de leurs perceptions et émettre des rapports à l'institution. Cette information doit servir afin d'améliorer le cours de notre intervention et son impact à moyen terme.</p>	<p>Ressources utilisées:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ligne gratuite 0800- 14417 -Cahiers d'enregistrement de bureaux de liaison pour un usage direct de la population -Fiches de visite de terrain utilisées par le personnel afin de réceptionner l'information de la population <p>Procédé:</p> <ul style="list-style-type: none"> -La réception d'une plainte, la réclamation ou toute suggestion se travaille en coordination avec les responsables de la zone impliquée et le comité coordinateur du projet -Un rapport court est émis lorsque cela est résolu, enregistré dans un formulaire de gestion interne, lequel est envoyé tous les trois mois au siège. 	<p>Réflexion et analyse en équipe sur les indicateurs que nous devons prendre en considération afin de donner une direction à nos actions en fonction du système d'exercice et la formation organisationnelle de CARE Pérou</p> <p>– DAO</p> <p>Analyse en équipe des processus considérés dans le cadre de l'aide humanitaire et la reconstruction, ainsi que sa relation avec les autres principes de programme de l'institution.</p>

ADAPTATION DE L'IMPACT DU RECUIL ACCELERE DES GLACIERS DANS LES ANDES TROPICALES -PRAA

OBJECTIF

Renforcement des capacités quant à l'adaptation au changement climatique dans des zones associées aux sommets enneigés de Salkantay et Sacsara.

Ce sont 03 projets qui couvrent la période 2009-2012

- Banque Mondiale
- Mairie de Santa Teresa

- ACDI
- Scotiabank
- Initiative du Fond des femmes de New York
- CARE Royaume Uni

CADRE D'INTERVENTION

Circonscription de Santa Teresa, province de la convención, région de Cusco

ELÉMENT 1: INFORMATION PUBLIQUE	ELÉMENT 2: PARTICIPATION, PRISE DE DÉCISIONS	ELÉMENT 3: GESTION DES PLAINTES, RÉCLAMATIONS ET SUGGESTIONS	ELÉMENT 4: GESTION DE QUALITÉ
<p>Information: -Présentation institutionnelle de CARE Pérou</p> <p>-CARE et le changement climatique: recul des glaciers dans les Andes</p> <p>-Mise en réseau des projets (PRAA, ACDI, SCOTIA, NYWI)</p> <p>-Validation des cadres du projet</p> <p>-Mise en réseau et approbation d'un plan de travail pour la formulation du PIP</p>	<p>On travail en accords de coopération</p> <p>-Conformité du comité de gestion du projet avec la représentation des donateurs, du gouvernement local, des fonctionnaires des institutions, et une représentation des bénéficiaires</p> <p>-Plan des acteurs (communaux et institutionnels)</p> <p>-Conformation de comités concernant la formulation du PIP dans chaque micro bassin</p> <p>-Accords de participation et mise en place des actions d'assistance technique familiale et communautaire</p> <p>-Assemblées communales dans chaque micro bassin concernant la mise en exécution des activités</p> <p>-Réunions avec les familles / participants au cours d'activités particulières</p> <p>-Réunions avec des institutions</p>	<p>-Diffusion initiale de la ligne 0800 14417 à la population participante du projet</p> <p>-Réunions avec les autorités communales, les leaders, le maire et les membres de l'équipe technique de la municipalité (selon le cas). Celles-ci servent à recueillir la voix de la communauté et à connaître quelles perceptions ils ont de l'intervention.</p>	<p>Afin de générer des processus de réflexion à l'intérieur de l'équipe, il a été envisagé la réalisation d'un atelier de motivation des consultants engagés pour le projet.</p> <p>Il est important que tous / toutes gèrent la même information, les mêmes accords, les mêmes décisions qui se prennent en cours et aient le même discours avec la population. Cela prévient l'information dénaturée et nous adhère en tant qu'équipe.</p> <p>Il est fondamental de mettre en valeur nos processus à travers son analyse en fonction des documents recteurs de l'institution, ainsi que des instruments que nous utilisons pour le suivi et l'évaluation des apprentissages</p>

ALLI ALLPA Y ALLI MAMA

OBJECTIF

Projet d'urgence obstétricale et de nouveaux "Alli mama, Alli wawa".

Contribuer à la réduction de la mortalité et de la morbidité maternelle néonatale

Programme de chaînes productives "Alli Allpa". 1990 familles pauvres, dans le cadre d'action, améliorent leurs revenus financiers et génèrent des emplois, produit de la gestion en

technologies améliorées des activités agricoles

-Alli Allpa

Financé par le Fond Minier Antamina

Période 2007 -2009. Prolongation jusque 2012

-Alli Mama, Alli Wawa

Financé par le Fond Minier Antamina

Période 2009 -2010

CADRE D'INTERVENTION

Département d'Ancash

ELÉMENT 1: INFORMATION PUBLIQUE	ELÉMENT 2: PARTICIPATION, PRISE DE DÉCISIONS	ELÉMENT 3: GESTION DES PLAINTES, RÉCLAMATIONS ET SUGGESTIONS	ELÉMENT 4: GESTION DE QUALITÉ
<ul style="list-style-type: none"> -Plan de Communication concernant la mise en place du système -Page internet qui permet d'accéder à l'information des projets en cours d'exécution -Evènements publics de lancement du système de transparence des comptes -Diffusion du système à travers des moyens radiaux (pilote et expansion régionale) -Remise des rapports des projets aux alliés directs -Conférences de presse afin de faire connaître comment nous agissons -Résolution de questions / consultations et demandes d'information Aux participants: Information par organisation (assemblées, espaces de formation) et individuelle (visites) 	<ul style="list-style-type: none"> -Constitution et renforcement du comité de vigilance, en fonction de la crédibilité et de la trajectoire des intégrants -Présentation des rapports, produit de la vigilance -Plan de travail quant à la mise en place de suggestions du comité de vigilance -Mise en réseau des deux rapports élaborés par le comité à l'intérieur du bureau -Assemblées, réunions de formation et visites individuelles -Enquêtes réalisées par le comité de vigilance dans les projets de développement économique et d'urgences néonatales -Entretiens avec les acteurs clés quant à la mise en place de ces projets 	<ul style="list-style-type: none"> -Utilisation de la ligne gratuite: 0800-14417 (espagnol et quechua) -Réception des plaintes et suggestions à travers des courriers électroniques -Réception de cas particuliers dans le bureau régional (écrit ou en personne) -Demande d'information par différents moyens. Fiches de terrain pour l'enregistrement des plaintes, suggestions etc. 	<ul style="list-style-type: none"> -Evaluation au niveau du respect des politiques, du code éthique, des principes, des valeurs et d'outils DAO -Motivation des fournisseurs techniques et consultants de projets du bureau Régional -Analyse sur le respect des objectifs de projets -Réunions d'évaluation et retour d'information au personnel, aux fournisseurs d'assistance technique et consultants.

GESTION DES RISQUES ET URGENCES

OBJECTIF

Offrir une aide humanitaire aux familles touchées par le tremblement de terre du 15 Août 2007 dans le sud du pays, dont les maisons ont été détruites ou endommagées.

Financé par différents donateurs de divers projets devant l'urgence de 2007

CADRE D'INTERVENTION

Lima (Cañe), Ica (Chincha) et Huancavelica

ELÉMENT 1: INFORMATION PUBLIQUE	ELÉMENT 2: PARTICIPATION, PRISE DE DÉCISIONS	ELÉMENT 3: GESTION DES PLAINTES, RÉCLAMATIONS ET SUGGESTIONS	ELÉMENT 4: GESTION DE QUALITÉ
<ul style="list-style-type: none"> -L'équipe a été formée sur les principes humanitaires et la transparence des comptes -Les doutes sur les types d'information clef ont été levés; mais aussi les opportunités et les outils utilisés en cas d'urgence -Un résumé des standards de la zone a été distribué -On a fait part des effets aux donateurs utilisant la sphère 	<ul style="list-style-type: none"> -On a travaillé sur les structures existantes de la communauté -Des consultations avec des groupes vulnérables ont été réalisées et il a été demandé un retour d'information -On a utilisé les résultats afin de prendre des décisions et mettre en place des changements au cours de notre intervention 	<ul style="list-style-type: none"> -Il a été mis en place le système pour la transparence des comptes en équipe -La ligne 0800- 14417 a été lancée et il a été mené une campagne de communication -Il a été embauché une personne pour la réception des appels (en quechua et espagnol) -L'équipe de suivi (2 personnes) a été renforcée afin d'aider à la vérification et à l'investigation -L'information a été enregistrée et analysée -L'information a été mise en ligne sur internet 	<ul style="list-style-type: none"> -Un suivi et une évaluation du processus ont été réalisés -Evaluation avec les équipes

DROITS, IDENTITÉ CULTURELLE ET PARTICIPATION DES PEUPLES INDIGÈNES DE L'AMAZONE: LE CAS DU VILLAGE AWAJUN

OBJECTIF

Promouvoir le respect des engagements internationaux en relation avec les droits des peuples indigènes du Pérou et, en particulier, les droits du village Awajun

Financé par la Commission Européenne
Période 2007-2010

CADRE D'INTERVENTION

Amazones: Bagua et Condorcanqui, San Martín:
Moyobamba et Rioja

ÉLÉMENT 1: INFORMATION PUBLIQUE	ÉLÉMENT 2: PARTICIPATION, PRISE DE DÉCISIONS	ÉLÉMENT 3: GESTION DES PLAINTES, RÉCLAMATIONS ET SUGGESTIONS	ÉLÉMENT 4: GESTION DE QUALITÉ
<p>-Des actions de diffusion des contenus des accords collectifs internationaux et de la problématique indigène ont été réalisées</p> <p>-Au début de l'intervention, des consensus, des engagements et des prises de responsabilités avec les contreparties ont été mis en place</p> <p>-Une atmosphère de confiance et de sincérité avec nos contreparties a été mise en place et il a été défini, avec l'ensemble de l'information du projet, un agenda de travail</p>	<p>On s'est assuré une participation réelle à travers:</p> <ul style="list-style-type: none"> -La participation des contreparties à toutes les phases du projet: planification, exécution et évaluation -On a créé des alliances basées sur la confiance et la transparence qui facilitent la remise des comptes -La population Awajun a connu une participation directe, que cela soit comme facilitateurs et / ou conférenciers au cours des événements de formation -Des mécanismes afin que les dirigeants soient informés du budget et des dépenses du projet on été recherchés -Les contreparties ont participé aux principales activités du projet -Des réunions régulières avec les dirigeants des Fédérations, Apus des communautés, les leaders et les professionnels Awajun ont été réalisées au cours d'événements centralisés où chaque Fédération Awajun envoie ses délégués 	<p>Il n'a pas été envisagé un système formel afin de canaliser et résoudre les plaintes, suggestions et réclamations</p>	<p>En termes de Gestion de qualité, il a été mis en valeur les aspects suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Obtenir que les équipes fassent leurs ou prennent pouvoir des principes de CARE et du processus de transparence des comptes -Générer à l'intérieur de l'équipe une volonté politique et technique qui facilite l'application de la transparence des comptes, comme outil de gestion interculturelle et en tant que méthodologie utile et nécessaire.

PROGRAMMES FINANCÉS PAR LE FOND MONDIAL: LUTTE CONTRE LE VIH/SIDA, TUBERCULOSE ET MALARIA

OBJECTIF

CARE Pérou, dans son rôle récepteur principal du Fond Mondial, canalise les ressources qui permettent de prévenir et traiter ces trois maladies qui coûtent la vie à des millions de personnes.

Financé par le Fond Mondial
Période: de 2003 jusque maintenant

CADRE D'INTERVENTION:

Au niveau national

ELÉMENT 1: INFORMATION PUBLIQUE	ELÉMENT 2: PARTICIPATION, PRISE DE DÉCISIONS	ELÉMENT 3: GESTION DES PLAINTES, RÉCLAMATIONS ET SUGGESTIONS	ELÉMENT 4: GESTION DE QUALITÉ
<p>Il a été diffusé une information physique et par Internet par exemple:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Des activités par cadre géographique -Des activités par programme -Du calendrier des activités avec un manuel de consultations -Du processus d'acquisitions de biens et de produits -Du processus d'appel d'offres -De l'information financière et de programme par période -Du bulletin d'information -De la réalisation régulière de réunions informatives de transparence et de remise de comptes appelées « Voir pour avoir confiance » 	<ul style="list-style-type: none"> -Le plan de suivi et d'évaluation des programmes du Fond Mondial intègre, depuis le début, les réunions de retour d'information trimestrielle. Le but est de partager l'information sur la gestion des Programmes signalant les succès et identifiant les points critiques. -Il a été mis en place le développement permanent de réunions de coordination et de prise de décisions décentralisées, fusionnées ou de manière indépendante et par élément – avec des acteurs au niveau interne: <ul style="list-style-type: none"> o Conamusa et coremusas o Contreparties techniques o Sous récepteurs o Unité de gestion des programmes du Fond Monétaire de CARE Pérou o Agent local du Fond (Price Water House Coopers) Réunions avec les acteurs externes, comme les communautés, les agences de coopérants, les gouvernements locaux et régionaux, les organisations de la société civile et publique en général 	<ul style="list-style-type: none"> -Le Comité Conseiller Communautaire est chargé de maintenir le lien entre CARE et les communautés de personnes avec VIH, LGBT et TS. De plus, il fournit une assistance aux communautés afin d'améliorer leur participation dans le développement des programmes du Fond Mondial -En cas de dénonciation ou de plainte, le comité confirme et canalise vers celui que cela correspond. 	<p>Réflexions sur le processus et la gestion:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Contribution pour que les sous récepteurs adoptent aussi ces bonnes pratiques -Construction de confiance avec les acteurs clefs: CONAMUSA, Fond Mondial, ALF, SR, les contreparties nationales etc. -Résultats des audits de programme et financiers qui révèlent l'exercice de l'ensemble (récepteur principal et sous récepteurs) progressivement plus efficace et avec moins de faiblesses -Donner un apport au renforcement des autres politiques institutionnelles

QUELQUES ÉVALUATIONS DE CES PROCESSUS POUR PARTIE DU PERSONNEL DE CARE PEROU

- Avec plus de transparence, la demande d'information va augmenter. Pour cela, il est important d'identifier et de préciser nos limites.
- Plus il est remis d'information à la communauté, plus il y a de chances de réussite d'engagement.
- La transparence des comptes fait la différence et l'engagement des instances directives est fondamentale.
- La transparence des comptes n'est pas seulement un système de plaintes et de réclamations ; cet élément est important, néanmoins, il n'est pas unique.
- Il faut arriver à un point tel que la transparence des comptes fasse partie intégrale des systèmes de gestion, incluant une réponse en cas d'urgence.
- La mise en place des actions, quant à la transparence des comptes, implique de renforcer les capacités internes qui, ensuite, permettent de la promouvoir dans les milieux externes.
- Nous organiser, pour cette pratique, nous permet; 1) d'analyser avec plus de discernement le développement de ce que nous faisons et de ce que nous transmettons, 2) de mettre en pratique un processus de prise de décisions permanentes, 3) de disposer d'un temps adéquat afin de résoudre et donner une réponse opportune aux personnes, 4) de mettre de l'ordre et actualiser l'information de manière permanente, 5) d'adresser certaines actions et décisions au sein des interventions et 6) réfléchir sur le sens de ce principe de programme comme partie de notre routine
- La transparence des comptes peut être adoptée et adaptée par les partenaires, les alliés et les autres facteurs et organisations.



ANNEXES

- ANNEXE 1: Cadre normatif quant à la transparence des comptes au sein des organismes de l'état
- ANNEXE 2: Formulaire concernant l'enregistrement des plaintes, réclamations et suggestions
- ANNEXE 3: Exemple de résolution de plaintes
- ANNEXE 4: Information qu'une ONG doit diffuser au public en général

ANNEXE 1: CADRE NORMATIF QUANT À LA TRANSPARENCE DES COMPTES AU SEIN DES ORGANISMES DE L'ÉTAT

Constitution politique: [article numéro 2, numérale 17]

Toute personne a le droit de “participer, de forme individuelle ou associée, dans la vie politique, économique, sociale et culturelle d'une Nation. »

Loi des bases de la décentralisation N° 27783

Article 17 – Participation citoyenne- les gouvernements régionaux et locaux sont obligés de promouvoir la participation citoyenne dans la formulation, le débat et la concertation de ses PDC et budgets, et dans la gestion publique. A cet effet, ils devront garantir l'accès des citoyens à l'information publique, avec les exceptions que signale la loi, ainsi que la conformation et le fonctionnement des espaces et mécanismes de consultations, de concertation, de contrôle, d'évaluation et de transparence des comptes.

Loi organique des gouvernements régionaux N° 27867

Article 8 – Principes recteurs des politiques et de gestion régionale.

Participation- La gestion régionale développera et fera usage des instances et des stratégies concrètes de participation citoyenne dans les phases de formulation, de suivi, de fiscalisation et d'évaluation de la gestion du gouvernement et de l'exécution des plans, des budgets et des projets régionaux.

Loi organique des municipalités N° 27972

Article IX Projection locale. Le processus de planification locale est intégral, permanent et participatif et articule les municipalités avec leurs voisins. Au sein de ce procédé, on établit les politiques publiques au niveau local, en prenant en compte les compétences et les fonctions spécifiques, exclusives et partagées des municipalités de province et de district.

Le système de planification a, comme principe, la participation citoyenne à travers ses voisins et organisations voisines, la transparence, la gestion moderne et la transparence des comptes, l'inclusion, l'efficacité, l'égalité, l'impartialité, la neutralité, la subsidiarité, la consistance avec les politiques nationales, la spécialisation des fonctions, la compétitivité et l'intégration.

Loi cadre du budget participatif N° 28056

Tend à rendre transparent l'usage des ressources publiques et assure la participation de la société civile dans la programmation du budget.

Chapitre 2 – De la programmation participative

Article 5. La société civile prend une part active dans le processus de programmation participative des budgets des gouvernements régionaux et de gouvernements locaux.

Article 6. Font partie des phases du processus participatif: 1) L'identification des agents, 2) La formation des agents participants, 3) Le développement d'ateliers de travail, 4) L'évaluation technique des priorités, 5) La formalisation des accords, 6) La transparence des comptes, 7) Autres dont l'instance participative est en accord.

Chapitre IV – Des mécanismes de vigilance participative

Article 11. Transparence des comptes, les titulaires de charges des gouvernements régionaux et locaux sont obligés de rendre des comptes de forme régulière devant les instances du budget participatif, sur l'état d'avancement des accords et les réussites de la programmation participative, ainsi que le budget total de l'entité.

Loi de Transparence et accès à l'information pour les entités publiques N° 27806

La norme signale que les entités publiques, sous la responsabilité de son représentant supérieur, sont obligées d'identifier le responsable en charge de donner l'information à toute personne qui le demande, sans explication et sans aucun paiement.

ANNEX 2:

2.1 SYSTÈME DE PLAINTES ET SUGGESTIONS CONCERNANT LA TRANSPARENCE DES COMPTES

System for Accountability

1.- Bureau départemental:

2.- Mois:

3.- Responsable de la région:

4.- Responsable de la transparence des comptes:

1

CODE	PROJECT	DATE	MOTIF / DESCRIPTION DE LA SITUATION	DESCRIPTION OF SITUATION:					PERSONNEL RECEVANT LA PLAINTÉ OU LA DEMANDE:
				DEMANDE D' INFOR- MATION	DEMANDES EN RELATION AVEC L' INTER- VENTION	PLAINTÉ ET / OU RÉCLA- MATION	FÉLICITA- TION ET / OU REMER- CIEMENT	SUGGES- TIONS	

2

DONNÉES DE L' UTILISATEUR / UTILISATRICE			ORIGINE			MOYEN PAR LEQUEL S' ENREGISTRE LE CAS				
NOM ET PRÉNOMS	SEXE	PROFESSION	ORIGINE	DISTRICT	VILLAGE	LIVRE D' ENRE- GISTREMENT	LIGNE 0800	FICHE TERRAIN	COURRIER ÉLECTRONIQUE	AUTRES

3

TYPE DE PLAINTÉ OU DE DEMANDE				ÉTAT D'AVANCEMENT DE LA PLAINTÉ		
SUR LES ASPECTS TECHNIQUES	SUR LES PROCÉDURES ADMINISTRATIVES	SUR LA QUALITÉ DE TRAITEMENT DU PERSONNEL	AUTRES (À SPÉCIFIER)	EN COURS DE VÉRIFICATION	RÉSOLUE	NON RÉSOLUE

4

DURÉE QUANT À SA RÉOLUTION			RESPONSABLE DU SUIVI	EST-ON SÛR QUE L'UTILISATEUR / UTILISATRICE EST SATISFAIT(E) QUANT À LA SOLUTION ?	
MOINS DE 7 JOURS	7 JOURS	PLUS DE 7 JOURS		OUI	NON

2.2 FICHE DE VISITE DE TERRAIN

Système de transparence des comptes

Élément : gestion des plaintes, réclamations, suggestion et remerciements

Date: _____ Heure: _____

Données Générales:

Nom et Prénoms _____ Sexe: M () F ()

DNI / Carte d'identité _____

Localité _____

District _____

Poste / Profession _____

- Demande d'information
 Demande en relation avec l'intervention
 Plainte et / ou réclamation
 Félicitation et / ou remerciement
 Suggestion

Actions immédiates (pour les cas de plaintes, réclamations ou suggestions)

Projet _____

 Signature / Empreinte
 de l'intéressé

 Responsable de l'enregistrement
 Care – Peru

ANNEXE 3: EXEMPLE DE RÉOLUTION DE PLAINTES

Projet de reconstruction

Bureau régional de Huancavelica

Élément du système de transparence des comptes: gestion des plaintes, réclamations et suggestions

Recours: Ligne téléphonique gratuite 0800 14 417

Émetteur: Beltrán Solano Maldonado

Profession: Président du comité de vigilance de Pillpichaca

Zone: Pilpichaca-Huancavelica

Réception de Héctor León, chargé de répondre à la ligne téléphonique du Bureau de Lima

Réclamation:

Ils informent que de nombreux logements, qui sont en train d'être construits dans leur juridiction, se détériorent en peu de temps, particulièrement les finitions, et qu'il est même possible d'observer les mailles se trouvant à l'intérieur du recouvrement du mur.

Réponse:

Une fois reçue l'information, nous nous mettons en contact avec l'équipe correspondante et le coordinateur de l'office régional. Bibiano Huamancayo a organisé une réunion immédiatement avec le maire de la Municipalité du district, 02 membres du comité de vigilance, Monsieur Beltrán inclus, 09 participants du processus de construction de cette localité et 02 représentants de CARE (le coordinateur et le responsable de l'infrastructure).

Les accords ont été les suivants: 1) de petites fissures ont été identifiées par le manque de sable qui seront réparées immédiatement ; 2) le maire s'est engagé à aider avec le transport afin de déplacer le sable fin, 3) il sera mis en place une consultation de la communauté sur un programme qui permette d'entrer en contact avec tous les bénéficiaires touchés de la même manière.

Quant au suivi et à la vérification directe des finitions et du toit des maisons, il a été programmé un stage dans la localité de Pacococha et Castrovirreyna, étant une technologie nouvelle validée par l'Université Pontificia Católica du Pérou. Le comité de vigilance aidera aussi quant à la réception des matériels de la construction et vérifiera la qualité, en accord avec les requêtes et quantité.

Etat d'avancement de la demande: Résolue immédiatement

ANNEXE 4: INFORMATION QU'UNE ONG DOIT DIFFUSER AU PUBLIC EN GÉNÉRAL

- Fondements: vision, mission, valeurs, principes, plus les objectifs, les lignes stratégiques, le registre légal, l'adresse postale et autres données afin de vous mettre en contact.
- Structure organisationnelle et fonctionnaires: organigramme de l'institution, processus clefs de prise de décisions, conseil d'administration, équipes de dirigeants, consultatifs, membres avec de brèves biographies, postes et responsabilités à tous les niveaux, contacts avec la presse
- Politiques institutionnelles: les politiques organisationnelles, le code de conduite, les politiques de programme, la garantie, le recouvrement des fonds, les ressources humaines, et d'administration
- Plans de travail: plan stratégique organisationnel, plan opérationnel annuel de l'organisation
- Exercice: rapports des résultats, impacts, apprentissages et innovations
- Fonds et partie financière:
 - Total des dépenses administratives à travers l'identification des principales rubriques et frais généraux annuels
 - Frais concernant la partie programme et ses projets au niveau national
 - Total des donations reçues identifiant chaque donateur et le montant, qui est pris en compte dans les zones d'intervention
- Personnel: nombre de personnel, identifiés par genre, par groupe ethnique, origine et langue (en accord avec la politique d'égalité sociale)
- Relations: qui sont les acteurs clefs avec qui elles travaillent: les communautés, les partenaires, les réseaux, les coalitions, les alliances, les gouvernements, les donateurs et autres espaces dans lesquels nous participons
- Positions institutionnelles: positions face au groupe à thèmes en accord avec la mission, les objectifs et les stratégies, en particulier, celles en relation avec notre travail d'incidence

Bibliographie

Approach to Quality in Non-Governmental Organizations: Putting Beneficiaries First. KEYSTONE & ACCOUNTABILITY, 2006

Brown David. Légitimité et Transparence des comptes de la Société civile: Thèmes et défis CIVICUS & CYSD, 2007

<http://www.lasociadacivil.org/uploads/ciberteca/accountability_brown_jaga_in_spanish.doc>.

Cruz Anabel y Pousadela Inés. Voir à travers. Pouvoir, Transparence des comptes et Société civile. Institut de Communication et Développement (ICD), 2008

Ebrhaim Alnoor. Accountability in Practice: Mechanisms for NGOs. Magazine World Development Vol. 31. pp.813-829, 2003.

<<http://www.lasociadacivil.org/uploads/ciberteca/wdaccpractice1.pdf>>.

Entretien avec un directeur d'ONG - Espagne "Le manque de sérieux des ONG fait beaucoup de mal au développement"

<<http://www.periodistadigital.com/periodismo/object.php?o=322568>>.

Kumi Naidoo. La fin de la foi aveugle? La société civile et les défis de la transparence des comptes, la légitimité et la transparence 2008.

<http://www.lasociadacivil.org/docs/ciberteca/ver_a_traves_copy.pdf>.

Lockwood Fallas Tanya. Raisons pour la Transparence des comptes dans les Organisations de la Société Civile. Fundación Acceso de Costa Rica.

<<http://www.youtube.com/watch?v=z-5BGqq93e8>>.

Cadre de la Transparence des comptes au sein de l'Aide Humanitaire (HAF). CARE, 2010

Mesure de l'impact et Transparence des comptes. Un guide relativement bon Intermón OXFAM, 2007.

Commentaires des rapporteurs: Séminaire International Pregonar avec l'exemple de la Société civile et transparence des comptes.

Institut de Communication et Développement (ICD), 2007.

Transparency International (TI).
<<http://www.transparency.org>>.

Villar Rodrigo. A qui rendre des comptes? Quelques idées sur « la transparence » et la démocratie du troisième secteur
<<http://www.lasociadacivil.org/uploads/ciberteca/villar.pdf>>.

Vidal Paul & Grabulosa Laia. L'importance de la transparence pour la construction de la confiance sociale
<http://www.lasociadacivil.org/uploads/ciberteca/200705_articulo_transparencia.pdf>.

Remerciements

Nous remercions infiniment les gens en général, les femmes et les hommes, avec qui nous travaillons et qui nous font confiance au cours de ces processus de développement pour un pays plus juste, inclusif et démocratique.

Aux collègues de CARE Pérou pour leur engagement et leur contribution dans ce rôle institutionnel. Aux collègues de CARE Royaume Uni, dont le travail soutenu et le dialogue permanent nous enrichit mutuellement.

Finalement, à CARE International, dont le travail, afin d'assurer la transparence des comptes pour l'aide humanitaire et dans les situations d'urgence, constitue un antécédent et un cadre de base qui nous permet maintenant, comme bureau pays, de développer le sujet en procédés à long terme.



La confiance sociale est comme un fil fin qui unie les entités avec la société. Cette confiance sociale est très difficile à obtenir et, paradoxalement, très facile à perdre.

LAIA GRABULOSA PAU VIDAL



www.care.org.pe