

Voix et action citoyenne



NOTES D'ORIENTATION

2017

Acknowledgements

This is a revised version of the Citizen Voice and Action Guidance notes copyright © 2009. All acknowledgements of source material and contributions pertaining to the copyright © 2009 version, where appropriate, may be applied to this Citizen Voice and Action Guidance notes copyright © 2016.

Revised by : Catherine Boomer and Besinati Mpepo

Contributors to the revision : Camilla Symes, Betty Wamala, Stephen Katende, Asteria Taruliasi Aritonang, Suzanne Cant, Kath Copley, Itunu Kuku, Patricio Cuevas Parra, Jamie Edgerton, Natasha Tamplin

Financial contribution : World Vision Canada

Editing : Isabel Carter, Catherine Boomer

Design and Layout : Patrick Thatch

Front cover photograph : Uganda © World Vision

This is a living Document

The Guidance Notes are intended to be a 'living' series. As the practice continues to emerge they will be revised and updated.

© World Vision International 2016

All rights reserved. Not-for-profit and government organisations supporting the development of a participatory approach to the monitoring and reform of local essential services, may reproduce this publication in whole or in part, provided the following notice appears with any such reproduction : "From Citizen Voice and Action Guidance notes copyright © 2016 World Vision International, used by permission". Where material from other publications has been used, it is noted in the text. Where necessary, written permission to reproduce such material should be obtained directly from the original authors or their agents.

TABLE OF CONTENTS

INTRODUCTION	4
LA CAV EN CONTEXTE	26
CSE DE LA VAC	31
ORGANISATION ET PRÉPARATION DU PERSONNEL	42
FAVORISER L'ENGAGEMENT CITOYEN	46
RASSEMBLEMENT COMMUNAUTAIRE.....	63
AMÉLIORER LES SERVICES ET INFLUENCER LA POLITIQUE.....	96

INTRODUCTION

PRÉSENTATION 1.1

Voix et action citoyenne (VAC) est une approche de plaidoyer et de redevabilité sociale de niveau local, facilitant le dialogue entre les communautés et les gouvernements dans l'objectif d'améliorer les services (comme les soins de santé et l'éducation) affectant le quotidien des enfants et de leurs familles.

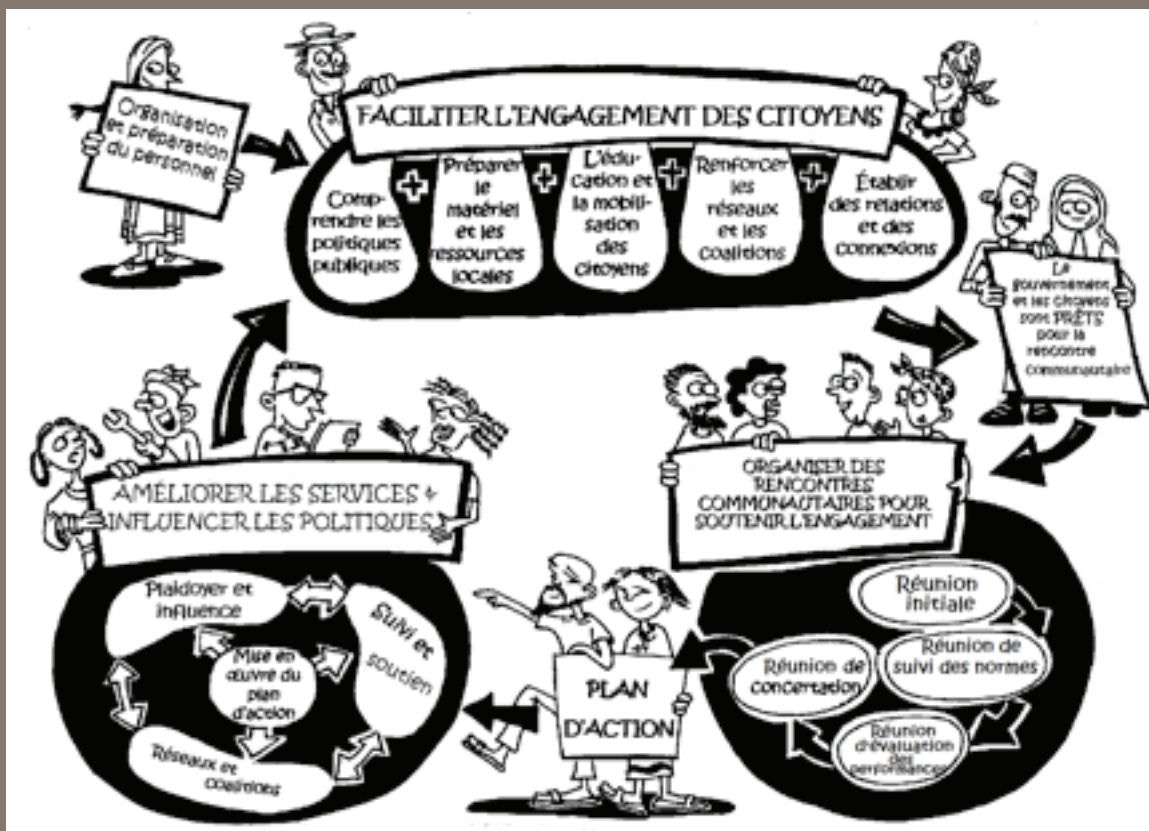
La VAC œuvre en commençant par informer les citoyens de leurs droits et en leur proposant un ensemble d'outils, conçus pour leur donner l'autonomie nécessaire pour participer au plaidoyer local, afin de protéger et de faire appliquer ces droits.

Tout d'abord, les communautés sont éduquées aux droits humains et de l'enfant fondamentaux, et à la manière dont ces droits sont exprimés en vertu du droit

local. Ensuite, les communautés travaillent en collaboration avec le gouvernement et les prestataires de services pour comparer ce qu'il se passe dans la réalité aux engagements de leur propre gouvernement. Les communautés ont également la possibilité de noter la performance de leur gouvernement par rapport à des critères qu'ils ont eux-mêmes produit. Enfin, les communautés travaillent avec d'autres parties prenantes afin d'inciter les décideurs à améliorer les services, en utilisant un ensemble d'outils de plaidoyer simples. Le bien-être des enfants s'améliore parallèlement à l'amélioration des services proposés par le gouvernement.

À mesure que les communautés commencent à travailler plus efficacement ensemble, elles tendent également à identifier des schémas illustrant l'échec du gouvernement, nécessitant des solutions systémiques. Au Kenya par exemple, des communautés se sont réunies

Voici un aperçu du processus de VAC :



pour réformer la loi régissant l'utilisation de fonds discrétionnaires par la collectivité locale. En Ouganda, des communautés se sont réunies pour obtenir davantage d'enseignants pour un district entier. En Arménie, des communautés travaillant ensemble ont réformé la structure de paiement des médecins pour inciter la population à fréquenter les cliniques locales. Et l'équipe de VAC au Brésil a mobilisé un réseau national de jeunes qui contrôlent les politiques à tous les niveaux du gouvernement.

COMMENT UTILISER LES NOTES D'ORIENTATION 1.2

Notes d'orientation

Ces notes d'orientation fournissent une description générale de la méthodologie Voix et action citoyenne. Elles sont destinées à fournir des opportunités de réflexion, d'analyse et de nouveaux modes de pratique. Les Notes d'orientation visent à :

1. Expliquer la méthodologie de la VAC
2. Expliquer comment la VAC est associée à la pratique générale de VM
3. Expliquer comment concevoir, suivre et évaluer la VAC
4. Expliquer les différentes phases de la VAC
5. Fournir des directives sur la mise en œuvre pratique

Contexte localisé et appropriation par les citoyens

Le personnel et les partenaires de VM peuvent adapter ces Notes d'orientation tel qu'approprié, afin d'appuyer les programmes et la mise en œuvre du développement des capacités locales. Cette adaptation peut inclure la traduction, la simplification ou l'intégration d'informations sur les structures et les processus de gouvernance locale, où la VAC est associée aux processus nationaux. Veuillez noter que pour être considéré comme une Voix et action citoyenne, le

programme doit contenir tous les "éléments essentiels" de l'approche.. Pour soutenir l'adaptation de la VAC, veuillez également consulter [Les éléments essentiels de la VAC](#).

La VAC est planifiée et initiée dans le cadre du contexte local. Les citoyens prennent la tête, VM tenant un rôle de facilitation. En raison de cette approche, il est difficile de fournir des directives quant aux actions spécifiques pouvant être incluses au cours de la mise en œuvre, étant donné que la communauté détermine la réponse. VM doit comprendre le contexte local et national et répondre aux initiatives des citoyens et des partenaires locaux. Ces Notes d'orientation ne peuvent par conséquent fournir que des directives limitées. Développez votre propre pratique à partir de la situation locale et à l'initiative d'autres entités.

OBJECTIF ET ÉLÉMENTS FONDAMENTAUX 1.3

L'objectif de Voix et action citoyenne

Le principal objectif de la VAC est d'augmenter le dialogue et la redevabilité entre trois groupes : les citoyens, les prestataires de services publics et les responsables gouvernementaux (politiques et administratifs) afin d'améliorer la prestation de services publics.

Éléments fondamentaux

La VAC met l'accent sur les pratiques de développement communautaire, comme la participation, l'inclusion, l'appropriation et la durabilité. La mise en œuvre de la VAC dans la pratique doit être flexible et répondre aux situations locales, elle prendra donc différentes apparences dans différentes situations. Il existe cependant plusieurs éléments fondamentaux liés qui devraient être inclus dans toutes les situations. Il s'agit de : l'information, la voix, le dialogue et la redevabilité.



L'information

L'information est un élément essentiel de la VAC.

Les citoyens ont le droit à l'information sur les services fournis par leur gouvernement. Ces informations doivent être claires et faciles à comprendre (transparente) et doivent être librement mises à la disposition du public par les autorités.

La VAC vise à améliorer à la fois la transparence et l'accessibilité des informations afin qu'elles puissent être utilisées par les citoyens. Elles visent à fournir aux citoyens l'opportunité d'utiliser ces informations afin d'informer l'action sur l'amélioration des services de base. Les citoyens autonomisés sont capables d'utiliser les informations pour chercher à améliorer la prestation de services.

Par le biais de la VAC, les citoyens rassemblent et produisent aussi leurs propres informations sur la prestation de services publics, à partir de leurs expériences. Ces informations sont partagées par toutes les parties prenantes pertinentes associées à un service particulier.

La voix

La voix peut se définir comme la capacité de tout individu, y compris les pauvres et les plus marginalisés, à exprimer leurs points de vue et intérêts, et à demander une action de la part

des personnes au pouvoir et ayant le devoir de fournir des services publics.

La VAC a pour objectif de faciliter une sensibilisation et une autonomisation accrue des citoyens, pour porter un regard critique sur la performance de leurs services publics, s'assurer que les normes de prestation de services sont remplies, et chercher à mettre en place des réformes pour améliorer ces services.

Les voix des citoyens seront renforcées et amplifiées grâce au processus de sensibilisation et d'autonomisation.

La VAC a pour objectif d'augmenter la possibilité et la capacité pour les citoyens de partager et de faire entendre leur voix, afin d'influencer les processus et services du gouvernement. Elle cherche à améliorer la capacité des citoyens à tenir pour redevables ceux qui sont au pouvoir.

Le dialogue

La VAC vise à donner à différentes parties prenantes, notamment les usagers des services et les prestataires de services, la possibilité de faire entendre leur point de vue sur la prestation des services de base.

Entre les parties prenantes, la compréhension mutuelle augmente et des partenariats efficaces sont mis en place grâce au dialogue. Les relations au sein de la communauté sont à la fois rétablies et renforcées.



Les citoyens, conjointement aux prestataires de service et autres parties prenantes, peuvent identifier des moyens d'améliorer la prestation de services grâce à un tel dialogue.

La redevabilité

La redevabilité peut être décrite comme l'obligation d'un individu ou d'une organisation de rendre compte de ses activités, d'en accepter la responsabilité, et d'en divulguer les résultats de manière transparente.

La redevabilité permet d'établir une relation entre les personnes au pouvoir et celles qui peuvent les tenir pour redevables de leurs actions. Elle décrit la responsabilité, la réciprocité et les relations qui existent entre les différentes parties prenantes.

La VAC vise à améliorer la redevabilité des prestataires de services et des personnes au pouvoir, ainsi que la redevabilité des citoyens dans la fourniture de services de base.

Plusieurs relations sont renforcées grâce à une redevabilité efficace :

- La redevabilité du gouvernement vis-à-vis des citoyens

- La redevabilité des citoyens vis-à-vis du gouvernement
- La redevabilité des citoyens vis-à-vis d'eux-mêmes

Une redevabilité renforcée favorise la confiance, la coopération, la coordination et le travail conjoint. La citoyenneté responsable et la bonne gouvernance, ont un rôle important à jouer dans la prestation de services publics de bonne qualité.

La redevabilité concerne également le processus de communication entre les personnes au pouvoir et les citoyens.

- Les personnes au pouvoir doivent **être responsables** - elles doivent fournir des réponses
- Les personnes au pouvoir doivent **être responsables** - elles doivent faire ce qu'elles ont convenu ou promis de faire
- Les personnes au pouvoir doivent **fournir des solutions** - elles doivent rectifier toute ce qu'elles n'ont pas fait correctement et restaurer les droits humains qui ont été ignorés

Quel est le lien entre ces quatre éléments fondamentaux ?

L'accès des citoyens à l'information sur la prestation de services publics leur donne la possibilité d'**exprimer** leurs points de vue et leurs opinions sur ces services. Leurs points de vue seront exprimés en tant qu'individus, en tant que communauté, ainsi que dans le **dialogue** avec les personnes au pouvoir (prestataires de service et responsables du gouvernement) afin d'exiger et de leur garantir la **redevabilité**.

Il est difficile d'avoir une **voix** crédible sur la performance d'un service de base si vous ne disposez pas d'**informations** sur ce à quoi vous devriez vous attendre.

Il est également difficile de **dialoguer** de manière informée avec d'autres quant à la qualité des services sans ces **informations**.

Il peut être difficile de garantir la **redevabilité** des décideurs si vous ne disposez pas des **informations** pertinentes et d'un moyen d'**exprimer** votre point de vue.

Sans un **dialogue** effectif et ouvert pour partager vos points de vue, il est peu probable qu'un changement s'opère. Le **dialogue** et la compréhension mutuelle sont importants pour améliorer la performance.

PRINCIPES CLÉS 1.4

Les principes clés

En tant qu'approche de plaidoyer et de redevabilité sociale au niveau local, dont l'objectif est d'améliorer la durabilité de nos programmes de développement, la VAC se fonde sur un certain nombre de principes importants devant être compris et appliqués au cours de la mise en œuvre. Ces principes sont très différents de la manière dont Vision Mondiale a assuré la programmation par le passé.

Accent mis sur la politique (et **NON** un accent sur le projet/programme) :

Les politiques et stratégies du gouvernement (publiques) définissant la prestation de services élémentaires constituent le cadre de la VAC. Les activités sont planifiées et se concentrent sur l'assurance que des politiques efficaces sont en place, et que des services de qualité sont fournis aux communautés. La VAC se concentre sur les services publics élémentaires et sur la qualité, l'efficacité et la redevabilité avec lesquelles ces services sont fournis aux communautés. Son objectif est d'améliorer la prestation de services. La VAC peut se concentrer sur des services publics dotés d'une structure physique, comme les centres de santé ou les écoles, mais peut également se concentrer sur les services sociaux comme la protection de l'enfance.

Accent sur la redevabilité sociale (et **NON** un accent sur le projet/programme)

La CVA vise à renforcer les systèmes et structures existantes pour remédier à la pauvreté et assurer le bien-être de l'enfant. Le renforcement de l'implication des citoyens dans les politiques et les pratiques du gouvernement visent à améliorer la prestation de services. Le renforcement des systèmes, des structures et des relations favorise le changement durable sur le long terme.

Accent sur les citoyens (et **NON** un accent sur les bénéficiaires)

L'approche considère les simples citoyens, souvent décrits comme "la communauté", comme des citoyens d'États-nations. Les citoyens entretiennent une relation primordiale avec leurs gouvernements. Ils ont le droit d'accéder à des services de qualité. Il ne s'agit pas d'une aide sociale ni d'un don, mais d'un droit. La citoyenneté active et l'interaction avec le gouvernement encourage les gouvernements à travailler efficacement et à fournir des services de qualité.

Ceci dit, la VAC est plus efficace quand les citoyens ne se concentrent pas essentiellement sur leurs droits, mais aussi sur leurs rôles et obligations. La VAC ne tient pas seulement les services pour redevables, mais tient également les communautés redevables vis-à-vis d'elles-mêmes, afin qu'elles ne soient pas des bénéficiaires passifs.

ACCENT SOUS UN ANGLE TRADITIONNEL	ACCENT SOUS L'ANGLE DE LA VAC
Prestation de services par Vision Mondiale	Influence de la politique sur la prestation de services par le gouvernement
Résultats à court terme	Redevabilité sociale durable
Bénéficiaires	Citoyens
Conduit par VM	Conduit par les citoyens
Mise en œuvre par VM	Facilitation par VM
Extractif	Conçu à l'échelle locale
Les citoyens et communautés vulnérables sont des bénéficiaires passifs	Les citoyens et communautés vulnérables sont autonomisés et actifs

Accent sur la facilitation (et **NON** un accent sur la mise en œuvre)

VM et ses partenaires jouent un rôle de facilitation. La VAC décrit un processus de facilitation par lequel des citoyens éduqués, mobilisés et autonomisés prennent eux-mêmes des mesures, avec d'autres parties prenantes de la communauté, notamment les prestataires de services et les employés du gouvernement.

Accent sur le plaidoyer conduit par les citoyens (et **NON** un accent directif)

Les citoyens décident eux-mêmes des actions qu'ils veulent voir et doivent réaliser, à partir de leurs propres expériences, des informations dont ils disposent et de leurs espoirs pour l'avenir. Les interventions en matière de plaidoyer ne sont pas dirigées par des organisations ou des "experts" externes.

Accent sur l'appropriation locale de l'information (et **NON** un accent extractif)

Les citoyens produisent eux-mêmes les informations. Ensemble, ils analysent ces informations et les utilisent pour améliorer la prestation de services par le gouvernement. Ils s'approprient l'information de façon durable.

CONCEPTS FONDAMENTAUX

PRÉSENTATION 2.1

Dans la VAC il existe certains concepts de base que les praticiens ont besoin de comprendre afin d'informer leur pratique. La section suivante présente une brève présentation de ces concepts fondamentaux. Vous pouvez également en apprendre davantage sur ces concepts en suivant un cours d'apprentissage en ligne sur VM Central (voir section 5.3 pour en savoir davantage sur le cours).

PLAIDOYER 2.2

Qu'est-ce que le plaidoyer ?

Chez Vision Mondiale nous définissons le plaidoyer comme étant :

« La promotion de la justice par des changements des politiques, systèmes, structures, pratiques et attitudes, la mobilisation des citoyens et l'éducation sur les droits humains et de l'enfant ».

Vision Mondiale plaide aux niveaux local, national, régional et mondial. Notre interprétation de la justice est guidée par une vision prophétique et biblique de la vie dans toute sa plénitude que Dieu désire pour chaque enfant. Nous croyons que la défense de la justice pour les enfants va transformer la vie des enfants, de leurs familles et communautés, de nos sympathisants, de nos partenaires et de nous-mêmes.

Pour VM, le plaidoyer signifie de donner la parole aux enfants les plus vulnérables du monde : rendre leurs besoins visibles à ceux qui peuvent et doivent les rencontrer, et exhorter les décideurs à prendre des mesures.

Pourquoi faisons-nous du plaidoyer ?

Sans plaidoyer, notre travail n'aurait un impact sur les enfants que dans les limites de nos programmes régionaux. Si nous voulons aborder les causes sous-jacentes de la pauvreté, nous devons insister pour que des changements des systèmes, politiques, processus et services injustes s'opèrent par le biais de notre plaidoyer.

Sans plaidoyer - autonomisation des citoyens et influence de la politique par le biais de l'éducation, de la participation et de la mobilisation - nos programmes ne seront pas durables et d'aborderont jamais les véritables problèmes et les causes sous-jacentes de l'injustice. Nous ne serons pas en mesure d'atteindre nos cibles de bien-être de l'enfant.

Grâce à notre travail de plaidoyer, nous voulons obtenir de meilleurs résultats pour les enfants :

- De meilleures lois et politiques
- Changement systémique et structurel
- Prestation de services améliorée et efficace

Le plaidoyer fait partie du travail de Vision Mondiale depuis plus de 60 ans.

Quelle est notre approche de plaidoyer chez Vision Mondiale ?

Chez Vision Mondiale, le plaidoyer est une composante essentielle de notre théorie du changement, parallèlement au développement communautaire et aux interventions humanitaires. Nous préférons une approche de plaidoyer qui est non conflictuelle et met l'accent sur le partenariat avec les gouvernements et les décideurs pour trouver des solutions aux problèmes que nous pouvons résoudre ensemble. Nous informons, autonomisons et mobilisons les communautés pour qu'elles plaident pour elles-mêmes. L'autonomisation des communautés cherche à influencer sur les politiques - soit pour créer une nouvelle politique, soit, plus souvent, pour améliorer la mise en œuvre des politiques ou services existants. Cet objectif de plaidoyer est illustré dans le tableau ci-dessous.

Comment la VAC s'intègre-t-elle à notre approche de plaidoyer ?

Voix et action citoyenne (VAC) est une approche de plaidoyer au niveau local qui facilite le dialogue entre les communautés et le gouvernement afin d'améliorer les services (tels que les soins de santé et l'éducation) qui ont une incidence sur la vie quotidienne des enfants et de leurs familles.

La VAC permet aux communautés de tenir les gouvernements responsables. La VAC travaille avant tout à éduquer les citoyens sur leurs droits puis à les doter d'un ensemble

d'outils conçus pour leur donner les moyens de protéger et de faire respecter ces droits. Tout d'abord, les communautés apprennent à connaître les droits humains fondamentaux, et la façon dont ces droits sont exprimés en vertu du droit local. Ensuite, les communautés travaillent en collaboration avec les prestataires de services publics et comparent la réalité aux engagements de leurs pouvoirs publics. Les communautés ont également la possibilité d'évaluer la performance du gouvernement selon des critères qu'ils génèrent eux-mêmes. Enfin, les communautés travaillent avec d'autres parties prenantes pour influencer les décideurs en vue d'améliorer les services, à l'aide d'un ensemble simple d'outils de plaidoyer. Lorsque les services publics s'améliorent, le bien-être des enfants s'améliore également.

Chez Vision Mondiale nous faisons le lien entre plaidoyer local et national, en utilisant des données recueillies au niveau communautaire (provenant des Rassemblements communautaires et d'autres sources) pour élaborer des positions ou des recommandations de politiques fondées sur des données concrètes qui peuvent être utilisées pour influencer les décideurs aux niveaux du district, national, régional ou même mondial.

If you'd like to know more have a look at the [Advocacy Page on WV Central](#).

UNE APPROCHE FONDÉE SUR LES DROITS 2.3

Qu'est-ce qu'une approche fondée sur les droits ?

La VAC utilise une approche fondée sur les droits.

Une approche fondée sur les droits repose sur [le Déclaration universelle des droits de l'homme](#). La déclaration fournit un ensemble

de principes directeurs ou piliers de la dignité, en matière d'égalité, de non-discrimination, de participation et de protection. Une approche fondée sur les droits inclut tous ces droits qui s'appliquent à tous les citoyens, quelle que soit leur situation. De nombreux États-nations ont signé les conventions et procédures de l'ONU, en acceptant de garantir les droits économiques, sociaux, culturels et politiques de leurs citoyens.

Une approche fondée sur les droits du plaidoyer appelle les dirigeants et les décideurs à veiller à ce que les droits de tous les citoyens soient respectés. Elle tient les dirigeants et les décideurs pour responsable des engagements qu'ils ont pris à respecter des mécanismes mondiaux des droits humains comme la Déclaration universelle des droits de l'homme et la Convention relative aux droits de l'enfant.

Elle favorise la justice politique en cherchant à faire en sorte que :

- Les services publics de base répondent aux normes minimales

- Les gouvernements soient tenus responsables
- Les droits des citoyens soient protégés

Pourquoi utilisons-nous une approche fondée sur les droits ?

L'utilisation d'une approche fondée sur les droits est importante pour un certain nombre de raisons. Une approche fondée sur les droits :

- Nous donne un cadre pour tenir les gouvernements responsables de leurs engagements
- Nous permet d'examiner le degré de performance des gouvernements quant aux engagements mondiaux qu'ils ont pris
- Autonomise les citoyens, notamment les enfants, en leur donnant les compétences nécessaires pour accéder aux ressources et aux informations
- Leur permet d'utiliser ces ressources et ces informations pour s'adresser aux gouvernements et exiger que leurs droits soient respectés



- Les soutient en matière de développement des compétences dont ils ont besoin pour leur permettre de lutter contre les violations des droits humains et les injustices qui sont à l'origine de la pauvreté.

Dans l'approche fondée sur les droits, on considère que chaque être humain est en soi un détenteur de droit qui doit jouir des droits humains universels devant être garantis. En ratifiant les différents traités des Nations Unies relatifs aux droits humains, les États deviennent automatiquement les principaux détenteurs d'obligations garantissant ces droits.

Une approche fondée sur les droits nous aide également à identifier d'autres types de détenteurs d'obligations dans la société. Les détenteurs d'obligations morales évoqués dans le préambule de la Déclaration universelle des droits de l'homme peuvent être divisés selon les groupes suivants :

- Les détenteurs d'obligations primaires - par exemple les parents vis-à-vis des enfants, les enseignants vis-à-vis des élèves, la police vis-à-vis des suspects de crimes, les médecins/infirmières vis-à-vis des patients, les employeurs vis-à-vis des employés ;
- Les détenteurs d'obligations secondaires - par exemple les institutions et organisations ayant une autorité immédiate sur les détenteurs d'obligations primaires, par exemple les directeurs d'école, les organismes communautaires, les administrations des hôpitaux, etc. ;
- Les détenteurs d'obligations tertiaires - par exemple les institutions et organisations à un niveau d'autorité supérieur/plus éloigné (ONG, organismes d'aide, organisations du secteur privé) ;
- Détenteurs d'obligations externes - par exemple pays, institutions, organisations sans participation directe par exemple l'OMC, l'ONU, les ONGI, le Conseil de sécurité, l'Union africaine

Comment la VAC utilise-t-elle une approche fondée sur les droits ?

La [Convention relative aux droits de l'enfant](#) revendique pour les enfants le droit à l'éducation, aux soins de santé et de vivre dans un environnement protégé et sûr, et plus encore. La VAC utilise une approche fondée sur les droits pour aider les communautés à tenir les dirigeants et les décideurs responsables des engagements qu'ils ont pris dans ces domaines. Elle utilise la sensibilisation, l'éducation et la mobilisation des citoyens pour soutenir le changement et la mise en œuvre des politiques visant à garantir que les droits des citoyens soient respectés et protégés. Elle mesure l'efficacité avec laquelle les droits des personnes les plus marginalisées ont été respectés.

Lorsque nous travaillons sur les questions de droits des enfants dans les communautés, il est important d'impliquer les enfants dans le processus. Il existe une [version adaptée aux enfants de la Convention relative aux droits de l'enfant](#) qui peut être une ressource très utile pour soutenir la participation des enfants. Si vous souhaitez en savoir plus, jetez un oeil à la [page de Participation et droits des enfants sur VM Central](#).

GOUVERNANCE 2.4

Qu'est-ce que la gouvernance ?

La gouvernance est un concept central de la VAC. Elle peut être définie comme suit :

« la façon dont le gouvernement utilise le pouvoir pour gérer les ressources économiques et sociales d'un pays »

La gouvernance est plus qu'un simple « gouvernement ». La gouvernance désigne les processus et systèmes utilisés pour gouverner. Ces processus sont politiques et sont souvent définis par la constitution d'un pays. Ils traitent de la façon dont les choses sont faites, pas seulement de ce qui est fait. La gouvernance se réfère également aux règles

selon lesquelles une société décide comment les ressources devraient être distribuées, ainsi qu'à la façon dont les relations entre l'État et la société devraient fonctionner.

En d'autres termes, les processus et les règles de gouvernance définissent :

- Qui sont les décideurs
- Comment ils deviennent décideurs à l'origine
- Quelles décisions ils peuvent prendre
- Qui ils doivent écouter quand ils prennent des décisions
- D'où leur argent provient et comment il est géré
- Envers qui ils sont responsables de leurs actes.

Les éléments clés de la gouvernance dans la plupart des pays comprennent les constitutions, les élections, les parlements/gouvernements et le pouvoir judiciaire (notamment les tribunaux et les forces de l'ordre).

Quel est le lien entre la gouvernance et la pauvreté ?

En moyenne, les pays ayant de meilleurs

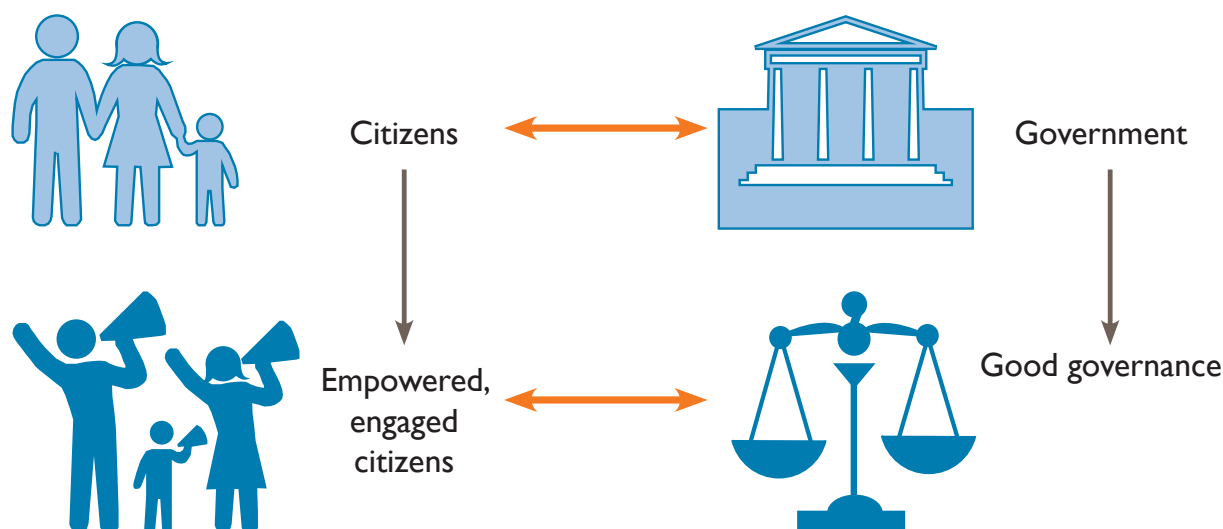
systèmes et processus de gouvernance se développent plus rapidement que les autres. D'autre part, il existe des données concrètes convaincantes sur le fait que les défaillances en matière de gouvernance ralentissent le développement et nuisent aux pauvres, plus que tout autre facteur.

Les échecs de la gouvernance comprennent :

- La corruption
- Une administration publique incompétente ou sous-financée
- Des règlements et formalités administratives étouffantes
- Une justice lente et coûteuse
- Des systèmes de redevabilité de l'État faibles
- Une mauvaise gestion du budget
- Une décentralisation inefficace

En quoi la gouvernance et la VAC sont-elles liées ?

La VAC offre un processus par lequel les citoyens peuvent exiger une bonne gouvernance. Elle vise à contester les défaillances du gouvernement en donnant aux



citoyens les moyens de collaborer avec les gouvernements et d'exiger des comptes.

Comment les citoyens peuvent-ils exiger une bonne gouvernance ?

Il existe de nombreuses façons dont les citoyens peuvent agir pour assurer une bonne gouvernance. Voici quelques exemples :

- Voter aux élections
- Participer aux campagnes, mouvements, alliances et coalitions de plaidoyer
- Participer à des institutions de gouvernance locale, telles que des comités de gestion scolaires ou sanitaires
- Participer aux processus de planification ou de budgétisation aux niveaux national et local
- Interagir avec les dirigeants communautaires et les influencer
- Développer leurs propres mesures créatives ensemble - afin de répondre aux besoins spécifiques de la communauté

REDEVABILITÉ ET REDEVABILITÉ SOCIALE 2.5

CONCEPT FONDAMENTAL 4 : Redevabilité et Redevabilité sociale

Qu'est-ce que la redevabilité ?

La redevabilité peut être décrite comme l'obligation d'un individu ou d'une organisation à rendre compte de ses activités, à accepter d'être redevables, et à divulguer les résultats d'une manière transparente.

La redevabilité établit une relation entre les détenteurs du pouvoir et ceux qui peuvent les tenir responsables de leurs actes. Elle décrit la responsabilité, la réciprocité et les relations entre les différentes parties prenantes.

Lorsque nous parlons de redevabilité du

gouvernement, nous mettons l'accent sur la façon dont les décisions sont prises et les personnes qui contrôlent les ressources - ce processus est souvent désigné comme la gouvernance. La redevabilité du gouvernement se concentre également sur la façon dont les ressources et les mesures sont contrôlées, comptabilisées et évaluées.

Qu'est-ce que la redevabilité sociale ?

La Banque mondiale définit la redevabilité sociale comme "une approche visant au renforcement de la redevabilité qui repose sur l'engagement civique, c'est-à-dire dans lequel ce sont les citoyens ordinaires et/ou les organisations de la société civile qui participent directement ou indirectement à l'exigence de redevabilité"

Les mécanismes de redevabilité sociale se réfèrent à un large éventail de mesures (au-delà du vote) que les citoyens, les communautés et les organisations de la société civile peuvent utiliser pour tenir les décideurs et les détenteurs d'obligations responsables. Celles-ci incluent :

- Contribuer aux débats sur les politiques publiques,
- Contrôler et suivre les budgets,
- Contrôler les normes de prestation de services,
- Prôner le changement à tous les niveaux (local, sous-national, national, régional et même mondial)

La redevabilité sociale peut également être appelée engagement citoyen, gouvernance ascendante, exigence ascendante, gouvernance menée par l'exigence et citoyenneté active.

Comment la VAC, la redevabilité et la redevabilité sociale sont-elles liées ?

La VAC est l'approche du programme de redevabilité sociale de Vision Mondiale. Elle se concentre principalement sur le suivi par les citoyens des prestations de services publics par rapport aux normes de gouvernance établies. Les citoyens sont alors habilités à engager un dialogue avec les décideurs pour traiter les problèmes et les lacunes.

Les méthodologies de redevabilité sociales telles que la VAC sont largement reconnues comme apportant une contribution importante à l'amélioration des processus de gouvernance et de la prestation des services, en autonomisant les communautés et en assurant la durabilité des résultats du développement.

Vision Mondiale plaide pour que la redevabilité sociale soit une composante fondamentale des Objectifs de développement durable. Si vous souhaitez en savoir plus, vous pouvez consulter ici notre document de politique générale sur cette question : [Redevabilité des citoyens, une clé pour atteindre les cibles de développement.](#)

POUVOIR 2.6

Qu'est-ce que le pouvoir ?

Le pouvoir est un terme qui a plusieurs significations. En voici quelques-unes :

- Autorité et contrôle politique ou moral, en particulier ceux exercés par un gouvernement
- Autorité qui est confiée à une personne ou à un organisme désigné
- Capacité d'agir ou de produire un effet
- La capacité d'influencer le comportement des autres ou le cours des événements

Généralement, les personnes ont tendance à croire que le pouvoir appartient à ceux qui ont le contrôle officiel dans nos sociétés - les personnalités politiques et les gouvernements. Il est également vrai que le pouvoir réside en chaque individu dans une société en particulier lorsqu'ils agissent ensemble pour faire valoir leurs droits. En fait, les citoyens ont souvent plus de pouvoir qu'ils le pensent, en particulier dans les démocraties où ils ont la capacité de décider qui les représente et leurs souhaits en matière de gouvernement.

Power relations are not always evident at first sight. They can be:



VISIBLE

The most well known and obvious: observable decision making processes and structures, both formal and informal, such as legislatures, parliaments, or councils of elders or village chiefs



HIDDEN

The behind-the-scenes dynamics that influence who participates in the visible decision-making processes and whose voices are heard, as well as what issues are deemed legitimate for consideration as part of the political agenda



INVISIBLE

The socio-cultural systems and related values that shape people's consciousness—their beliefs about the world and themselves, and their beliefs about their own capacity

L'exercice du pouvoir peut être positif ou négatif selon les intentions de ceux qui l'exercent. Le pouvoir est relationnel et contextuel et il est partout - dans les relations publiques et privées, professionnelles et individuelles.

Le pouvoir est dynamique, relationnel et multidimensionnel, changeant en fonction du contexte, des circonstances et des intérêts. Ses expressions et ses formes peuvent varier de la domination et la résistance à la collaboration et à la transformation. C'est une bonne nouvelle pour les promoteurs de justice sociale dont les stratégies dépendent de nouvelles opportunités et ouvertures dans la pratique et les structures du pouvoir¹.

Voici une autre façon d'envisager différentes formes de pouvoir :

En quoi le pouvoir et le plaidoyer sont-ils liés ?

En réfléchissant au pouvoir par rapport au plaidoyer, nous cherchons à comprendre qui a le pouvoir ou la capacité de prendre les décisions qui permettront d'atteindre les changements que nous cherchons.

Parfois, cette personne sera le ministre de l'administration compétente. Parfois, cela pourra être le directeur de l'école locale.

Lorsque nous engageons un plaidoyer, nous devons minutieusement cartographier et comprendre les dynamiques de pouvoir autour du problème que nous traitons.

- Qui a le pouvoir de prendre la décision que nous voulons ?
- Qui influence le décideur ?
- Qui s'oppose à notre position ? Quel est leur degré de pouvoir ?
- Qui partage notre point de vue et pourrait travailler en partenariat avec nous pour renforcer la puissance de notre message ?

Tout le monde n'a pas une quantité égale de pouvoir. Nous devrions toujours chercher à identifier les individus ou les groupes dans la communauté qui sont marginalisés, dont les droits humains sont ignorés ou qui ont le sentiment qu'ils n'ont pas le pouvoir. Ces groupes les plus vulnérables et impuissants incluent les personnes handicapées, les minorités et, bien sûr, les enfants. Toutes les personnes doivent être encouragées à participer à la prise de décision, transformant ainsi la façon dont le pouvoir est partagé et compris.

PARTICIPATION 2.7

Qu'est-ce que la participation ?

Le concept de la participation au développement a émergé dans les années 1970 quand il a été présenté comme une partie importante de l' "approche des besoins fondamentaux". Le développement participatif cherche à faire participer les populations locales à des projets de développement. La plupart des types de développement participatif cherchent à impliquer les citoyens dans des initiatives conçues à leur profit dans l'espoir que les projets de développement seront plus durables et réussis si les communautés sont engagées dans le processus.

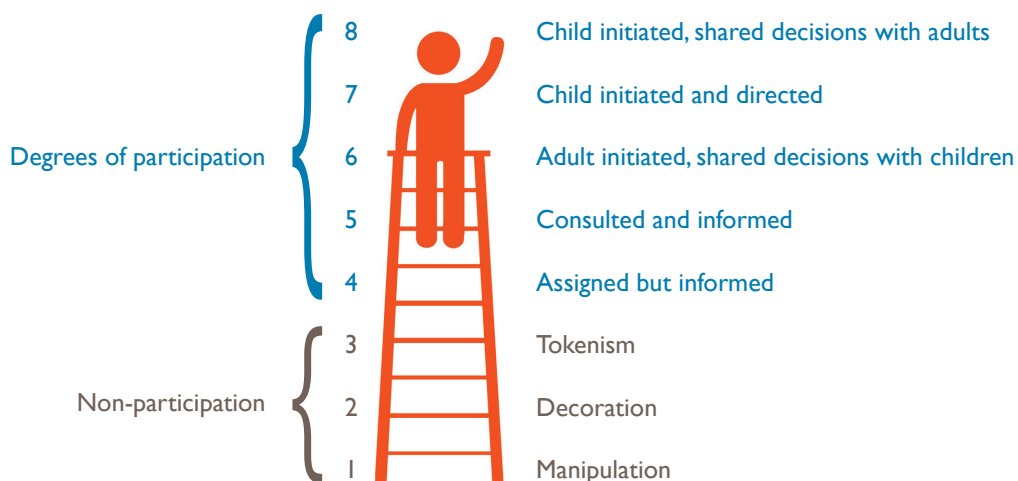
Une méthodologie commune décrit quatre principaux types de participation :

1. **La participation passive** est la moins participative des quatre approches. Les parties prenantes communautaires participent en étant informées de ce qui va se passer ou a déjà eu lieu dans leur communauté. Les commentaires des personnes sont minimes ou inexistant.
2. **La participation par la consultation** est un processus d'extraction par lequel les parties prenantes apportent des réponses aux questions posées par des chercheurs ou des experts extérieurs. Ce type de processus consultatif laisse tout le pouvoir de prise de décision entre les mains de professionnels externes qui ne sont pas tenus d'intégrer les commentaires des

parties prenantes.

3. **La participation par la collaboration** forme des groupes de parties prenantes clés afin de participer à la discussion et à l'analyse des processus prédéterminés. Ce niveau de participation ne provoque généralement pas de changements radicaux dans ce qui doit être accompli. Il ne permet cependant pas aux participants d'avoir un rôle dans le processus de prise de décision et peut inclure des éléments de renforcement des capacités.
4. **La participation par l'autonomisation** est un processus par lequel les parties prenantes clés sont incitées à initier et diriger leur propre développement. Cela conduit à la prise de décision commune sur ce qui doit être réalisé et comment le réaliser. Le dialogue identifie et analyse des questions critiques, et un échange de connaissances et d'expériences conduit à des solutions. L'appropriation et le contrôle du processus repose dans les mains des parties prenantes clés, ce qui augmente l'efficacité et la durabilité à long terme.

Le tableau ci-dessous présente un autre point de vue qui décrit les degrés de participation des enfants :



À quoi ressemble la participation chez Vision Mondiale ?

VM est engagée à autonomiser délibérément les partenaires et les communautés, en particulier les groupes vulnérables et marginalisés, en renforçant leur capacité à participer de façon significative à toutes les étapes de la planification et de mise en œuvre des programmes. Nous adoptons une approche de participation par l'autonomisation, et en tant qu'organisation axée sur l'enfant nous portons une attention particulière au soutien de la participation des enfants.

Dans le passé, les enfants et les jeunes ont souvent été considérés comme des sujets passifs et des bénéficiaires de l'aide. Vision Mondiale considère les enfants comme des agents actifs de changement capables de proposer et de se joindre à la mise en œuvre de solutions aux problèmes qui les touchent. Faire accéder les enfants à une participation significative fournit à une nouvelle génération des capacités et des compétences afin qu'ils se relient positivement aux autres et traitent de façon créative les problèmes de la société.

La participation des enfants est une bonne chose pour les processus de prise de décision. Les enfants peuvent fournir des informations clés pour la mise en œuvre des programmes et des politiques qui fonctionneront pour eux. Travailler en partenariat avec les enfants aide les organisations et les institutions publiques à être plus précises dans leur travail et plus efficaces dans leurs stratégies. Les enfants sont en mesure de proposer des solutions auxquelles des experts ou d'autres adultes impliqués dans la prise de décision pourraient ne pas avoir pensé.

Dans le cadre de son orientation stratégique pour l'enfant et la participation des jeunes, Vision Mondiale estime que veiller à ce que les jeunes soient habilités à demander des comptes à ceux qui ont la responsabilité

d'améliorer leur vie est un élément central de la participation significative des enfants et des jeunes. Notre objectif est toujours d'autonomiser les enfants - nous ne voudrions jamais mettre en œuvre une participation des enfants fondée sur une manipulation ou un effet de décor ou symbolique.

Vous pouvez en savoir plus sur l'approche de Vision Mondiale sur la page de la [Participation et droits des enfants sur VM Central](#).

Comment soutenons-nous la participation à la VAC ?

La VAC est une approche intrinsèquement participative. Elle est menée et gérée par les communautés, Vision Mondiale n'agissant qu'en tant que catalyseur et facilitateur.

La VAC a un processus de facilitation structuré qui met particulièrement l'accent sur la ventilation par âge et sexe pour s'assurer qu'autant de voix se font entendre que possible, notamment celles des enfants, des jeunes, des personnes handicapées et des analphabètes.

Les enfants sont souvent les utilisateurs directs des services de base et il est essentiel que leurs voix soient entendues par le biais de la mise en œuvre de la VAC. Le processus peut encourager la citoyenneté active par les enfants et les jeunes car leurs voix informent des améliorations au niveau local en matière de prestation de services, ce qui conduit à des services plus adaptés aux enfants et à de meilleurs résultats du service. La redevabilité intergénérationnelle est également renforcée.

Dans de nombreux cas, les jeunes ont joué un rôle important en soulevant des sujets tabou que les adultes n'évoqueront pas et en trouvant des idées simples et créatives pour résoudre des problèmes d'importance pour eux. Certains enfants qui ont participé à des approches de VCA ont continué à représenter les opinions des enfants dans leurs communautés à des forums nationaux et

même internationaux.

CITOYENNETÉ AUTONOMISÉE 2.8

Qu'est-ce que la citoyenneté ?

La citoyenneté est un concept important dans l'approche de la VAC. VM ne considère plus les personnes défavorisées et marginalisées comme de simples bénéficiaires. Au lieu de cela, elle reconnaît qu'ils sont des citoyens d'États-nations qui ont une relation primaire avec leurs gouvernements. Les gouvernements sont responsables de la protection et de la fourniture des droits de leurs citoyens.

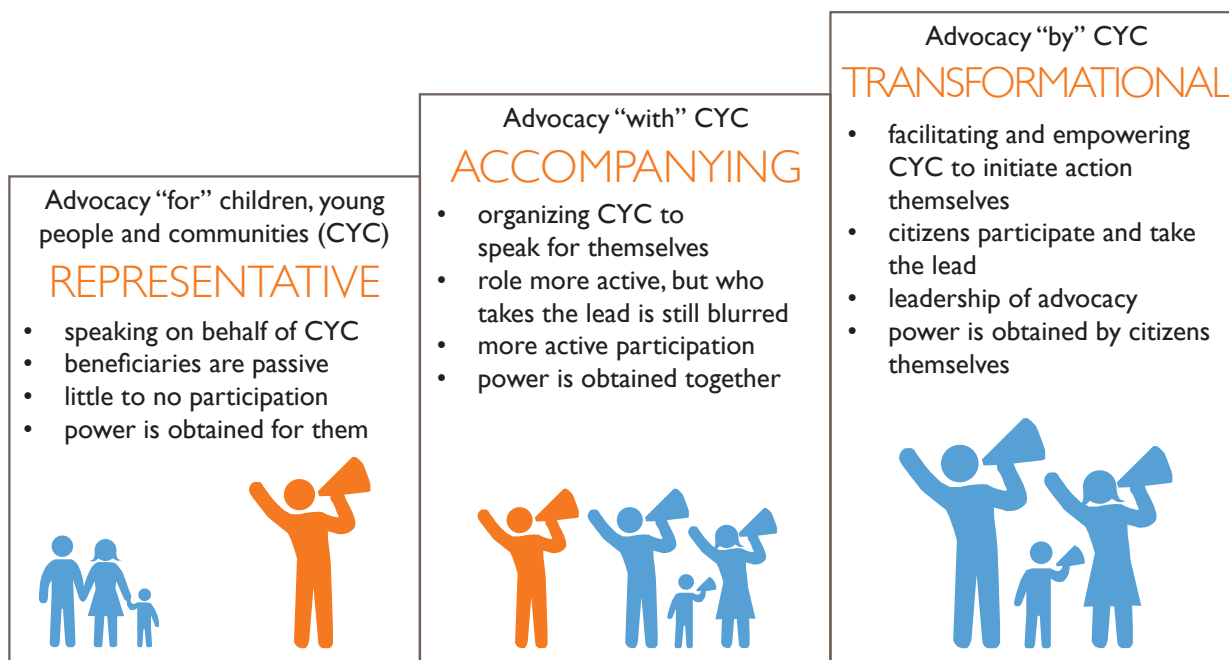
Vision Mondiale soutient l'idée que tous les citoyens ont les droits énoncés dans la Convention des droits de l'homme (voir l'approche axée sur les droits pour plus de détails) et dans leur constitution. En outre, nous reconnaissons que les citoyens ont le droit de participer aux décisions qui affectent leur vie.

En plus d'avoir des droits, les citoyens ont également des responsabilités. Celles-ci

diffèrent d'un pays à l'autre mais peuvent inclure la participation aux processus démocratiques telle que le vote aux élections, le paiement des impôts, l'exercice de la fonction de juré, en respectant la loi et les services militaires obligatoires.

Quelle est l'approche de Vision Mondiale ?

Lorsque nous pensons aux garçons, filles, hommes et femmes avec qui nous travaillons en tant que citoyens, cela modifie la façon dont nous travaillons de manière importante. En particulier, cela modifie la façon dont nous exerçons notre plaidoyer. À l'origine, notre plaidoyer était largement axé sur le fait d'être une voix parlant au nom des communautés. Plus récemment, nous avons commencé à mettre l'accent sur des méthodologies telles que la Voix et action citoyenne dans laquelle Vision Mondiale soutient le plaidoyer par les communautés pour elles-mêmes. Au bout du compte, nous voulons être en mesure de nous éclipser du tableau et les communautés mèneront et exerceront leur propre plaidoyer sans la participation de Vision Mondiale. Cela peut être perçu comme un processus



continu, en partant du plaider « pour » les enfants, les jeunes et les communautés, puis en passant au plaider « avec » les enfants, les jeunes et les communautés, pour arriver au plaider « par » les enfants, les jeunes et les communautés.

En quoi la VAC contribue-t-elle à l'autonomisation des citoyens ?

Vision Mondiale croit que les citoyens peuvent et doivent participer aux politiques et aux décisions qui affectent leur vie de façon permanente. Pour ce faire, les citoyens doivent comprendre les structures et les processus politiques et de gouvernance dans leurs pays, et les lois et les normes qui régissent les services qu'ils reçoivent. Ils doivent également posséder la confiance et la volonté de dialoguer directement avec les prestataires de services et les décideurs pour présenter leurs points de vue et défendre les changements qu'ils aimeraient voir.

Grâce à la VAC nous cherchons à la fois à permettre aux citoyens d'agir grâce à la sensibilisation, et à offrir l'espace et la possibilité pour les citoyens de mobiliser et d'interagir avec le gouvernement, de façon individuelle et collective.

Des études internationales ont montré que les communautés marginalisées dans le monde entier ont les mêmes définitions de ce qu'elles considèrent comme une bonne citoyenneté :

- L'exercice de l'équité envers chaque groupe
- La reconnaissance de la valeur de tous les êtres humains et aussi de leurs différences
- L'autodétermination par une prise du contrôle par les citoyens de leur propre vie
- La solidarité en s'identifiant aux autres et en agissant ensemble : au niveau local, national et mondial.

Il est importante de garder cette

compréhension à l'esprit lorsqu'on cherche à augmenter la citoyenneté active et autonomisée.

PARTENARIAT 2.9

Pourquoi devons-nous travailler avec les autres ?

Travailler avec les autres est essentiel si nous voulons atteindre nos objectifs ambitieux concernant les enfants les plus vulnérables du monde. Lorsque nous participons à des partenariats pour le plaider nos messages sont amplifiés et notre influence augmente de façon exponentielle.

Les équipes de Vision Mondiale font partie de milliers de différents partenariats et alliances de plaider à travers le monde, allant du Partenariat mondial pour la santé maternelle, néonatale et infantile à des comités locaux de Voix et action citoyenne. Nous nous associons aux niveaux local, provincial, national, régional et mondial.

Nous travaillons généralement avec des partenaires pour le plaider quand nous voulons :

- Partager notre expertise et renforcer les capacités
- Augmenter notre capacité à influencer le public ou les programmes cibles - un plaider commun a plus d'autorité
- Faire partie d'une plateforme ou d'un mouvement collectifs
- Réduire le risque ou l'exposition
- Obtenir un meilleur accès à l'information et aux réseaux locaux
- Accéder à un plus large éventail de ressources et de compétences
- Se faire entendre ou faire preuve de solidarité
- Créer un lien vers des connexions plus développées pour des raisons d'influence

Mais surtout, nous travaillons en partenariat avec les autres parce que nous savons que nous ne pouvons pas atteindre nos objectifs de plaidoyer en travaillant tous seuls.

Avec qui pouvons-nous collaborer ?

Des partenariats efficaces prennent du temps et des ressources, en particulier si nous cherchons à influencer fortement ou à être chef de file dans ces relations. Nous devons planifier soigneusement, examiner régulièrement nos partenariats et faire des choix stratégiques pour décider avec qui nous nous associons et pourquoi. Il est préférable d'investir dans quelques relations clés que d'essayer d'établir un partenariat inefficace avec nombre de partenaires.

Voici quelques grands groupes de partenaires potentiels :

- Les ONG/OSC (locales, nationales, régionales, mondiales)
- Les églises/organisations religieuses
- Les entreprises/le secteur privé
- Les médias
- Les organisations multilatérales/régionales (UNICEF, UA)
- Les donateurs (USAID, UE)
- Les universitaires/groupes de réflexion
- Les coalitions, forums de la société civile, réseaux

Et bien sûr, les principaux partenaires avec lesquels nous travaillons toujours sont les collectivités que nous servons, notamment les enfants.

Bon nombre de réflexions ont été consacrées à la façon dont nous nous établissons des partenariats chez Vision Mondiale. Voici deux ressources d'orientation clé :

[Intention stratégique de partenariat](#)
[Éléments fondamentaux du partenariat local](#)

Le gouvernement peut-il être un partenaire ?

Dans toutes les situations dans lesquelles VM travaille, les branches locales et nationales des pouvoirs publics seront les parties prenantes clés. Dans de nombreuses situations, elles représentent des partenaires potentiels. Le pouvoir de prendre de nombreuses décisions sur les changements que nous voulons voir repose souvent au sein des pouvoirs publics, ce qui signifie que nous devons nécessairement travailler avec eux pour atteindre nos objectifs.

Le gouvernement est l'autorité juridique et formelle qui supervise le processus de développement d'un pays. En tant que tel, il a le droit et le devoir de guider, mais aussi la responsabilité de respecter les politiques et les services qui ont des répercussions sur ses citoyens. Cela leur donne évidemment beaucoup de pouvoir formel dans tout partenariat que nous établissons avec eux. Toutefois, les citoyens qui sont informés et mobilisés peuvent mobiliser leurs propres forces et leur pouvoir informel collectif à une interaction avec le gouvernement.

Grâce à la Voix et action citoyenne, VM vise à accroître le partenariat et la coopération entre les citoyens, les parties prenantes et leurs gouvernements, afin d'apporter un changement durable et le bien-être des enfants.

Si vous êtes désireux d'en savoir plus sur Vision Mondiale vous souhaiteriez peut-être vous inscrire au [Cours d'apprentissage en ligne sur le partenariat local dans E-Campus](#).

POLITIQUE 2.10

Qu'est-ce qu'une politique ?

Au sens le plus large, une politique est un plan d'action adopté et suivi par un gouvernement, un dirigeant, un parti politique, une entreprise, ou même un individu.

Quand nous pensons au plaidoyer, nous nous concentrons particulièrement sur la **politique publique**, qui est le processus par lequel les gouvernements traduisent leur vision politique et leurs engagements en programmes et mesures pour obtenir des résultats.

Les changements souhaités pourraient être une économie productive, une main-d'œuvre qualifiée, l'eau potable, un système de santé publique efficace, des logements abordables ou une éducation accessible, pour n'en nommer que quelques-uns. Ces interventions ont une incidence directe sur la vie quotidienne des citoyens : approvisionnement des écoles, services de santé, transports et infrastructures, droit et justice.

La politique publique peut être définie comme un système de plans d'action et de priorités de financement autour d'une question particulière qui est annoncée et mise en œuvre par un gouvernement ou ses représentants.

Il est important de faire la distinction entre les politiques et les lois.

Une politique décrit ce qu'un gouvernement va faire et ce qu'il peut réaliser pour la société dans son ensemble. Une politique signifie aussi ce que le gouvernement n'a pas l'intention du faire. Les politiques définissent également les principes qui sont nécessaires pour atteindre des objectifs particuliers. Les politiques ne sont que des documents et ne tiennent pas lieu de loi, mais ces politiques peuvent conduire à de nouvelles lois.

Les lois sont des normes, principes et procédures établis qui doivent être suivis dans la société. Le droit est conçu pour la mise en œuvre de la justice dans une société. Il existe différents types de droit, notamment le droit constitutionnel, pénal, civil et international.

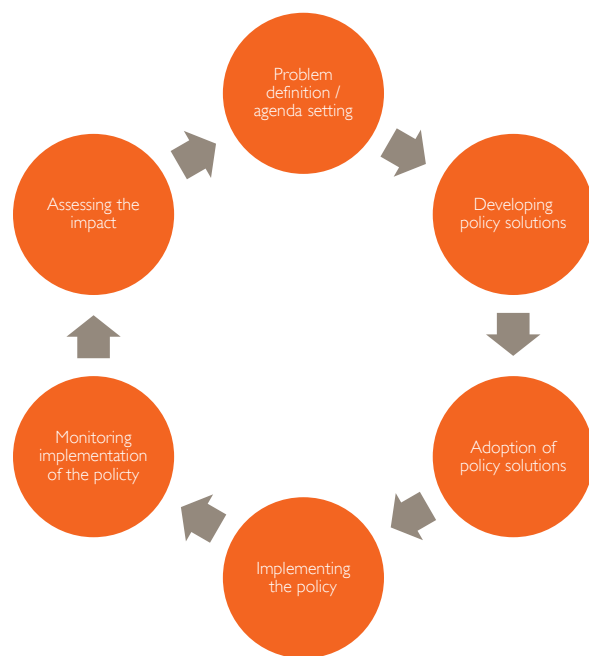
Les politiques sont élaborées pour décrire la façon dont les objectifs seront atteints. Les

lois sont élaborées pour assurer la mise en œuvre juste de la politique.

Comment fonctionne l'élaboration d'une politique ?

L'élaboration d'une politique n'est pas un "événement". C'est un processus qui apparaît et évolue au fil du temps, sans commencement ni fin bien définis. Examiner le cycle par lequel une politique est développée et réfléchir aux mesures prises au cours de chaque étape peut être utile. L'élaboration des politiques au sein du gouvernement a tendance à suivre un flux assez semblable qui est indiqué dans le schéma ci-dessous.

La phase de fixation des objectifs est celle où les problèmes sont définis et les



questions soulevées. Les décideurs filtrent et sélectionnent les questions qui seront étudiées par le pouvoir exécutif ou législatif du gouvernement.

Au cours du développement de solutions, un choix de réponses possibles à un problème est présenté aux décideurs. Une solution politique décrit comment un problème concret peut être abordé et précise le rôle du

gouvernement et d'autres parties prenantes dans la mise en œuvre des politiques (notamment les ONG, le secteur privé, les prestataires de services et la société civile).

Une fois que les solutions sont formellement convenues et adoptées, elles sont converties en décision faisant autorité : une loi, une règle ou un règlement, une décision administrative ou une résolution. Cela devient désormais une politique publique.

Au cours de la mise en œuvre, la politique autorisée doit être administrée et appliquée par un organisme du gouvernement.

La mise en œuvre de la politique doit être contrôlée. Même quand une politique a bien été conçue, elle n'est parfois pas pleinement mise en œuvre ou pas mise en œuvre de façon efficace. Les bons gouvernements veulent être en mesure de montrer que leurs politiques sont mises en œuvre de façon efficace.

Finalement, les impacts de la politique sont évalués. L'évaluation est essentielle pour déterminer l'efficacité de la politique et pour informer la future prise de décision.

Pourquoi l'engagement dans le processus politique est-il si important ?

Les débats sur la politique sont contestés et toujours ouverts à un éventail d'intérêts différents - des ministres, du Parlement, des fonctionnaires, du secteur privé, de la société civile, des médias, des institutions multilatérales et des donateurs. Cela signifie qu'il existe des possibilités pour les citoyens d'influer sur les décisions prises à tous les stades du cycle de la politique et de faire connaître leurs points de vue, opinions et recommandations.

Comme nous l'avons vu au cours de nos discussions sur la gouvernance, l'autonomisation et la redevabilité sociale, la participation des citoyens aux processus

gouvernementaux est essentielle. La participation des citoyens à l'élaboration, la mise en œuvre et le suivi des politiques est un élément crucial de garantie de bons résultats qui répondent vraiment aux besoins des communautés.

Quel est le lien entre la VAC et les politiques ?

Une fois formalisée, les politiques engagent les gouvernements à un plan d'action particulier, dont ils deviennent alors responsables. Ils fixent les normes pour des services importants et déterminent les niveaux de prestation de services que les citoyens peuvent attendre.

Voix et action citoyenne informe les citoyens sur leurs droits selon les énoncés politiques, règlements et normes de leur gouvernement. Elle permet aux citoyens d'évaluer les réalités de la prestation des services locaux par rapport à ces normes pour vérifier que le gouvernement fournit les normes de service qu'ils ont promis. Les citoyens doivent être au courant des politiques, normes et engagements de leur gouvernement afin de les tenir responsables.

Contrôler si les normes sont respectées au niveau local constitue le cœur de l'action communautaire. Et les Plans d'action que les communautés développent comprennent souvent des plans pour influencer l'élaboration et la mise en œuvre des politiques au niveau local. Cela peut inclure des citoyens appliquant une politique par la création d'arrêtés et d'ordonnances locaux. Parfois, ces mesures peuvent conduire à des plans plus importants pour influencer les politiques aux niveaux du district ou même au niveau national.

COLLECTE DE DONNÉES CONCRÈTES 2.1.1

CONCEPT FONDAMENTAL 10 : Collecte de données concrètes

Pourquoi la collecte de données concrètes est-elle importante ?

Lorsque les gouvernements élaborent leurs politiques ils tirent généralement leurs informations et contributions de sources multiples afin de s'assurer qu'ils obtiennent les meilleurs conseils et recommandations possible.

Cependant, parfois, des organismes gouvernementaux ou des analystes politiques ne disposent pas d'un accès direct aux citoyens ou peuvent ne pas avoir une vision d'ensemble du problème et de la façon dont il affecte les enfants et les autres groupes vulnérables. Il existe un énorme potentiel pour les ONG comme Vision Mondiale de jouer un rôle plus important en contribuant à soutenir la politique ou à appuyer l'influence d'une politique fondée sur des données concrètes.

Il existe bon nombre de possibilités d'apporter de précieuses données concrètes aux débats politiques à l'aide de données que nous pouvons recueillir auprès de nombreuses sources. De telles données concrètes peuvent être utilisées pour élaborer des positions et recommandations stratégiques qui peuvent fournir la justification d'une proposition de nouvelle orientation ou réforme de la politique. Les positions politiques fondées sur des données concrètes peuvent :

- Indiquer la nature et l'étendue du problème
- Suggérer des solutions possibles
- Décrire les incidences probables à l'avenir
- Fournir la motivation nécessaire pour

ajuster une politique ou la façon dont elle doit être mise en œuvre

Le plaidoyer de Vision Mondiale a un impact et une légitimité car nous pouvons puiser dans les données concrètes de nos programmes de terrain et dans les données générées au niveau communautaire. Notre plaidoyer ne saurait être meilleur que les éléments de données concrètes que nous pouvons présenter à l'appui de nos recommandations.

D'où viennent les données concrètes ?

« Une conception de politique de qualité dépend des informations de haute qualité provenant d'une série de sources : connaissances d'experts ; recherche nationale et internationale existante ; statistiques existantes ; consultation des parties prenantes ; évaluation des politiques précédentes ; nouvelles recherches, le cas échéant ; ou sources secondaires, notamment l'internet ». - Bureau du Cabinet du RU

Les données concrètes peuvent provenir de plusieurs sources - notamment toutes celles identifiées dans la citation ci-dessus.

Chez Vision Mondiale nous avons aussi des sources supplémentaires tirées de notre propre expérience et expertise :

- [Politique publique de Vision Mondiale - un ensemble formel de politiques et de recommandations existantes](#)
- Données concrètes de nos programmes, des projets pilotes, des évaluations ou des travaux de recherche menés sur le terrain
- Données générées ou recueillies par les communautés par le biais du plaidoyer local
- Données concrètes tirées de l'expérience des partenaires des membres d'une coalition

- Expertise de collègues de Vision Mondiale aux niveaux local et international

Nous pouvons rassembler toutes ces données mais cela ne nous donne que des informations abondantes - pas une position politique convaincante.



L'étape suivante consiste à analyser les données en relation avec le contexte politique et des politiques de la communauté ou du pays afin d'émettre des recommandations raisonnables et réalisables pour une utilisation aux niveaux sous-nationaux, nationaux et à d'autres niveaux d'influence.

Comment pouvons-nous rassembler des données concrètes par la VAC ?

Il est particulièrement important de viser à accroître les possibilités pour les décideurs politiques et les législateurs d'accéder aux données concrètes des organisations de la société civile et des citoyens. Il s'agit d'un élément clé du renforcement de la transparence et de la redevabilité politiques, et, en réalité, de la démocratie. L'expérience a montré que lorsque la société civile est en mesure de participer efficacement, il existe une amélioration significative de la qualité des

politiques qui soutiennent les plus vulnérables.

Grâce à la VAC les citoyens peuvent contrôler et évaluer la prestation de services au niveau communautaire et recueillir des données concrètes importantes sur l'efficacité de ces services et sur le fait de savoir s'ils respectent les normes publiques stipulées ou non. Les citoyens peuvent identifier les lacunes et les points faibles et formuler des recommandations sur la façon dont ceux-ci doivent être traités.

Lorsque nous contrôlons ces services dans plusieurs emplacements d'une province, d'un district ou d'un pays, il est possible d'agrèger ces données générées par les communautés pour identifier les schémas d'échec ou de lacunes généralisées dans la qualité du service.

Les données consolidées peuvent apporter la preuve de l'échec de la mise en œuvre d'une politique, échec qui sera communiqué aux organismes influenceurs clés (par exemple les parlementaires, la collectivité locale, etc.) et contribuer ainsi à des recommandations de politique dans le dialogue au niveau sous-national et national.

LA CAV EN CONTEXTE

PRÉSENTATION 3.1

La VAC est une méthodologie de programme éprouvée, sophistiquée et vérifiée de manière indépendante qui a été conçue pour fonctionner efficacement avec et à travers de nombreux processus, systèmes et approches de Vision Mondiale.

La VAC est une approche clé de plaidoyer au niveau local et de responsabilité sociale qui peut être incorporée à la conception de programme de Vision Mondiale par le biais du LEAP 3.

La VAC est officiellement conçue comme un modèle de projet au sein de l'Approche des programmes de développement de Vision Mondiale (APD).

La VAC est opérationnalisée en utilisant les systèmes de programmation de Vision Mondiale tels qu'Horizon.

En tant qu'approche de plaidoyer au niveau local, la VAC est un facteur de contribution clé aux Moteurs de la durabilité de Vision Mondiale.

Au-delà de Vision Mondiale, la VAC a le potentiel de contribuer de manière clé à la réalisation des Objectifs de développement durable.

LA VAC ET LEAP 3 3.2

L'Apprentissage grâce à l'évaluation associée à la redevabilité et à la planification (LEAP) est l'approche de Vision Mondiale à la planification, au suivi et à l'évaluation pour tous les programmes. [LEAP 3](#)² change la façon dont Vision Mondiale fonctionne, en établissant des liens plus étroits entre les objectifs stratégiques du Bureau national et ce qui se passe sur le terrain dans les

communautés que nous servons.

Au lieu de Stratégies sectorielles, les Bureaux nationaux produisent maintenant des Programmes techniques multi-sectoriels, multi-ministériels, basés sur les Approches techniques, qui adoptent une vision macro pour déterminer la programmation nécessaire pour atteindre les objectifs stratégiques du Bureau national. Ce changement qui s'éloigne des stratégies sectorielles « en silo » vise à supprimer la nécessité pour chaque programme régionale d'avoir une conception sur mesure, et d'aider Vision Mondiale à suivre sa progression en faveur du bien-être des enfants, grâce à l'utilisation d'approches et d'indicateurs normalisés.

Il convient de noter que le LEAP 3 aide dans une très large mesure les BN à intégrer un plaidoyer local et national de qualité, stratégiquement aligné, dans tout ce que nous faisons. Dans le cadre de la directive officielle relative à LEAP 3, on trouve des conseils spécifiques sur la façon d'intégrer le plaidoyer à travers les différents processus de LEAP 3³.

Il est une exigence de LEAP 3 que toutes les Approches techniques et Programmes techniques intègrent des éléments de plaidoyer local et national en tant que contributeurs à la réalisation des objectifs stratégiques du BN. Pour l'essentiel, cela signifie que le plaidoyer sera un élément de base intégré dans pratiquement tous les AT et PT.

Une telle conception du plaidoyer doit être fondée sur une évaluation détaillée et la compréhension du contexte politique et de la politique dans un pays. L'analyse au sein des Approches techniques devrait documenter :

- Comment les lois et les politiques sont élaborées et entrent en vigueur
- Comment le gouvernement planifie et budgétise, y compris les cycles pertinents et à différents niveaux

- Comment le gouvernement communique les changements de politique
- Cycles et processus électoraux
- Idéologies politiques clés et facteurs qui influent les partis politiques tels que l'ethnicité, la géographie, la richesse, etc.
- Analyse détaillée des politiques existantes et
- Décideurs/cibles clés susceptibles d'influencer l'élaboration ou la mise en oeuvre des politiques
- Évaluation des meilleures opportunités pour le changement et l'influence politique, y compris l'évaluation des calendriers politiques et de la politique.
- Évaluation des partenaires, coalitions et alliés potentiels

Toutes ces informations constituent une condition essentielle à la mise en œuvre de la Voix et action citoyenne au niveau local.

Des conseils détaillés sur la façon d'intégrer la VAC dans le processus de conception, de suivi et d'évaluation sont présentés à la section 4 de ces Notes d'orientation.

LA VAC ET L'APD 3.3

L'Approche des programmes de développement est l'approche de Vision Mondiale à la programmation à long terme et locale qui contribue au bien-être durable des enfants.

L'approche équipe le personnel de Vision Mondiale pour travailler de manière participative et autonome avec les parties prenantes et les communautés

locales pour améliorer le bien-être des enfants. Travailler efficacement avec les partenaires et de soutenir le plaidoyer local est au cœur de l'approche et contribue à renforcer la durabilité des résultats en matière de bien-être des enfants. (Des informations et ressources supplémentaires sont disponibles dans la boîte à outils *Directives pour les programmes de développement* : www.wvdevelopment.org.)

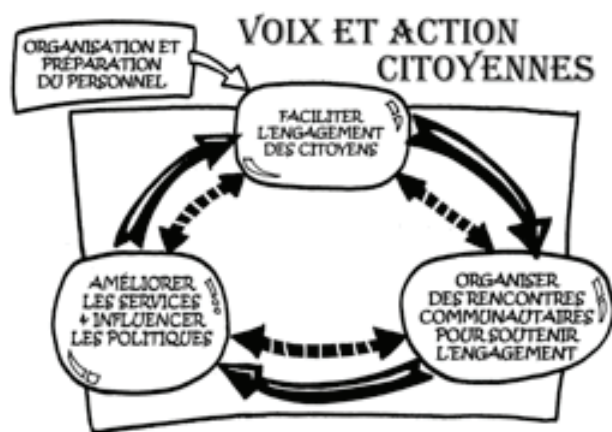
Le plaidoyer local et national est un élément central de notre travail de développement et la VAC est une approche locale éprouvée et efficace au plaidoyer. Alors que les objectifs de haut niveau et les domaines d'intérêt thématique pour la VAC sont déterminés au cours des processus de Stratégie, d'Approche technique et de Programme technique des BN, c'est le personnel de programme de Vision Mondiale au niveau local qui planifie l'application de la méthodologie de VAC avec les communautés et les partenaires.

La VAC est plus efficace quand elle fait partie intégrante des projets communs qui traitent des priorités de bien-être de l'enfant de la communauté. Pour ce faire, la communauté et les partenaires ont besoin d'avoir une bonne compréhension de la façon dont les politiques et les services gouvernementaux influencent les différents aspects du bien-être de l'enfant. Cette compréhension est élaborée tout au



long du chemin critique de l'APD, comme décrit ci-dessous.

Les partenaires potentiels et les parties prenantes clés pour la mise en œuvre de la VAC sont identifiés au cours des étapes 1 et 2 du Chemin critique.



La phase « Favoriser l'engagement des citoyens » de la VAC est un processus de sensibilisation et d'éducation communautaire intégré aux étapes 2 à 6 du Chemin critique.

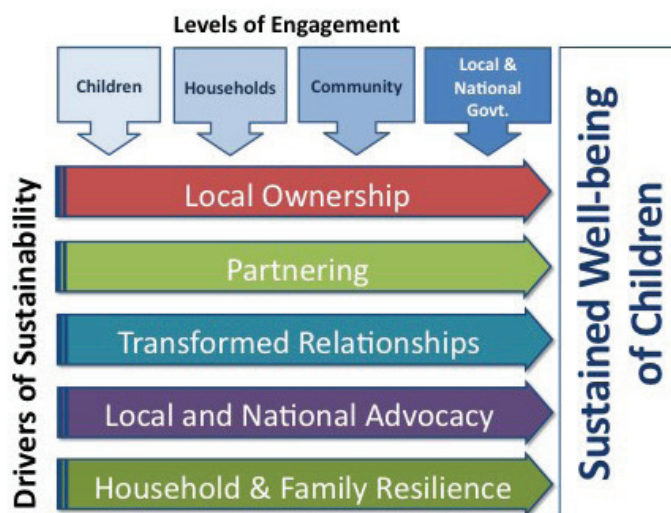
Le processus d'« Engagement par le rassemblement communautaire » de la VAC s'inscrit dans les étapes 5 à 7 du Chemin critique, après que les membres de la communauté ont identifié leur vision et leurs priorités pour le bien-être de l'enfant. Au cours de cette phase, les citoyens surveillent la performance d'une école, une clinique ou un autre établissement public individuel. Ils se réunissent avec le gouvernement local pour planifier des actions qui permettront d'améliorer la performance.

La phase « Améliorer les services et influencer la politique » phase correspond à l'étape 7 du Chemin critique, et comprend tout ce que font les communautés de travail et les services gouvernementaux pour réaliser le plan d'action qu'ils ont créé au cours des phases précédentes.

LA VAC ET LES MOTEURS DE LA DURABILITÉ 3.4

La durabilité est au cœur de l'objectif du ministère de VM : « Le bien-être durable des enfants au sein des familles et des communautés, en particulier les plus vulnérables ». VM définit la durabilité comme « la capacité de maintenir et d'améliorer les résultats et les objectifs atteints avec un soutien externe une fois que ce soutien a pris fin ».

Vision Mondiale a identifié **cinq Moteurs clés de la durabilité**. Ce sont des méthodes de travail qui ont fait leurs preuves pour augmenter la durabilité à long terme du développement. Dans tous les contextes où VM travaille, les cinq Moteurs



de développement durable doivent être intégrés à l'Approche des programmes de développement (APD) et aux Programmes techniques associés (PT) de telle sorte que l'amélioration du bien-être des enfants se poursuive au-delà de la participation de VM.

Comme vous pouvez le voir dans le diagramme ci-dessous, l'un des moteurs est le Plaidoyer local et national - ce qui signifie que la VAC joue un rôle essentiel dans la durabilité de notre programmation.

L'APD de VM est conçu pour faciliter

l'intégration des Moteurs de la durabilité dans la programmation, car ceux-ci favorisent la participation active de la communauté et la prise de décision.

Les modèles de projets de plaidoyer local comme la Voix et l'action citoyenne (VAC) équipent les communautés avec des outils qui leur permettent de faire en sorte que les gouvernements tiennent leurs promesses relatives au bien-être de l'enfant au niveau local. Ces outils et approches aident les citoyens à identifier les pratiques discriminatoires profondément enracinées et à comprendre l'injustice dans leur communauté. Ils leur permettent également d'établir un dialogue entre de multiples parties prenantes et à plusieurs niveaux capable de changer la dynamique du pouvoir (à mesure que les communautés prennent conscience de leur pouvoir collectif et de leur fonctionnement individuel), et d'établir effectivement les liens entre le local et le national nécessaires à un dialogue politique fondé sur les preuves et de haut niveau qui renforce bien-être de l'enfant. Ce processus leur permet de négocier la protection des droits et de meilleurs services

pour les enfants et les familles de manière systématique, la redéfinition du contrat social avec les principales parties prenantes (du gouvernement à d'autres acteurs du secteur privé) et la transformation des systèmes érodés et injustes.

La VAC peut également veiller à ce que la législation nationale se reflète au niveau local pour protéger les enfants et les communautés contre l'évolution des risques (voir le document sur les [Moteurs de la durabilité](#) de VM pour plus d'informations).

LA VAC ET LES ODD 3.5

En décembre 2015, l'ère des Objectifs du Millénaire pour le développement (OMD) a pris fin et depuis janvier 2016, nous sommes entrés dans la nouvelle ère de leurs successeurs - les Objectifs de développement durable (ODD).

Il y a 17 buts couvrant la plupart des questions examinées à travers les OMD, mais il y a aussi de nouvelles questions qui seront suivies par un processus appelé Agenda 2030 pour le développement durable - un plan



FRENCH TRANSLATION Required

global de lutte contre la pauvreté, la faim, la maladie et la violence contre les enfants, et de nombreuses autres questions. Adoptés par les gouvernements des Nations Unies en Septembre 2015, l'Agenda 2030, une fois traduit en plans d'action au niveau national, fixera les politiques qui déterminent les normes applicables à de nombreux services au niveau local.

VM a pour but de contribuer aux ODD par son "impact dans le monde grâce à une présence locale".

Alors que les BN entament leur transition vers LEAP 3, il est possible d'aligner leurs stratégies, objectifs et indicateurs sur les objectifs, cibles et indicateurs des ODD.

Au niveau mondial, VM s'est engagé dans des plates-formes mondiales autour de questions et de thèmes relatifs aux ODD, dans l'élaboration des politiques, des objectifs et des indicateurs. WV a également œuvré à établir un partenariat/une plateforme mondiale entre les organisations axées sur les enfants, les programmes de VM et instances de l'ONU mettant en évidence les besoins et la participation des enfants et des jeunes.

Aux échelons régional et national, les équipes de VM doivent être engagées dans les plates-formes de partenariat entre plusieurs parties prenantes mises en place pour s'assurer que les gouvernements nationaux incluent et mettent en œuvre les ODD dans leurs plans de développement. Les stratégies nationales de VM, ses approches et programmes techniques peuvent tous être alignés pour contribuer directement aux plans du gouvernement national en vue de la réalisation des ODD.

Au niveau local, les activités de redevabilité sociale comme la VAC génèrent des données clés sur l'impact des programmes techniques

et leur contribution aux objectifs des ODD. En outre, les activités participatives de suivi et de redevabilité permettent aux parties prenantes d'évaluer les services et d'identifier les lacunes, les échecs et les questions à aborder au niveau communautaire. Cela peut produire des preuves sur les lacunes quant aux engagements en faveur des ODD au niveau national.

Les ODD représentent une occasion positive pour VM, car les gouvernements seront incités à rendre compte des progrès par rapport aux indicateurs et objectifs universellement reconnus. En utilisant ou en alignant nos indicateurs sur certains des indicateurs des ODD, nous serons en mesure de démontrer l'impact de VM sur certains ODD et d'utiliser l'énergie du gouvernement, des partenaires et des donateurs pour multiplier l'impact sur le bien-être des enfants.

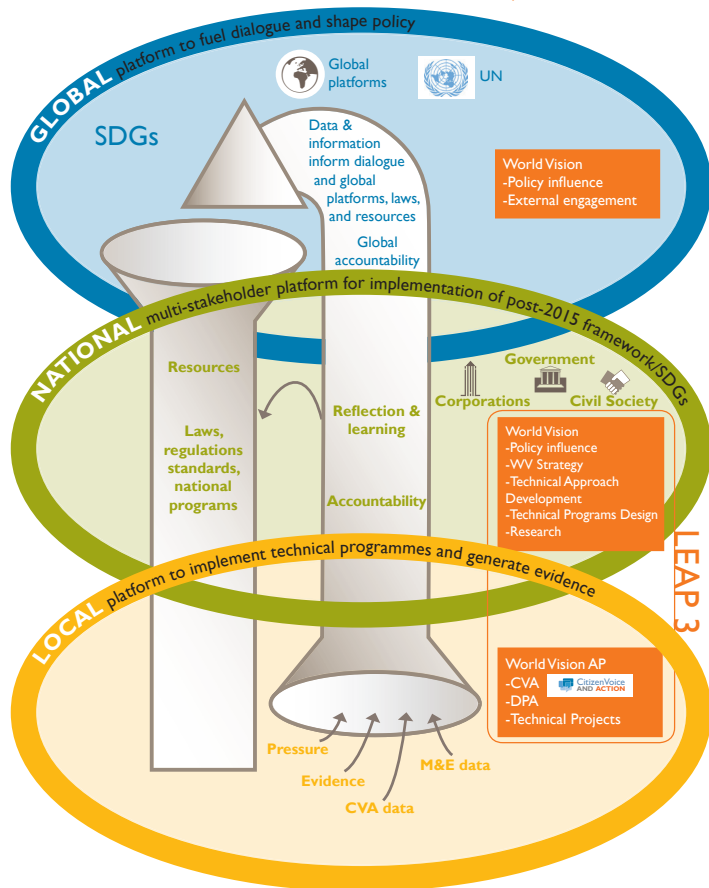
LEAP 3 permettra ce qui suit :

- Permettre la mise en œuvre des interventions de programme fondées sur des preuves pour répondre aux CWBO prioritaires par la stratégie du BN, directement liée aux plans du gouvernement en matière d'ODD.
- S'assurer que les programmes sont pertinents quant aux priorités de développement nationales et internationales (cibles et indicateurs des ODD), tout en protégeant l'appropriation communautaire, la participation et les partenariats.
- Permettre la mesure, l'analyse et les rapports de progression sur l'évolution du CWB et la réalisation des ODD connexes aux niveaux local et national.

World Vision

SDGs & LEAP3: influence globally through action locally

income — influence — impact



CSE DE LA VAC

INTRODUCTION 4.1

Processus :

- Découvrir le Modèle de projet de VAC
- Apprendre comment la VAC est intégrée aux Approches techniques et Programmes techniques
- Réviser la Stratégie, les Approches techniques et les Programmes techniques du BN
- Planifier et entreprendre une analyse du contexte politique local et de la politique
- Élaborer un plan de mise en œuvre locale

détaillé

- Orienter les partenaires locaux vers la VAC
- Constituer une équipe de facilitation de la VAC
- Élaborer un plan de Suivi et d'Évaluation local

Resultat :

Une fois cette étape réalisée, vous aurez :

- Cartographié les institutions politiques et publiques locales, les parties prenantes et processus
- Élaboré un plan de mise en œuvre adapté au contexte local
- Préparé les partenaires communautaires à participer à la mise en œuvre de la VAC
- Constitué une équipe de facilitation de la VAC
- Établi un Plan de suivi et d'évaluation local

CSE DE LA VAC

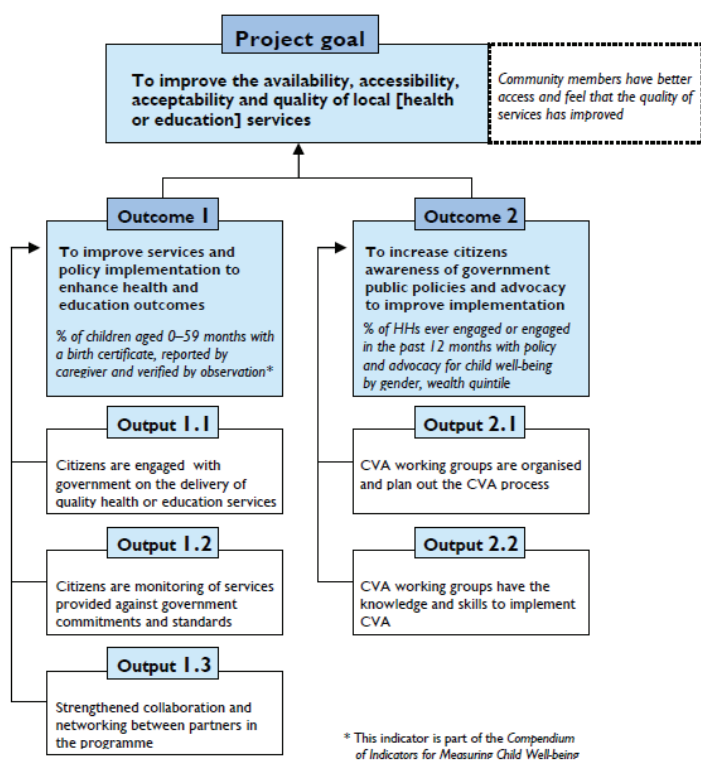
L'élaboration de la VAC commence au cours du développement des Approches techniques et des Programmes techniques dans LEAP 3.

Au cours de la conception de l'Étape technique, une évaluation de la situation et une analyse des causes profondes sont réalisées sur les questions clés abordées (par ex. santé, éducation, protection de l'enfance). L'équipe conceptuelle analyse ensuite ces conclusion afin de déterminer les approches, actions et stratégies qui seront mises en œuvre pour traiter des causes profondes des questions prioritaires.

Si l'analyse des causes profondes d'un problème montre qu'il existe des lacunes dans la politique gouvernementale, la mise en œuvre de la politique ou la qualité du service et de son utilisation, alors une partie de la solution sera de mettre en œuvre un plaidoyer locale et national ou une approche de redevabilité sociale. Les concepteurs

peuvent choisir parmi un large éventail de méthodes - dont l'une est la VAC.

Une fois que la VAC a été sélectionnée comme modèle de projet contribuant à l'Approche technique, les concepteurs détermineront comment la VAC contribuera à l'objectif global et assignera des objectifs et sous-objectifs de la VAC à la conception. Voici un exemple de la façon dont la VAC, dans le cadre d'une Approche technique plus large, peut être conçue afin de soutenir l'objectif d'amélioration de l'accès à des services de santé de qualité.



La contribution de la VAC à l'objectif global devrait être clairement énoncé dans le Chemin du changement pour l'Approche technique.

Une fois que l'Approche technique est finalisée, une conception plus détaillée est effectuée dans l'élaboration des Programmes techniques pour cette AT. Dans le Programme technique, les concepteurs sélectionneront les résultats et les indicateurs de produit

spécifiques du Modèle de projet de VAC afin de mesurer et de suivre sa mise en œuvre au niveau national.

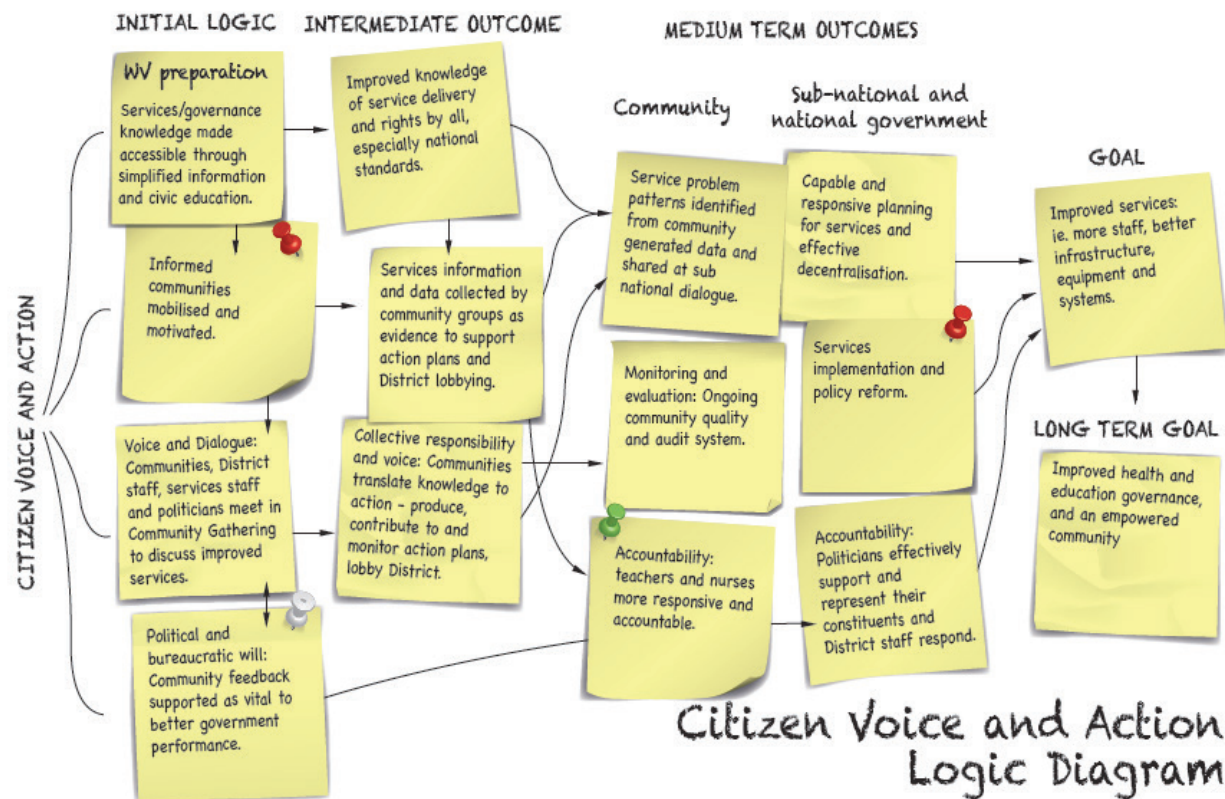
Des informations détaillées sur les nombreux processus impliqués dans l'intégration de la VAC à la conception de l'Approche technique et du Programme technique sont fournies dans la Directive sur la [CSE de la VAC](#).

Modèle de projet de VAC

La VAC est un Modèle de projet formel au sein de l'Approche des programmes de développement. Cela signifie qu'elle dispose d'éléments de conception, de réalisation, de suivi et d'évaluation spécifiés qui ont été testés et éprouvés et se sont révélés très efficaces.

Le [Modèle de projet de VAC](#) décrit toutes ces composantes et précise des normes minimales pour la mise en œuvre de la VAC. Ceux-ci sont également décrits dans [Les éléments essentiels de la VAC](#).

Le Modèle de projet articule comment la VAC permet de parvenir à des résultats et énonce les étapes à suivre pour la mise en œuvre de la qualité - il décrit la **logique du programme de VAC**.



Indicateurs standards pour la VAC

Le Modèle de projet comprend également des indicateurs standard pour les objectifs, les résultats et les produits de la VAC, dont certains sont obligatoires dans toutes les conceptions de VAC. Ces indicateurs sont également enregistrés dans le Compendium d'indicateurs du bien-être des enfants et téléchargés sur le système Horizon.

À des fins d'illustration, vous trouverez ci-dessous l'ensemble des indicateurs standards pour la conception de la VAC pour des services de santé. Les indicateurs figurant en rouge sont les indicateurs obligatoires.

- Proportion de membres de la communauté - y compris les enfants informés de leurs droits, et capables de citer deux droits de santé locaux
- Proportion de personnes qui ont défendu/directeur interagi avec/les responsables gouvernementaux ou les responsables

politiques locaux sur les besoins/problèmes de santé

- Proportion de personnes qui ont la confiance et la volonté d'interagir avec leurs dirigeants locaux et les prestataires de services locaux sur les questions de santé
- Proportion de personnes qui sont satisfaites des services de santé qu'ils ont reçus
- Proportion des membres de la communauté dont le temps d'attente à la clinique dépasse une norme moyenne acceptable
- Nombre et pourcentage de membres de la communauté touchés grâce à des sessions de sensibilisation et d'accès à l'information
- Nombre et pourcentage de membres de la communauté participant à un Rassemblement communautaire de la VAC
- Nombre de recommandations de politique ou d'amélioration des services sur la santé émergeant de plans d'action communautaires qui sont présentés à la collectivité locale/aux décideurs locaux

- Nombre de processus et réunions de suivi et de dialogue/lobbying menés par la communauté sur des questions de santé menées par les communautés, avec/sans le soutien de VM
- Nombre de partenaires, de coalitions, de défenseurs ou d'influenceurs clés qui travaillent avec le Groupe de travail de la VAC pour faire collectivement pression sur les échelons locaux et supérieurs du gouvernement sur les questions de santé
- Nombre et pourcentage d'initiatives de plaidoyer dirigées et menées par des groupes vulnérables
- Nombre et pourcentage d'établissements de santé satisfaisant aux normes gouvernementales contrôlés par la VAC
- Nombre et pourcentage d'établissements de santé améliorés sur la base des mesures de performance définies par la communauté
- Proportion de membres de la communauté indiquant une amélioration de la qualité des services de santé
- Proportion des fonctionnaires du gouvernement - disposant d'un pouvoir de décision - qui déclarent officiellement que la VAC a contribué à l'action du gouvernement sur les questions de santé
- Proportion de membres de la communauté qui signalent une meilleure réactivité des prestataires de services de santé et de la collectivité locale vis-à-vis des communautés pour l'accès et la qualité des services de santé

La conception de la VAC inclura des indicateurs de référence et d'évaluation ainsi que des résultats, des résultats intermédiaires et des indicateurs de résultats.

Application des Programmes techniques au niveau local

Une fois que toutes les Approches techniques et les Programmes techniques sont finalisés,

chaque Programme régional déterminera les Programmes techniques qu'il mettra en œuvre dans la communauté locale.

À ce stade, la conception de la VAC est contextualisée et la planification détaillée est effectuée afin de déterminer la sélection et le calendrier des actions locales pour la mise en œuvre.

La première étape de la contextualisation locale consiste à examiner l'Approche technique et s'assurer que l'ensemble du personnel du Programme régional comprend la contribution de la VAC à l'objectif et la logique de sa place dans la conception globale.

ÉVALUATION DU CONTEXTE LOCAL 4.2

Afin de contextualiser votre conception de la VAC aux conditions locales, vous devrez procéder à une analyse locale détaillée du contexte politique et de la politique locale.

Processus :

- Former l'équipe à la réalisation de l'évaluation
- Réaliser l'évaluation du contexte local
- Documenter les conclusions

Resultat :

Une fois cette étape réalisée, vous aurez :

- Réalisé une évaluation de la politique et du contexte politique local
- Identifié les systèmes, la structure, les processus, les décideurs et les parties prenantes locales
- Amélioré la compréhension du personnel clé de la VAC et du contexte politique et de la politique locale

Analyse du contexte local

La première étape consiste à examiner la situation, les causes profondes et les

documents d'analyse des parties prenantes à partir de l'Approche technique (AT). Ceux-ci devraient vous fournir beaucoup d'informations sur le contexte politique et la politique nationale des questions que vous et la communauté planifiera d'étudier par le biais de la VAC.

Vous devez procéder à une analyse similaire au niveau local pour faire en sorte que tous les travaux futurs soient pertinents et adaptés à la situation et à l'environnement local.

Il est essentiel que VM travaille en collaboration avec des partenaires pour comprendre la situation locale, de sorte que tous les plans et travaux facilités par VM soient basés sur ce contexte local.

L'étape suivante consiste à identifier et à réunir une équipe de VM et de parties prenantes locales pour réaliser l'évaluation du contexte local. Les parties prenantes locales disposeront d'une mine de connaissances sur leur contexte local qui sera inestimable.

Utilisez les notes ci-dessous pour vous aider à évaluer le contexte du pays :

Gouvernance et politiques

- Donner un aperçu de la structure de la collectivité locale et de la politique et de leurs liens avec le niveau national
- Évaluer les forces et les faiblesses, les opportunités potentielles et les obstacles associés à la structure de gouvernance, en se concentrant sur les domaines concernés tels que le secteur de la santé ou de l'éducation et les domaines d'élaboration des politiques pertinents.
- Discuter et évaluer les implications de la décentralisation (financement public, administration, démocratique), notamment en matière de prestation de services locaux

Analyse des parties prenantes

- Qui sont les détenteurs officiels du pouvoir,

les décideurs et responsables au sein de la communauté locale ?

- Qui a de l'influence sur ces personnes ?
- Qui sont les détenteurs du pouvoir et les décideurs informels ?
- Qui a de l'influence sur ces personnes ?
- Quelles sont les principales coalitions ou mouvements sociaux qui travaillent dans le domaine de la responsabilité sociale, et soutiennent le travail de plaidoyer au niveau local ?
- Identifier tous les autres organismes, organisations, groupes de réflexion ou des institutions universitaires qui disposent d'une expertise en matière de redevabilité sociale, le travail de gouvernance et de plaidoyer au niveau local initiés par la demande.
- Identifier les approches qu'ils utilisent, leurs forces et leurs faiblesses. Quels liens ou partenariats VM a-t-elle établi avec ces organisations ? Quelles sont les possibilités de partenariat à l'avenir ?

Élaboration des politiques, mise en œuvre et budgétisation

- Décrire les processus et les systèmes de la collectivité locale pour l'élaboration des politiques et la budgétisation des services de base. Qui prend les décisions politiques et qui les influence ?
- Identifier et décrire les services/équipes responsables de la prestation des services de base de la collectivité locale
- Quels sont les services gouvernementaux concernés et autres organisations pertinentes clés que les communautés devraient influencer ?
- Résumer le cycle de planification et de budgétisation. Quand le plan de la collectivité locale a-t-il été élaboré ? De quand date-t-il ? Quelles sont les possibilités d'utiliser le processus de VAC pour l'influencer ?

- Quelles autres structures reçoivent du gouvernement un financement directe, par exemple les écoles, les établissements de santé, le service de l'eau, pouvant être exploitées pour la mise en œuvre du Plan d'action ?

Participation citoyenne

- Lister les opportunités d'engagement citoyen existantes
- Inclure les structures de gouvernance participative telles que des comités ou des réunions de budgétisation participative ou tout autre moyen par lesquels les citoyens peuvent prendre part à la prise de décision publique.

Redevabilité publique et sociale

- Lister les mécanismes de redevabilité locaux les plus courants existants pertinents pour les secteurs choisis (tels que les comités de gestion des écoles ou les comités de gestion de la santé et des comités budgétaires et de planification de la collectivité locale)
- Évaluer brièvement s'ils fonctionnent bien et leur potentiel de redevabilité sociale
- Lister les initiatives de redevabilité sociale déjà utilisées (ou prévues), telles que la planification participative, les Systèmes de suivi des dépenses publiques (SPDP) ou la budgétisation participative.
- Décrire les mécanismes de redevabilité et de suivi du gouvernement pertinents pour les secteurs choisis, tels que les inspecteurs scolaires ou de la santé. Indiquez ceux qui tiennent lieu de défenseurs publics, insistant pour une plus grande redevabilité du gouvernement.

Analyse sectorielle

Si vous avez déjà une idée claire des questions sectorielles vous étudierez, alors vous devriez également :

- Identifier les politiques, les stratégies et les

documents de planification pertinents en relation avec le secteur choisi

- au niveau local
- Identifier les normes ou droits du gouvernement en matière de prestation de services locaux pour le secteur choisi
- Identifier le ou les organes gouvernementaux responsables de la prestation du service listé

Société civile

- Dans quelle mesure le gouvernement régule-t-il les ONG ? Est-ce que cela affecte leur capacité à critiquer et à mener des actions de plaidoyer relatives à la politique du gouvernement ?
- La société civile ou les médias soulèvent-ils des questions sur la bonne gouvernance et s'assure-t-elle de la redevabilité du gouvernement vis-à-vis de ses citoyens ?
- Identifier les opportunités et la capacité de la communauté à participer au plaidoyer au niveau local
- Évaluer l'expérience des communautés dans le pilotage des efforts de plaidoyer au niveau local.
- Évaluer la volonté et l'intérêt des communautés à participer au plaidoyer au niveau local.
- Identifier les groupes ou les individus présentant le plus grand potentiel pour coopérer avec Voix et action citoyenne.

Documentez vos conclusions

La VAC dans des contextes difficiles

La VAC a été mise en œuvre dans des contextes fragiles et urbains ainsi que dans des Programmes régionaux ruraux. Des orientations spécifiques sur la VAC dans des contextes difficiles sont disponibles dans [nom de la directive](#).

PLANIFICATION DE PROGRAMME ET DE PROJET

4.3

Processus :

- Préparer la conception du programme et/ou du projet détaillé

Résultat :

Une fois cette étape réalisée, vous aurez :

- Amélioré la sensibilisation et la compréhension du contexte du pays en ce qui concerne les questions de citoyenneté et de gouvernance.
- Amélioré la compréhension de la façon de planifier et de prendre des mesures pour pouvoir utiliser la VAC
- Achevé les plans de mise en œuvre détaillés pour la VAC au niveau du PA

L'équipe de PA doit suivre l'Approche des programmes de développement pour adapter les Programmes techniques et élaborer des Plans détaillés de mise en œuvre (PDM) au niveau local. Les PDM devraient énumérer toutes les mesures devant être prises pour mettre en œuvre avec succès la VAC. Voici un exemple d'une série de résultats, de produits et d'activités potentielles pour la VAC :

Résultat 1 Les citoyens ont pu interagir avec le gouvernement sur la prestation de services de santé et d'éducation de qualité

Produit 1.1 Meilleure sensibilisation des politiques publiques du gouvernement sur la santé et l'éducation

Activité 1.1.1 Mener des réunions d'orientation entre les différentes organisations sur la VAC

Activité 1.1.2 Rechercher, traduire et simplifier les questions clés et droits dans les

documents de politique (santé et éducation/ traduire dans les langues locales)

Activité 1.1.3 Organiser des ateliers/ réunions de sensibilisation/orientation pour les principaux responsables gouvernementaux et autres partenaires sur la VAC

Activité 1.1.4 Préparer et distribuer les matériaux et ressources locales sur la VAC

Activité 1.1.5 Organiser une formation FDF pour 50 membres et dirigeants de la communauté sur la VAC

Activité 1.1.6 Faciliter la VAC et réunions de sensibilisation aux politiques publiques dans les communautés cibles

Produit 1.2 Renforcement de la collaboration et constitution de réseaux entre les partenaires dans l'ADP.

Activité 1.2.1 Faciliter l'identification des partenaires potentiels dans les ADP/pour la création de coalitions et de réseaux.

Activité 1.2.2 Faciliter le renforcement des réseaux et des coalitions existantes.

Activité 1.2.3 Organiser des réunions de révision trimestrielles des parties prenantes pour la VAC aux niveaux local et national.

Activité 1.2.4 Participer aux forums et événements de redevabilité sociale.

Activité 1.2.5 Faciliter la mise en place ou le renforcement des structures de redevabilité sociale existantes dans la communauté.

Résultat 2 Les citoyens interagissent avec le gouvernement sur la prestation de services de santé et d'éducation de qualité.

Produit 2.1 Accords mutuels entre les citoyens et les prestataires de services sur les normes de suivi et les plans d'action.

Activité 1.2.1 Faciliter la réunion initiale

entre les prestataires de services et la communauté

Activité 1.2.2 Faciliter le processus de feuille d'évaluation avec les parties prenantes

Activité 1.2.3 Faciliter les normes de suivi avec les parties prenantes

Activité 1.2.4 Faciliter la réunion de concertation

Activité 1.2.5 Identifier les ressources et les compétences locales au sein de la communauté

Produit 2.2 Les citoyens sont autonomisés et motivés à déployer la VAC

Activité 2.2.1 Organisation d'un FDF pour 50 membres de la communauté de chaque ADP sur la VAC

Activité 2.2.2 Faciliter la formation de 250 membres de la communauté à la VAC

Activité 2.2.3 Faciliter le déploiement des processus de VAC dans l'ADP

Activité 2.2.4 Fournir un soutien de suivi et une surveillance

Résultat 3 Les communautés sont habilitées à exiger de meilleurs services et influencent la politique de santé et de l'éducation au niveau local et national

Produit 3.1 Les plans d'action sont élaborés et mis en œuvre

Activité 3.1.1 Les plans d'action sont publiés et partagés avec les parties prenantes

Activité 3.1.2 Suivre et soutenir la mise en œuvre des plans d'action des parties prenantes

Produit 3.2 Plaidoyer et influence politique réalisés au niveau du district et au niveau national sur la base des conclusions des processus de VAC au niveau local.

Activité 3.2.1 Dialogue avec le gouvernement sur les lacunes dans la mise en œuvre des politiques identifiées lors des rassemblements communautaires

Activité 3.2.2 Conjointement avec d'autres alliés, mener un plaidoyer au niveau national sur la mise en œuvre complète et la nationalisation des accords et protocoles internationaux sur l'éducation et la santé.

Activité 3.2.3 Faciliter les réunions/briefings de sensibilisation à la politique de santé/éducation entre les responsables de district et les prestataires de services au niveau local

Activité 3.2.4 Participer au processus national d'élaboration du budget au niveau du district, et au niveau national

Résultat 4 Amélioration de l'apprentissage et de la coordination du programme.

Produit 4.1 Équipe de coordination de la VAC formée et réunions tenues.

Activité 4.1.1 Faciliter la formation d'équipes de coordination de la VAC (au NO et dans l'ADP)

Activité 4.1.2 Tenir des réunions trimestrielles de coordination de la VAC.

Activité 4.1.3 Organiser des réunions de planification.

Activité 4.1.4 Organiser des réunions de révision conjointes avec des ADP pilotes.

Résultat 4.2 Leçons documentées et partagées

Activité 4.2.1 Faciliter les réunions pour les parties prenantes de la VAC pour partager les leçons apprises

Activité 4.2.2 Faciliter les visites d'échange des équipes de VAC

Activité 4.2.3 Documenter partager les

processus du projet de VAC entre les parties prenantes

Activité 4.2.4 Préparer et soumettre des rapports trimestriels au Bureau de soutien

Activité 4.2.5 Participer à des programmes d'apprentissage sur la VAC

Résultat 4.3 Projet géré avec efficience et efficacité

Activité 4.3.1 Réaliser une enquête de référence dans les ADP

Activité 4.3.2 Fournir un soutien logistique aux facilitateurs communautaire de la VAC

Activité 4.3.3 Organiser des visites de surveillance et de suivi

Activité 4.3.4 Faciliter les visites de surveillance du Bureau de soutien et examen à mi-parcours

Activité 4.3.5 Réaliser une évaluation de fin de projet

Des directives détaillées sur l'élaboration d'un PDM sont fournies dans la [Directive sur la CSE de la VAC](#).

CONSTITUER UNE ÉQUIPE DE FACILITATION DE LA 4.4

Une fois que vous disposez d'une conception locale totalement contextualisée, vous devez constituer votre équipe de facilitation de la VAC. L'équipe de facilitation de la VAC est un groupe de personnes qui conduisent la mise en œuvre de la VAC au sein de leur communauté.

Le succès du travail de VAC au sein du programme régional dépend généralement de la force de l'équipe de facilitation de la VAC.

Critères de sélection :

Les membres de l'équipe de facilitation de la VAC sont des bénévoles qui visent à

améliorer la prestation de services dans leurs communautés.

1. Les membres doivent avoir un esprit volontaire et être prêts à faire du bénévolat.
2. Les membres devraient de préférence être issus de la base d'adhérents des organes communautaires existants.
3. Les membres devraient être alphabétisés (ils peuvent lire et écrire dans leur langue locale et, dans l'idéal, en anglais) car ils doivent apprendre et enseigner aussi aux autres. Ils devraient avoir au moins terminé l'école primaire.
4. Les membres devraient être influents et motivés.
5. Les membres doivent avoir vécu une vie exemplaire (honnêtes, bonnes mœurs, inspirant le respect et intègres).
6. Doivent avoir de bonnes compétences de mobilisation communautaire et de facilitation.
7. Les membres devraient être accessibles
8. Il devrait y avoir un équilibre entre les sexes au sein de l'Équipe de facilitation de la VAC.
9. Les membres doivent être résidents au sein du PA et avoir vécu dans cette communauté pendant au moins deux ans.
10. Les membres devraient être en mesure de gérer de grandes discussions de groupe et de « faire baisser la température » lorsque les discussions s'enflamment.
11. Les membres devraient être disposés à travailler avec un minimum de supervision.
12. Les membres devraient inclure des représentants des groupes spéciaux comme les personnes vivant avec un handicap, les personnes vivant avec le VIH/ SIDA, les femmes, les enfants, etc.
13. Inclure si possible, inclure les personnes techniques issues des secteurs dans

lesquels vous intervenez, les enseignants de préférence retraités, les enseignants qui travaillent toujours mais avec un cœur pour la communauté, les travailleurs de la santé à la retraite, les agents de police à la retraite, etc.

Combien de membres l'équipe de facilitation de la VAC devrait-elle compter ?

La taille de l'équipe de facilitation dépend de la taille du PA et du nombre de structures/ services (centres de santé, écoles, points d'eau, points agricoles, etc.) dans lequel le PA vise à intervenir au cours de la mise en œuvre de la VAC. L'équipe de facilitation du PA ne doit pas dépasser 30 personnes et ne doit pas compter moins de 15 membres.

Processus de sélection des membres

Identifier les organisations communautaires, organisation religieuse, structures gouvernementales locales (telles que les Comités de gestion des unités de santé, les Comités de gestion des écoles, les Équipes de santé dans le village, les Associations parents enseignants, les Forums de développement d'action conjointe les groupes de de jeunes), et autres employés d'organisations non gouvernementales (ONG) résidents faisant le même genre de travail.

Envoyez les critères de sélection aux les dirigeants des structure communautaires existantes identifiées et demandez-leur de désigner et de vous envoyer les noms de deux à trois personnes qui pourraient efficacement contribuer à une équipe de facilitation.

Organisez un comité de présélection au niveau du PR/de la paroisse/de la cellule afin d'examiner les noms donnés. Le comité d'examen des antécédents devrait se composer de dirigeants locaux, de de communautaires, les chefs religieux et du personnel du PA de VM.

Organisez une formation d'orientation pour les membres choisis afin de leur présenter la méthodologie de la VAC et ses concepts de base. Pendant la formation, le formateur en VAC identifiera un groupe restreint de personnes présentant les meilleures compétences et trouvant le plus d'intérêt à être un membre à part entière de l'équipe de facilitation de la VAC.

Une fois que ce groupe de base est constitué, un comité exécutif sera élu au sein de leurs propres rangs. Les membres de l'équipe peuvent se voir offrir une formation supplémentaire pour développer leurs compétences et connaissances en vue de la mise en œuvre de la VAC. Des ressources et matériaux localisés pourraient être préparés pour faciliter cette formation.

SUIVI ET ÉVALUATION 4.5

Comprendre comment suivre et évaluer la VAC

La VAC peut être complexe à surveiller et évaluer, car elle utilise le plaidoyer pour « influencer » les résultats. L'influence peut parfois être difficile à mesurer de manière quantifiable. En général, chez Vision Mondiale nous cherchons à mesurer notre contribution aux changements plutôt que de tenter d'en revendiquer la pleine responsabilité. Notre approche est décrite dans la [Directive sur la conception, le suivi et l'évaluation pour le plaidoyer](#).

Étant donné que la VAC vise à influencer l'amélioration des services et des politiques publiques, les changements dans les services et les politiques doivent être régulièrement contrôlés. En particulier, les données de base conservées sur la performance des services sont tout à fait essentielles pour montrer qu'un changement se produit.

Cependant, il est important de noter que le suivi de ces changements par eux-mêmes n'a

pas de sens sans explication qualitative. Nous devons déterminer la contribution apportée par la VAC aux décideurs qui opèrent les changements que nous voulons voir. Pour cela, nous devons interroger ceux qui sont responsables de la mise en œuvre des changements de service (les représentants du gouvernement du district, les directeurs d'école, les médecins en chef, etc.) pour leur demander comment et pourquoi ces décisions ont été prises. Ces entretiens devraient viser à rechercher ces raisons et, alors seulement, recueillir des avis sur le rôle des activités relatives à la VAC. La pression de la communauté a-t-elle fait une différence pour le décideur ? Un certain nombre de fonctionnaires nous ont dit que la pression les a poussés à agir. C'est la meilleure preuve de la contribution des activités de la VAC à l'amélioration des services - lorsque les gouvernements réagissent, ce qui est ce que nous cherchons. Ces entretiens devraient avoir lieu régulièrement et/ou les commentaires devraient être formulés par des fonctionnaires dans le moment devraient être documentés pour les rapports de suivi ou d'évaluation ultérieurs.

Qui suit et évalue la VAC ?

L'objectif de la VAC envisage des communautés qui sont autonomisées pour surveiller, évaluer et faire pression elles-mêmes pour améliorer les services. Par conséquent, la VAC implique la que les processus de S&E participatifs soient effectués directement par la communauté.

Toutefois, les activités de surveillance communautaire de la VAC doivent être soutenues et facilitées par le personnel. En outre, le personnel doit suivre et évaluer l'efficacité de la VAC par la collecte de données supplémentaires sur l'impact de la VAC.

Le personnel et le suivi communautaire devraient être complémentaires. Par exemple,

le personnel peut recueillir le nombre d'inscriptions et de consultations externes qui ne font pas partie des outils partagés avec les communautés de la VAC, qui seront des normes de suivi telles que la taille des classes ou la disponibilité d'accoucheuses qualifiées, ainsi que les indicateurs qualitatifs qu'ils génèrent lors des sessions de feuilles d'évaluation communautaires.

Votre plan de S&E devrait :

1. Expliquer comment vous allez surveiller et faire un rapport sur la qualité de la mise en œuvre de la VAC (réalisation d'éléments/produits d'action)
2. Documenter les réalisations de la VAC (résultats intermédiaires et résultats)
3. Capturer des données/preuves produites par la communauté
4. S'assurer que des processus sont en place pour partager les données avec le personnel du Bureau national en vue d'une analyse approfondie et d'une application
5. Inclure aussi bien les composantes qualitatifs que les composantes quantitatives

Des informations sur le développement d'un plan de S&E complet pour la VAC sont fournies dans la [Directive sur la CSE de la VAC](#).

ORGANISATION ET PRÉPARATION DU PERSONNEL

PRÉSENTATION 5.1

Engagement et intérêt des parties prenantes

Avant d'introduire la VAC dans votre BN, vous aurez besoin de l'engagement de l'équipe de direction. Avant d'entamer les activités de VAC dans la communauté, vous devrez vous assurer que le personnel du programme, les partenaires et parties prenantes au niveau local, ont exprimé un intérêt dans leur mise en œuvre et sont impatients de le faire.

Organisation et préparation du personnel Preparation

Vous devrez entreprendre une série d'activités de préparation afin de vous aider à planifier la VAC et de développer les compétences du personnel. Ces tâches préparatoires doivent être réalisées à la fois au niveau des BN et au niveau local.

La VAC, en tant que méthodologie de plaidoyer et de redevabilité sociale au niveau local, est une approche qui sera une nouveauté pour des employés d'un Programme régional qui pourraient n'avoir jusqu'à présent eu que des expériences de mise en œuvre de programmes de développement. Pour nombre de bureaux, l'intégration de la VAC dans les programmes régionaux nécessite un changement organisationnel et une manière de travailler différente pour le personnel local.

Dans cette section, nous recommandons des processus et activités destinés aux BN, qui permettront d'aider le personnel à développer leurs compétences en matière de plaidoyer au niveau local et de développer

leurs compétences afin de planifier, d'initier et de faciliter efficacement la VAC au niveau local. Cette préparation compte deux parties :

1. Les BN procèdent à une évaluation des compétences du personnel
2. Les BN développent les compétences du personnel et des participants par le biais d'un processus de Formation des spécialistes de la VAC en trois phases :
 - a) La composante 1 est une formation d'e-apprentissage en ligne introduisant les concepts clés pour le plaidoyer et la VAC.
 - b) La composante 2 est un atelier de formation des spécialistes de la VAC en face-à-face.
 - c) La composante 3 est un processus continu de soutien du personnel alors qu'ils entament la mise en œuvre de la VAC.

EXAMEN DES COMPÉTENCES DU PERSONNEL 5.2

Processus :

- Planifier l'examen des compétences du personnel
- Mener l'examen des compétences du personnel
- Analyser les résultats de l'examen et considérer les implications pour l'Atelier de formation des spécialistes de la VAC

Resultat :

Une fois cette étape terminée, vous aurez :

- Orienté le personnel clé sur les compétences de la VAC
- Mené un examen des compétences et évalué les résultats
- Fourni aux facilitateurs de l'Atelier de

formation des spécialistes de la VAC des informations sur les niveaux de compétence du BN, des bureaux de zone/de cellule et du personnel local

À propos de l'examen des compétences du personnel

L'examen des compétences identifie les forces et lacunes du personnel actuel en termes de mise en œuvre du plaidoyer au niveau local. Il s'agit d'un processus léger.

Les résultats de l'examen aideront les facilitateurs à adapter les matériaux et le processus de l'atelier, et de les ajuster selon le contexte du BN.

1. Planifier l'examen des compétences du personnel

Recueillez des informations pour répondre aux questions ci-dessous :

- Quel est le niveau actuel de dotation en personnel et de ressources du plaidoyer aux niveaux national, de zone ou local ?
- Qui sont les employés ?
- Que font-ils ?
- Est-ce qu'un pourcentage du rôle de certains employés est dédié au plaidoyer (par ex. responsables des PR, FD) ?
- Combien de temps accordent-ils au plaidoyer ? Qu'en est-il des autres employés et partenaires (le cas échéant) qui réalisent un travail de plaidoyer aux niveaux national, de la zone ou local ?

En utilisant ces informations, identifiez votre cohorte de spécialistes de la VAC potentiels - il pourrait s'agir d'employés au niveau local, de la zone ou national. Les employés impliqués dans ce processus seront les participants à tout Atelier de formation des spécialistes de la VAC.

2. Partager les compétences essentielles de plaidoyer au niveau local

Il existe trois Compétences essentielles de plaidoyer au niveau local qui ont été identifiées et documentées par le biais du Programme de développement des compétences intégré.

- Préparation à la mise en œuvre du plaidoyer local
- Mobilisation des communautés en vue de leur participation et influence
- Soutien à l'amélioration des services et à l'influence sur la politique.

Partagez les compétences essentielles de plaidoyer au niveau local avec les participants, et demandez-leur d'autoévaluer leurs compétences en utilisant l'échelle fournie dans le tableau ci-dessous. S'ils ont peu ou pas d'expérience, ils devraient se noter au niveau 1. S'ils disposent d'une connaissance et d'une expérience extensives en la matière et sont régulièrement capables de résoudre des problèmes complexes et de gérer des situations délicates, ils devraient se noter au niveau 6.

1	Je n'ai aucune connaissance ou expérience de ceci.
2	Je connais les principes de base, mais j'ai toujours besoin d'aide pour le faire
3	Je commence à le faire mais j'ai besoin d'aide dans la plupart des situations
4	Je le fais dans la plupart des situations. J'ai besoin d'aide dans des situations qui sortent de la routine ou complexes, ou quand les choses tournent mal.
5	Je le fais régulièrement, de manière indépendante, je peux résoudre la plupart des problèmes qui se présentent en cas de difficultés ou quand les choses tournent mal.
6	Je puise régulièrement et indépendamment dans des connaissances et compétences extensives pour ce faire, même dans des situations très difficiles. Je peux m'adapter et changer pour faire face à un vaste éventail de situations. Je peux résoudre des problèmes complexes.

Demandez à chacun des participants de se noter dans ce tableau.

DOMAINE DE COMPÉTENCE	1	2	3	4	5	6
Préparation à la mise en œuvre du plaidoyer local						
Mobilisation des communautés en vue de leur participation et influence						
Soutien à l'amélioration des services et à l'influence sur la politique						

3. Réviser les autoévaluations

Réviser les autoévaluations et notez les niveaux de compétence relevés à différents niveaux au sein de l'organisation. Remettez cette analyse à vos Facilitateurs de l'Atelier de formation des spécialistes de la VAC.

Vous et les facilitateurs pouvez utiliser ces informations pour adapter et concentrer les différentes composantes de votre Programme de formation des spécialistes de la VAC pour répondre aux lacunes ou forces spécifiques en matière de compétences.

FORMATIONS DU SPÉCIALISTE DE LA VAC COMPOSANTE I 5.3

Processus :

- Dites aux participants à l'Atelier de formation des spécialistes de la VAC de s'inscrire à la Phase I de la formation d'autoapprentissage sur e-campus
- Partagez les informations de la Composante I avec les partenaires communautaires et les parties prenantes

Résultat :

À la fin de la Composante I, les participants seront capables de :

- Comprendre et expliquer les concepts fondamentaux du plaidoyer et de Voix et action citoyennes

La Phase I de la Formation des spécialistes de la VAC est un module d'e-apprentissage en ligne sur la plateforme e-campus de Vision Mondiale, qui introduit les participants aux concepts clés du plaidoyer et de la VAC.

Les employés évoluent sur dix modules et passent de courts quiz pour tester leurs connaissances. Pour valider la formation, vous devez obtenir 80 % à un quiz final, ce qui est le prérequis pour pouvoir passer à la Phase 2 de la formation. Voici le lien vers la formation :

<http://www.wvecampus.com/course/view.php?id=589>

Les participants en formation doivent s'inscrire à la formation et la réaliser dans le mois précédant l'Atelier en face-à-face de la Phase 2. L'inscription sur e-campus utilise les mêmes identifiants de connexion que WVCentral. Pour réaliser la formation, il vous faudra entre deux et trois heures d'apprentissage sur une période de quatre semaines.

Quand les participants ont validé leur formation, ils se voient envoyer un email avec leur Certificat de validation et l'instruction de transmettre l'email au coordinateur de la formation sur la VAC.

Vous devrez vous assurer que tous les participants ont soumis leurs emails de Validation de la formation au facilitateur de la VAC avant le début de la formation en face-à-face de la Phase 2.

Une version imprimée des documents sur les concepts essentiels, traduite en langue locale si nécessaire, devrait être communiquée à tous les partenaires et parties prenantes locales, et une réunion doit être organisée afin de passer le contenu en revue et de répondre aux éventuelles questions.

FORMATIONS DU SPÉCIALISTE DE LA VAC : 5.4 COMPOSANTE 2 – ATELIER EN FACE À FACE

Processus :

- Planifier et réaliser un Atelier de formation des spécialistes de la VAC
- Passer l'atelier en revue et formuler des recommandations pour l'avenir

Résultat :

À la fin de l'Atelier de formation des spécialistes de la VAC, les participants seront capables de :

- Expliquer les concepts clés du plaidoyer au niveau local (y compris Voix et action citoyenne, les éléments et principes essentiels, la pratique au niveau communautaire et national)
- Entreprendre une cartographie du gouvernement local et des prestataires de service ainsi qu'une analyse quant aux priorités stratégiques du Bureau national
- Identifier, recueillir et présenter les normes de service locales
- Initier et gérer les relations avec les parties prenantes clés
- Planifier, faciliter et réviser le Rassemblement communautaire (Phase 2)
- Soutenir et faciliter la collecte de données et données concrètes pour la VAC

- Soutenir et faciliter un plaidoyer communautaire fondé sur des preuves avec les décideurs afin de réaliser les objectifs du plan d'action
- Réfléchir à leurs propres pratiques et élaborer un plan de travail individuel/en équipe pour la bonne mise en œuvre de la VAC

L'Atelier de formation des spécialistes de la VAC

L'Atelier de formation des spécialistes de la VAC constitue la seconde phase de l'organisation et la préparation du personnel en vue de la VAC. Il suit la réalisation de l'évaluation des compétences du personnel et la formation d'e-apprentissage de la Phase I. Il se concentre sur le développement des compétences afin de planifier et de faciliter l'approche de la VAC.

Cette atelier permet de donner aux participants (personnel et partenaires au niveau local) la possibilité de faciliter la VAC dans les communautés, ainsi que de reconnaître le contexte national de la citoyenneté et de la gouvernance.

1. Planifier et mener un Atelier de formation des spécialistes de la VAC

Planifier et mener l'atelier conformément aux Notes [des Facilitateurs de l'Atelier de formation des spécialistes de la VAC](#).

2. Réviser l'Atelier de formation des spécialistes de la VAC

Réviser l'atelier avec l'équipe de facilitation. Identifier les forces et points à suivre et formuler des recommandations d'améliorations pour les futurs ateliers de formation des spécialistes.

FORMATIONS DU SPÉCIALISTE DE LA VAC : COMPOSANTE 3 5.5

La troisième phase de la Formation des spécialistes de la VAC consiste à soutenir le développement continu des compétences et des partenaires dans la mise en œuvre de la VAC sur le terrain.

La Phase 3 de la Formation des spécialistes de la VAC aide les employés et partenaires à opérationnaliser ce qu'ils ont appris au cours des Phases 1 et 2 au sein des communautés dans lesquelles ils travaillent. Ces tâches sont les suivantes :

- Sensibiliser la communauté à la VAC
- Former un groupe principal à la conduite des rassemblements communautaires (feuilles d'évaluation et normes de suivi)
- Faciliter/co-faciliter une rencontre
- Recueillir des données et des preuves sur la VAC
- Rédiger un journal de suivi du plaidoyer

Les spécialistes ont besoin d'un soutien et de directives systématiques et continus pendant l'opérationnalisation de la VAC.

FAVORISER L'ENGAGEMENT CITOYEN

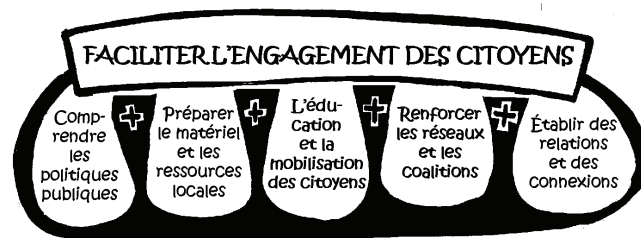
PRÉSENTATION 6.1

Présentation

Favoriser l'engagement citoyen est la première phase de fondation critique pour la mise en œuvre de la VAC. L'objectif est de créer une situation et un environnement positifs où les citoyens peuvent ouvertement discuter des questions ensemble, et demander de la

redevabilité pour une meilleure prestation de services.

Favoriser l'engagement citoyen implique une série d'activités. Ces Notes d'orientation les décrivent séparément, mais souvent, leur mise en œuvre fusionnera. En outre, les activités peuvent également se poursuivre au-delà



d'un point final défini. Une activité ou étape n'a pas besoin d'être terminée avant que la prochaine puisse commencer. Par exemple, l'éducation et la mobilisation des citoyens se poursuivra tout au long de l'intégralité de la phase favorisant la participation des citoyens, et au-delà.

Les activités sont également reliées entre elles. Les résultats dans un domaine renforceront les résultats dans d'autres domaines. Par exemple, les relations et les connexions sont importantes en elles-mêmes, mais permettent également de renforcer les réseaux et coalitions. Les deux peuvent apporter un support à la préparation du matériel et des ressources locales.

Les activités énumérées sont basées sur l'expérience pratique de la planification, de l'initiation et de la facilitation de la VAC. Il est logique de commencer par l'identification et la compréhension des politiques publiques qui seront à la base de l'évaluation de la performance des services publics, et de continuer à partir de là.

La phase appelée « favoriser l'engagement citoyen » peut prendre de 6 mois à un an. Le processus ne devrait pas être terminé avant

que les citoyens (et le gouvernement) soient équipés pour participer efficacement au Rassemblement communautaire. Vous devez comprendre le contexte local, les citoyens et être adaptable. La question principale est de s'assurer que les citoyens sont désormais en mesure de participer, de sorte que, conjointement avec les représentants du gouvernement, ils soient prêts pour le Rassemblement communautaire.

COMPRENDRE LA POLITIQUE PUBLIQUE 6.2

Processus :

- Apprendre ce que sont les politiques publiques
- Décider sur quel service public se concentrer
- Comprendre la politique publique en détail
- Sensibiliser l'équipe de facilitation à la politique publique
- Identifier les normes de service public
- Créer des réseaux avec les agences et institutions spécialisées

Résultat :

À l'issue de cette étape, vous aurez :

- Sensibilisé la communauté aux structures, systèmes et processus politiques publiques
- Convenu d'un service public sur lequel se concentrer
- Amélioré la compréhension de la politique publique spécifique au sein du groupe de travail ou de l'équipe de facilitation de la VAC
- Identifié les normes relatives au service

1. Comprendre les politiques publiques

Comme nous l'avons vu dans la section Concepts de base, les politiques publiques

décrivent le travail des gouvernements. Elles ont trait à la satisfaction des besoins et des droits fondamentaux de tous. Ces droits sont généralement énoncés dans les constitutions et les déclarations des droits nationaux et actualisés par la législation et la réglementation. Les gouvernements doivent veiller à ce que les droits humains fondamentaux soient satisfaits par la prestation de services essentiels.



Les politiques publiques sont généralement élaborées par les gouvernements nationaux, tandis que les collectivités locales, plus proches de la population, sont responsables de leur mise en œuvre.

Les politiques publiques couvrent une multitude de questions, notamment l'éducation, la santé, le logement, l'eau et l'assainissement, la sécurité alimentaire, le travail, les loisirs, les enfants et les adolescents, les jeunes, les personnes âgées, les femmes et beaucoup d'autres domaines de notre vie.

Chaque service fourni par le gouvernement est décrit dans une politique.

Les politiques publiques orientent les décisions sur les questions d'intérêt public. Elles se rapportent à la fourniture de biens et de services tels que la santé ou l'éducation.

Elles énoncent les intentions des détenteurs d'obligations publiques et décrivent des plans d'action pour atteindre les résultats souhaités.



2. Décider de la politique publique sur laquelle se concentrer

Une décision importante au début du processus de VAC est de décider sur quel service public se concentrer.

La décision de mettre en œuvre la VAC pour un secteur particulier aura été déterminée au cours de l'élaboration d'Approches techniques et Programmes techniques par exemple la santé, l'éducation, la protection des enfants, la résilience et les moyens de subsistance.

Puis, dans l'Approche des programmes de développement, le dialogue permet à VM

et à la communauté de décider dans quel aspect spécifique d'une question s'engager plus profondément au niveau local. Ceci déterminera quels aspects de la politique sont examinés.

Dans la mesure du possible, des consultations devraient également être tenues avec le personnel du gouvernement et les prestataires de services pour obtenir leurs points de vue avant de prendre une décision finale sur le domaine d'enquête.

Il existe un certain nombre d'avantages et d'inconvénients quant auxquels de ces moyens de prise de décision sont les meilleurs :

	LA COMMUNAUTÉ DÉCIDE DE L'ORIENTATION DE LA POLITIQUE PUBLIQUE	VM DÉCIDE DE L'ACCENT SUR LES POLITIQUES PUBLIQUES
Pour	<ul style="list-style-type: none"> • Les décisions appartenant à la communauté - un principe important dans la pratique de développement communautaire • La communauté se concentre sur ce qui est important pour elle et pilote le processus 	<ul style="list-style-type: none"> • L'expertise technique peut être acquise en travailler dans un nombre limité de domaines politiques • Les informations tirées de plusieurs communautés peuvent être agrégées pour informer le plaidoyer au niveau national • Lors du pilotage des activités, il est utile de commencer petit et de rester concentré.
Contre	<ul style="list-style-type: none"> • Chaque communauté peut choisir un service public différent sur lequel se concentrer. Il peut être difficile d'agréger les informations issues de plusieurs communautés pour informer le plaidoyer au niveau national 	<ul style="list-style-type: none"> • Le processus est piloté par VM, plutôt que par la communauté.

3. Comprendre les politiques publiques en détail

Comprendre la politique publique est essentiel pour la VAC. Une analyse détaillée du contexte politique et de la politique au niveau national politique et de la politique sur les questions prioritaires aura été réalisée dans le cadre de la Stratégie et des processus de développement de l'Approche technique et du Programme technique du BN. Au niveau local, au début de la mise en œuvre de la VAC, une analyse et une documentation plus approfondie des systèmes, des structures, des décideurs et des relations de pouvoir locaux - une analyse politique et du contexte de la politique locale - est nécessaire.

Voici une suggestion de processus :

1. Accès aux politiques et informations pertinentes
2. Utilisez uniquement les documents les plus récents et pertinents
3. Procédez à un recoupement et confirmez avec les parties prenantes que ces documents sont certainement ceux utilisés par les parties prenantes concernées, en particulier le Ministère de tutelle et les prestataires de services
4. Vérifiez auprès de différentes sources que vous disposez des documents et que leurs versions sont les plus récentes.

Si les documents de politique constituent la base pour les services fournis par le gouvernement, tels que la santé ou l'éducation, d'autres documents fournissent également des informations utiles. Il s'agit des documents de stratégie, les règlements, les ordonnances, les documents de planification et les budgets, et notamment ceux qui sont préparés ou gérés par le personnel de la collectivité locale proche de la communauté.

Les informations sur les politiques publiques peuvent être trouvées dans de nombreux endroits :

- Les ministères de tutelle (c.à.d. santé ou éducation) fournissent des documents ou des stratégies politiques, qui incluent des normes pour la prestation des services de base
- Les documents du gouvernement national constituent généralement la principale ressource. Cependant, en fonction de la structure de vos collectivités locales, le gouvernement national, municipal ou de district pourrait plutôt définir les normes pour la prestation de services. Vous devez trouver le niveau de gouvernement qui définit les normes de prestation de service.
- Différents types de structures ou de service public auront des normes différentes. Il est important que vous définissiez quelles normes sont en ligne avec le service devant être surveillé dans le cadre du processus de Rassemblement communautaire. Par exemple, un hôpital fournit différents services à un poste de santé, donc aurait des normes différentes de celles s'appliquant aux intrants
- Les gouvernements mettent de plus ces informations à disposition sur internet ; vous pourriez y trouver toutes les informations dont vous avez besoin
- Allez parler aux ministères de tutelle et au personnel départemental, dites-leur ce que vous faites et demandez leur de vous fournir ces informations
- Assurez-vous que les documents que vous obtenez sont les versions les plus récentes et sont pertinents pour la structure sélectionnée (par exemple le Centre de santé xx)
- Lorsque les normes ne sont pas disponibles dans les documents de stratégie ou les ministères de tutelle, alors il convient d'utiliser les normes prévues, qui devraient être disponibles auprès des services gouvernementaux. Si celles-ci ne sont pas non plus disponibles, un consensus

peut être atteint par le biais d'un groupe de travail s'attachant à déterminer ce qui constitue un niveau souhaitable de service. Il est alors possible de comparer la réalité aux « normes convenues souhaitables ». L'utilisation des normes prévues ou souhaitables devrait être communiquée à la communauté.

4. Faire connaître les politiques publiques au sein de l'équipe de facilitation de la VAC

L'équipe de facilitation de la VAC doit être impliquée dans le développement de la compréhension de la politique publique et de la contribution à l'analyse du contexte local. Une fois que leur connaissance est développée, ils peuvent partager ce qu'ils ont compris avec la communauté dans son ensemble.

Un atelier ou un séminaire pourraient être prévus afin d'informer les membres clés de l'équipe de facilitation sur les politiques publiques, les structures, les systèmes et les processus pertinents pour la fonction publique qui sera au centre de l'activité de VAC.

Cependant, le développement d'une bonne compréhension nécessitera beaucoup plus qu'un unique événement. L'approfondissement constant de la compréhension des politiques publiques est un processus continu.

L'équipe de facilitation de la VAC devrait être informée de ce qui suit :

- Les structures, les systèmes et les processus de gouvernance qui se rapportent à question de politique publique prioritaire convenue
- Les détails pertinents de la politique publique prioritaire convenue et des règlements et normes associées

5. Identifier les normes du gouvernement en matière de prestation de services locaux

Une fois que vous avez accédé et confirmé les politiques publiques, choisissez les normes ou les droits décrits pour le type de service qui sera au centre du Rassemblement communautaire.

Il est utile de décrire ces normes dans un document simple ou un dépliant à utiliser dans les processus d'éducation et de mobilisation citoyenne.



Différents types de structures ou de services publics auront des normes différentes. Il est important que vous définissiez les normes qui sont en ligne avec le service à suivre.

Par exemple, un hôpital fournit différents services à un poste de santé, donc aurait des normes différentes de celles s'appliquant aux intrants.

Si vous n'êtes pas en mesure d'identifier les normes existantes, ou que les normes actuelles ne conviennent pas, vous pouvez prendre plusieurs mesures :

- Recherchez les normes d'un pays voisin présentant un contexte similaire. Au Kosovo, la communauté a réalisé qu'ils ne pouvaient pas utiliser les normes disponibles car elles étaient trop faibles, et a donc consulté et utilisé celles de la Macédoine. Ces nouvelles normes plus strictes ont maintenant été intégrées dans les lois révisées sur la protection de l'enfance du gouvernement en tant que normes de protection sociale
- Si vous ne trouvez pas les normes existantes, alors déterminez avec la communauté le genre de normes qu'ils

aimeraient avoir pour le service en question. En Géorgie, la communauté n'a pas pu trouver les normes de service applicables à la gestion des déchets, elle a donc convenu de ses propres normes spécifiques et les a partagées avec les autorités municipales. Le gouvernement a répondu plus tard aux besoins en matière d'amélioration de la gestion des déchets et les normes officielles ont depuis été adoptées par la municipalité

- Dans ces processus, il est important de vous assurer d'obtenir l'accord et l'adhésion des fonctionnaires gouvernementaux pertinents quant aux normes obtenues ou développées
- Suivez comment les nouvelles normes communautaires ont été utiles pour répondre aux besoins de la communauté et élaborez des recommandations pour que les « normes » soient adoptées par la municipalité en tant que norme de base pour la prestation de services
- Si ce type de travail est réalisé en différents endroits, qu'il est possible de prouver qu'ils produisent des résultats, et a reçu un bon accueil et la recommandation des collectivités locales, les normes peuvent être promues au niveau national à des fins d'examen ou pour l'introduction d'une politique nationale sur ces services

6. Réseaux et coalitions

Il est probable que des organisations et des experts dans le pays travaillent déjà sur la question de la politique sur laquelle vous avez décidé de vous concentrer - comme la santé ou l'éducation. Au cours des processus d'Approche technique et d'Approche des programmes de développement, vous devriez avoir identifié de nombreuses parties prenantes clés locales et alliés et partenaires potentiels.

Ces organisations ou individus peuvent avoir déjà entrepris une analyse des politiques qui vous intéressent. Ils peuvent avoir préparé des

descriptions de politiques simples. N'hésitez pas à tirer parti de l'expérience et de l'expertise des autres quand vous préparez la mise en œuvre de la VAC.

Le personnel de plaidoyer ou technique spécialiste du BN sera en mesure de vous conseiller sur les autres organisations ou institutions réalisant un travail de politique et de plaidoyer dans votre domaine d'intérêt.

MATÉRIAUX ET RESSOURCES LOCALES 6.3

L'expérience des programmes de VAC nous révèle qu'il est essentiel de préparer du matériel et des ressources locales pour l'orientation, la formation et la facilitation dans les communautés.

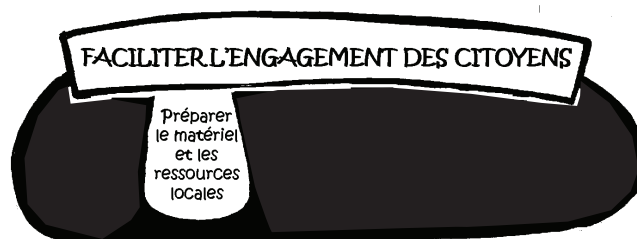
Processus :

- Décider des matériaux et des ressources locales nécessaires
- Traduire les termes et expressions clés des Notes générales d'orientation
- Encourager la participation et l'appropriation locales du développement.

Résultat :

Une fois cette étape réalisée, vous aurez :

- Préparé et traduit des matériaux et ressources appropriés pour les contextes et les audiences locaux.



1. Matériaux et ressources

Ces notes d'orientation constituent une bonne base pour la pratique de la VAC. Cependant, celles-ci sont génériques et ne couvriront pas tous les besoins dans tous les contextes. Des matériaux contextualisés peuvent devoir être préparés, se référant à la situation locale, et reconnaissant les groupes d'audience locaux.

Les types de ressources qui pourraient devoir être mis au point sont :

- Le matériel de formation et d'orientation
- Le manuel détaillé de la VAC
- Le manuel du facilitateur du Rassemblement communautaire
- Les matériaux relatifs à l'éducation et à la mobilisation citoyenne
- Les documents de politique traduits et simplifiés
- Les descriptions de la façon dont l'approche de la VAC est associée avec les processus de la collectivité locale

2. Traduction

L'approche de la VAC doit, bien sûr, être facilitée dans la langue locale. Quelques termes et expressions clés font partie de l'approche, en particulier dans le Rassemblement communautaire. Ceux-ci doivent être traduits en langue locale le plus tôt possible, avant que d'autres activités ne soient lancées, afin de s'assurer que tout le monde dispose d'une compréhension commune des concepts et processus clés.

Il est utile de former un groupe de travail afin de décider des traductions, car il existe parfois de nombreuses significations et interprétations (et des désaccords potentiels). Le groupe de travail devrait inclure les membres de la communauté ou autres parties prenantes concernées. Les traductions doivent être documentées et feront partie d'une version locale de la VAC.

Si les facilitateurs communautaires sont orientés et formés en anglais, alors il pourrait être difficile de faciliter le processus avec les membres de la communauté dans une autre langue. Nous recommandons de traduire les éléments et pratiques de la VAC en langue locale avant toute formation

3. Appropriation locale

Inclure les acteurs locaux, en particulier les membres de l'équipe de facilitation de la VAC, dans la préparation des matériaux locaux. La préparation de leur propre manuel, par exemple, augmente la compréhension et l'appropriation locale. Les membres de la communauté eux-mêmes sauront comment décrire au mieux la VAC dans leur situation locale.



La participation locale à la préparation des matériaux permettra de s'assurer qu'ils sont compris par la communauté, que cette dernière se les ait appropriés et qu'ils seront bien utilisés par l'équipe de facilitation de la VAC.



Au Brésil, la préparation des matériaux locaux a été utilisée dans le cadre du processus d'éducation et de mobilisation citoyenne.

Après orientation initiale, le personnel de VM a fourni un soutien et un encadrement aux facilitateurs locaux dans la préparation de leur propre manuel de VAC. VM a fourni des ressources techniques ainsi que financières pour la production des matériaux, y compris des manuels et des vidéos.

Utilisez un langage simple lors de la préparation des matériaux locaux. Incluez les traditions et les coutumes locales comme moyen de relier la VAC à la compréhension et la pratique locales. L'utilisation de métaphores et des exemples est très utile.

Soyez créatifs ! Utilisez des images, des symboles, des poèmes, la danse et le théâtre - tout ce qui peut aider à faire participer les gens et améliorer la compréhension - en particulier pour ceux qui sont analphabètes ou semi-analphabètes. N'oubliez pas de prendre les enfants en considération - vous devriez penser aux ressources accessibles aux enfants dont vous pourriez avoir besoin. Rappelez-vous que les matériaux et les ressources peuvent être préparés tout au long de l'ensemble du processus, et pas seulement à ce stade initial.

ÉDUCATION ET MOBILISATION CITOYENNE

6.4

Il est important d'éduquer et de mobiliser tous les citoyens qui sont des utilisateurs de services locaux afin qu'ils puissent participer pleinement à la fête communautaire.

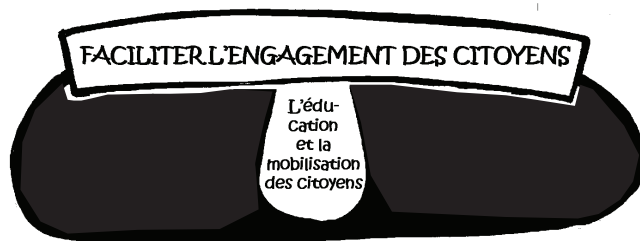
Processus :

- Procéder à une évaluation du meilleur mode de sensibilisation et de mobilisation de la communauté, par exemple le meilleur mode de communication, des meilleurs espaces de communication (par exemple les marchés, les écoles)
- Planifier et entamer l'éducation des citoyens (penser aux messages critiques, préparez vos intervenants, réfléchissez à la mesure que vous aimeriez qu'ils prennent et tenez-en compte dans votre communication)
- Planifier et lancer la mobilisation citoyenne. Réfléchir aux meilleurs endroits pour rassembler facilement les gens, à la saison, par ex. le milieu de l'été n'est pas le meilleur moment pour les mobiliser

Résultat :

Une fois cette étape réalisée, vous aurez :

- Amélioré la sensibilisation et la compréhension de la façon d'évaluer la situation en vue d'informer la stratégie et de la planification
- Compris comment éduquer et mobiliser les citoyens
- Groupes de citoyens et les individus mobilisés pour participer aux processus publics.



I. Comprendre la situation

Le processus de VAC doit commencer par la réalité de la communauté - leur histoire, leur identité, les rôles et les responsabilités. Les connaissances et pratiques existantes doivent être comprises, et intégrées dans le cadre du processus. Il est essentiel de mener une évaluation de la situation avant de commencer à planifier et à entreprendre des activités d'éducation et de mobilisation.

Une évaluation globale du contexte local devrait avoir été réalisée en grande partie au cours des étapes 1 et 2 du processus de Chemin critique dans l'APD (voir la section 4, CSE de la VAC, pour plus d'informations). Au moment de commencer la mise en œuvre de la VAC, il est important d'étudier de manière plus approfondie ce que les communautés savent vraiment, ont compris et ont vécu.

Les informations générées à partir de cette évaluation fournira une base importante pour votre programmation de la VAC. Les connaissances acquises devraient informer vos stratégies et plans pour l'éducation et la mobilisation citoyenne. Lors de la production de rapports sur l'impact de votre programmation de la VAC, vous reviendrez et répéterez ce processus d'évaluation afin de voir à quel point les attitudes et les compréhension de la communauté se sont développées et ont changé à la suite de la VAC.

Vous pouvez entreprendre votre évaluation de plusieurs façons et le processus peut être aussi formel ou informel que vous le souhaitez. La chose la plus importante que vous pouvez faire est d'écouter.

C'est à vous de décider de l'approche qui

Comprendre la situation

- Écouter ce que membres de la communauté savent déjà
- Écouter et comprendre ce que les membres communautaires font déjà
- Écouter comment les groupes et les individus agissent déjà
- Il est important d'écouter ce que membres de la communauté pensent
- Écoutez leurs besoins, leurs espoirs et leurs rêves pour l'avenir.

convient le mieux à une communauté donnée. Vous pouvez choisir une méthode ou en combiner quelques-unes. Le cadre de CSE de la VAC fournit plus de détails sur les options d'évaluation de base. Considérez les relations existantes, les ressources disponibles (en termes de personnes, de temps et d'argent), ainsi que ce que vous avez besoin de savoir.

Certains points à explorer lors de l'évaluation sont :

- La sensibilisation de la communauté aux politiques (en mettant l'accent sur le service public choisi)
- La sensibilisation de la communauté aux droits et responsabilités en ce qui concerne la prestation des services de base
- La sensibilisation de la communauté aux possibilités de participation des citoyens



Les partenaires locaux et l'équipe de facilitation de la VAC peuvent mener l'évaluation de la situation et le processus de base avec le soutien du personnel de Vision Mondiale

2. Éducation des citoyens

Il est important de reconnaître l'importance des bases créées par l'éducation et la mobilisation des citoyens pour toute l'approche de la VAC. Ce n'est qu'à travers le processus d'éducation des citoyens sur leurs droits et responsabilités qu'ils sont en mesure de participer de manière significative.

L'éducation et la mobilisation des citoyens ne doivent pas être précipitées. La vitesse du processus devrait être déterminé par la communauté elle-même.

L'éducation des citoyens améliore la sensibilisation et la compréhension par les citoyens de leurs droits et responsabilités, ainsi que la possibilité de participer à la gouvernance.

Un certain nombre de domaines de connaissances doivent être couverts lors de l'examen de l'éducation citoyenne :

Éducation civique

- les structures gouvernementales, les systèmes de gouvernement et les processus
- l'autorité, les détenteurs du pouvoir, les responsables et les processus de prise de décision
- la redevabilité et la bonne gouvernance
- les droits des citoyens et les responsabilités collectives
- les possibilités et la responsabilité relatives à la participation citoyenne

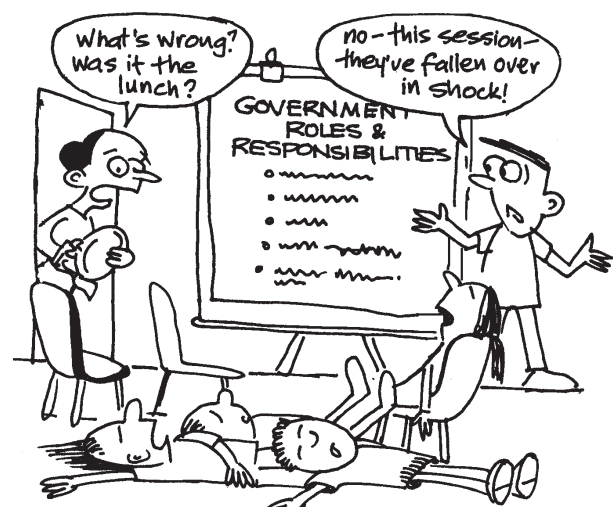
- Politiques publiques
- où les trouver, comment les comprendre
- les normes relatives à la fourniture de services de base
- les processus de prise de décision et comment ils fonctionnent
- les possibilités de participation des citoyens

Informations sur le ou les services spécifiques

- les services et les normes auxquels communauté a droit
- - les responsables/ministères gouvernementaux responsables de la prestation du service
- - les responsabilités des usagers des services
- - les mécanismes d'accès aux services
- - toute autre information relative au(x) service(s) dans la région

Voix et action citoyenne

- le processus impliqué
- les objectifs
- le Rassemblement communautaire et le suivi des services publics
- l'action et la responsabilité collectives



FRENCH TRANSLATION Required

L'éducation des citoyens peut se faire à travers des ateliers, des réunions, des forums ou des processus informels. Elle ne devrait pas être considérée comme une activité, mais plutôt comme un processus à long terme. Bien que l'éducation des citoyens commence à ce moment, il se poursuit tout au long du processus de VAC.

L'éducation des citoyens est considérée comme une première étape dans l'engagement des citoyens dans le cadre du processus de VAC. Cependant, il s'agit également d'un résultat important en soi.

Selon le contexte, envisager d'inclure les fournisseurs de services locaux, le personnel administratif du gouvernement, les conseillers et les politiciens locaux au processus. Ils peuvent être en mesure de partager des informations, mais peuvent aussi en apprendre davantage sur les détails de leur propre contexte de politique publique au cours du processus.

Questions de réflexion

Afin que votre éducation reste ciblée, des questions sont proposées ci-dessous pour vous aider à réfléchir au fil de votre planification :

1. Quel est le problème ?
2. Quel est le message ? - spécifique, simple, attire l'attention
3. Que voulons-nous qu'ils fassent ? - Action
4. Qui veut dire ? - Cible
5. Qui va leur dire ? - le ou les porte-paroles et ceux-ci sont préparés.
6. Avec qui puis-je travailler ? (par exemple le partenariat avec les médias, la coalition ou le réseau)
7. Quel mode de communication doit-on utiliser pour les atteindre ?
8. Quand et pour combien de temps devons-nous leur dire ?

9. Comment saurons-nous que les gens ont maintenant les connaissances nécessaires pour passer l'étape suivante ?

3. Mobilisation des citoyens

La mobilisation citoyenne dans le cadre de la VAC signifie soutenir l'engagement actif (participation) des citoyens dans les structures, les systèmes et les processus publics.

Elle implique une action individuelle, mais surtout l'action collective des citoyens par le biais d'une compréhension et d'un accord partagés. Une action conjointe en solidarité avec les autres constitue la base d'un dialogue efficace avec le gouvernement et les autres détenteurs du pouvoir.



Le Rassemblement communautaire est le premier moment formel de la mobilisation communautaire dans l'approche de la VAC, mais une mobilisation plus générale est nécessaire pour commencer ce processus.

Vous devrez examiner comment vous allez faire participer les membres de la communauté et les représentants du gouvernement et les prestataires de service pour les attirer à participer aux processus de mobilisation. Vous devrez :

- Mobiliser une équipe de base pour la facilitation de la VAC
- Mobiliser les dirigeants communautaires et les principales parties prenantes pour

- assumer des rôles de leadership
- Mobiliser les citoyens par le biais d'activités éducatives
- Mobiliser les participants pour le Rassemblement communautaire

La mobilisation est possible par le biais de l'éducation des citoyens. À mesure que les citoyens prennent conscience de leurs droits et responsabilités, ils sont également informés des possibilités d'engager un dialogue autour des politiques et des services publics.

Bien que le Rassemblement communautaire soit l'espace principal de mobilisation des citoyens dans le cadre de la VAC, il est à la fois probable et attendu que la mobilisation et la participation actives bénéficieront à de nombreux autres domaines et opportunités, tels que les processus de gouvernance participative et les activités de développement. À la Phase 3, les citoyens seront encore mobilisés pour prendre part à un dialogue pour influencer les décideurs et les responsables.

La mobilisation pour des séminaires, des ateliers ou des réunions, ainsi que pour le Rassemblement communautaire, peut se faire de manière créative, à l'aide de divers outils. Il s'agit d'invitations faites lors de réunions existantes, invitations personnelles, des affiches positionnées dans de la communauté, par le biais du bouche-à-oreille, en utilisant une voiture avec haut-parleurs, des dépliants, du théâtre de rue - tout ce que vous pensez être le plus approprié. Lorsque cela est possible et approprié, vous pouvez également utiliser les médias traditionnels et les médias sociaux (par exemple Facebook).

4. Inclusion

Il est important de veiller à ce que tous les citoyens qui sont des usagers du service

sur lesquels vous vous concentrerez sont inclus dans les activités d'éducation et de mobilisation citoyenne. Vous créez les conditions pour permettre aux citoyens de participer au Rassemblement communautaire, en améliorant leur compréhension des politiques, des droits et des responsabilités publiques. Ces opportunités sont vraiment importantes - en particulier pour les personnes qui sont généralement exclues de ces événements.

Lors de la planification, assurez-vous que les groupes marginalisés et vulnérables ont toutes les chances d'y participer. Ce sont les gens qui ne participent pas normalement, qui ne sont pas conscients des droits et des responsabilités des citoyens, ou des possibilités de participation, qui ont le plus besoin de l'éducation et de la mobilisation citoyenne.

Les enfants et les jeunes doivent non seulement participer aux activités d'éducation et de mobilisation citoyenne, mais à tous les aspects de la VAC. Des stratégies appropriées pour encourager les différents groupes d'âge à participer doivent être utilisés. Les messages doivent être adaptés aux différents groupes d'audience. Des ressources appropriées doivent être fournies pour favoriser la participation des enfants et des jeunes.

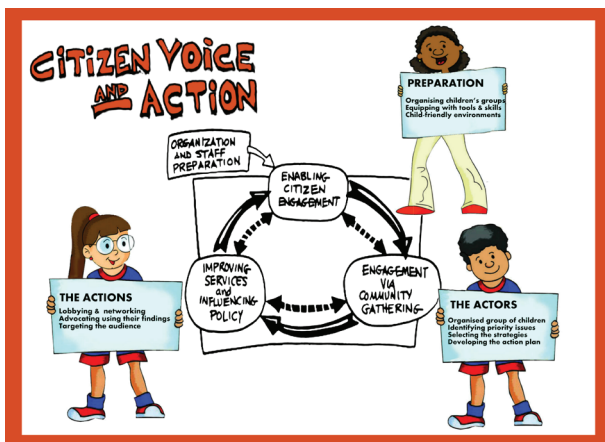
Les femmes, les citoyens illettrés, les minorités, les groupes ethniques et les personnes vivant avec un handicap doivent tous être inclus. Reconnaissez qu'il y aura des obstacles et des contraintes à leur participation et faites des efforts particuliers pour les réduire.

Les approches de redevabilité sociale comme la VAC sont un excellent moyen de soutenir la promesse faite par les gouvernements en septembre 2015 de ne laisser personne pour compte par le biais de l'Agenda 2030.

5. La participation des enfants et des jeunes

Dans le cadre de son orientation stratégique pour la participation des enfants et des jeunes, Vision Mondiale estime que assurer que les enfants et les jeunes ont la possibilité de tenir pour redevables ceux qui ont la responsabilité d'améliorer leur vie d'être un élément central d'une participation significative. Les enfants et les jeunes doivent disposer de l'espace, des outils, des compétences et des connaissances nécessaires pour influencer les processus de prise de décision quant aux questions qui comptent pour eux - y compris à travers les phases de Voix et action citoyenne.

La VAC dispose d'un processus de facilitation structuré qui met particulièrement l'accent sur la ventilation par âge et par sexe pour s'assurer qu'autant de voix que possible se font entendre, y compris celles des enfants et des jeunes. Tel qu'indiqué dans la section sur les concepts de base, les enfants et les jeunes ont joué un rôle important dans les réunions communautaires sur la VAC en soulevant des sujets tabous que les adultes ne soulèveront pas - par exemple, le viol par les enseignants dans les écoles.



Dans ce document, les enfants ou les jeunes font référence à toute personne âgée de moins de 18 ans, tel que défini par la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant. Le terme jeunes respecte la préférence de nombreux enfants plus âgés d'être appelé «

jeunes » plutôt que « enfants »

La préparation et la mise en œuvre des phases de la VAC sont similaires dans un processus piloté par un enfant et /ou un jeune. Cependant, en raison de la caractéristique distincte des jeunes participants, certains éléments diffèrent de l'approche menée par les adultes. Pour plus d'informations, veuillez vous référer à la [Meilleure pratique pour la participation des enfants et des jeunes dans la VAC](#).

La participation des enfants doit être incluse dans toutes les phases de l'approche de VAC. Notre expérience sur le terrain a montré comment les activités peuvent être planifiées pour soutenir et encourager activement la participation des enfants dans le cadre de l'éducation et de la mobilisation citoyenne. Les enfants et les jeunes jouent déjà un rôle important au cours du Rassemblement communautaire. Les fiches d'évaluation des groupes de discussion sont désagrégées selon l'âge et le sexe, exigeant un minimum de cinq groupes distincts (usagers hommes et femmes, usagers souffrant de handicap, garçons et filles). Dans certains cas, l'accent a été mis sur les enfants plus jeunes (âgés de 10 à 13 ans) et dans d'autres cas, sur les jeunes (âgés de 14 à 20 ans). Dans l'idéal, les deux groupes doivent être ventilés afin que tous aient le sentiment d'avoir l'espace nécessaire pour contribuer. Les enfants plus jeunes peuvent ne pas partager leurs points de vue lorsqu'ils sont mélangés dans des groupes avec des adolescents ou des adultes.

En Indonésie, le personnel de VM et les facilitateurs communautaires s'assurent que les jeunes enfants peuvent participer par des méthodes créatives, par exemple en les encourageant à dessiner un dessin du service. Au lieu de présenter aux enfants la matrice standard de la fiche d'évaluation standard, comme pour le processus réservés aux adultes, les enfants sont assis en petits groupes et dessinent leur école, une clinique de santé ou un point d'accès à l'eau. Ils sont invités à mettre en évidence les lieux d'importance et les problèmes qu'ils ont. Les facilitateurs peuvent alors la rapporter leurs discussions en utilisant la matrice formelle. Lors d'une réunion de concertation sur la VAC en direct, dans le cadre d'un programme de formation en Indonésie, des jeunes filles se sont tenu devant la communauté au complet et ont critiqué leurs mères pour ne pas soutenir la sage-femme locale, l'une des raisons qu'elles avaient cité pour la lutte du village à attirer une sage-femme permanente, qui est une politique du gouvernement national bien financée.

Pendant les formations à la VAC, le personnel de VM et les facilitateurs communautaires sont encouragés à faire preuve de créativité en soutenant un ou deux représentants des enfants et des jeunes désignés par les groupes de travail pour se préparer à présenter leurs réflexions et propositions à la réunion de concertation plus importante. Outre des présentations à l'aide de dessins, les enfants et les jeunes pourraient être encouragés à prendre des photos et des vidéos entre les réunions d'évaluation et la réunion de concertation pour une utilisation, afin de les utiliser dans leur présentation au groupe au complet.

Lorsque des photographies du processus de feuille d'évaluation avec les enfants ont été

utilisés en Indonésie, celles-ci ont interpellés les enfants et les jeunes participants - ils pouvaient se voir fournir un feedback et cela était présenté à l'ensemble du groupe. Cela a encouragé une plus grande participation des enfants et des jeunes une fois mélangés avec des adultes.

Faciliter le plan d'action requiert également d'accorder une attention particulière à la voix des enfants et des jeunes. Pendant les formations, les animateurs sont encouragés à soutenir les groupes de feuilles de notation afin de classer leurs une à deux principales préoccupations/mesures de performance pour les présenter au groupe complet. Au cours de la facilitation du plan d'action, le facilitateur peut encourager la communauté dans son ensemble à s'assurer qu'au moins d'une proposition découlant des résultats de la feuille d'évaluation combinée des enfants ou des jeunes soit incluse dans le plan d'action final. Les enfants et les jeunes peuvent assumer la responsabilité de la livraison de cette action.

Au Brésil, les activités de VAC sont dirigées par des leaders des jeunes et un groupe de jeunes coordonné au sein de la communauté. C'est par leur action que la participation plus générale de la communauté est facilitée. Il s'agit d'un bon modèle pour favoriser une plus grande participation des enfants et des jeunes dans la troisième phase de la VAC, Améliorer les services et influencer la politique.

6. Processus continu

L'éducation et la mobilisation des citoyens sont des processus continus dans toute l'approche de la VAC. Vous devez évaluer si vous sentez que vous avez posé des bases suffisantes pour démarrer le processus de Rassemblement communautaire, mais aussi reconnaître que vous pourriez avoir besoin de continuer à soutenir les activités qui soutiennent l'éducation et la mobilisation citoyenne à long terme.

ÉTABLIR DES RÉSEAUX ET DES COALITIONS 6.5

Comme nous l'avons appris dans la section sur les Concepts de base, il est essentiel que VM adopte une approche de partenariat qui nous permet de travailler de façon positive avec les autres parties prenantes. Le partenariat est un élément essentiel pour assurer la pérennité de notre travail. De nombreux partenaires resteront longtemps après que Vision Mondiale soit partie, et ce sont eux qui poursuivront le travail.

Processus :

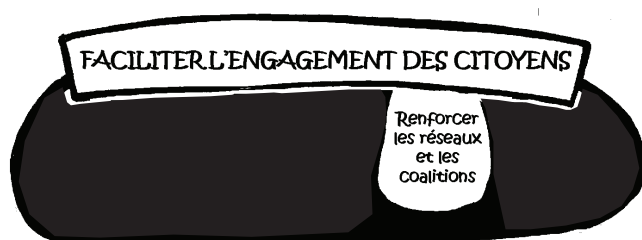
Une fois cette étape réalisée, vous aurez :

- Identifié des groupes ou des organisations qui peuvent prendre l'initiative de faciliter la VAC, en particulier le Rassemblement communautaire
- Mobilisé des groupes de parties prenantes ou individus prioritaires à travailler avec Vision Mondiale et la communauté sur le processus de VAC

Résultat :

Une fois cette étape réalisée, vous aurez :

- Amélioré la sensibilisation et la compréhension de la valeur des réseaux et des coalitions
- Amélioré la compréhension des problèmes sous-jacents devant être résolus afin de créer des réseaux et des coalitions réussies
- Des réseaux et coalitions sont mises en place pour soutenir les processus et les objectifs de la VAC



I. Évaluation des parties prenantes locales

Au niveau national, régional et local, des groupes et individus existants entreprennent un travail similaire en ligne avec les objectifs de Vision Mondiale. Bon nombre de ces parties prenantes auront été identifiées au cours du processus de conception de l'Approche technique et du Programme technique et par le biais du processus de Chemin critique de l'APD.

Au cours de la phase Favoriser l'engagement citoyen, vous devez examiner ces documents d'analyse des parties prenantes et entreprendre également une analyse des parties prenantes plus détaillée au niveau local pour identifier les groupes ou les individus ayant un intérêt dans le domaine de la politique que vous allez examiner par la VAC.

Ces parties prenantes pourraient inclure :

- Les ONG et les OSC locales
- Les organisations confessionnelles et chefs religieux
- Les médias locaux
- Les groupes communautaires existants, les coalitions ou les réseaux (par exemple. des groupes de femmes, des coopératives agricoles)
- Les comités locaux existants et leurs dirigeants (pour la santé, l'éducation, etc.)
- Les détenteurs du pouvoir traditionnels locaux (par exemple. les chefs, les anciens)
- Les représentants des collectivités locales (politiques et administratifs)
- Les usagers des services
- Les enfants et les jeunes

Après avoir identifié ces parties prenante, vous devez évaluer leurs attitudes quant à la question que vous explorerez par la VAC. Si elles soutiennent les objectifs que la communauté veut poursuivre, alors elles

ont le potentiel de devenir des alliés et sympathisants.

Vous voudrez peut-être examiner s'il pourrait ou non être une bonne idée d'initier la création d'un réseau ou d'une coalition formel de ces partenaires locaux dont les intérêts et les objectifs sont les mieux alignés sur les objectifs de la communauté.

Si que les partenaires de coalitions devraient partager nos intérêts et objectifs, ils peuvent aussi apporter de nouvelles idées, ressources et capacités. Consultez la section sur le Partenariat pour les Concepts de base pour plus d'informations.

2. Partenariats et renforcement des compétences

Tel que décrit ci-dessus, alors que VM initie la VAC, les partenaires potentiels sont identifiés et inclus dans le processus. Les types de relations et de partenariats varieront en fonction de la situation : des membres actifs d'une équipe de facilitation, aux partenaires de facilitation pour des sessions de Rassemblement communautaire, en passant par des partenaires à fort potentiel pour le plaidoyer l'influence politique.

Étant donné que la plupart de ces parties prenantes étaient présentes dans la communauté bien avant que VM n'arrive, et resteront longtemps après le départ de VM, il est essentiel que VM adopte une approche de partenariat pour travailler positivement avec ces autres acteurs clés, les soutenir et les renforcer plutôt que de les répliquer ou de les remplacer dans leurs rôles.

Le cas échéant, des initiatives visant à soutenir et à renforcer les compétences des partenaires locaux peuvent former une composante utile de la mise en œuvre de la VAC.

RELATIONS ET CONNEXIONS 6.6

Le renforcement des relations entre le gouvernement et les citoyens est essentiel. Il est essentiel de rechercher la volonté du gouvernement et des citoyens à participer au processus de Rassemblement communautaire.

Processus :

Une fois cette étape réalisée, vous aurez :

- Identifié les prestataires de services et les parties prenantes du gouvernement associés à votre question politique prioritaire
- Établi des processus pour interagir avec les prestataires de services et les parties prenantes du gouvernement
- Assuré l'engagement par les parties prenantes à participer au processus de VAC.
- Créé un environnement sûr dans lequel mettre en œuvre la VAC

Résultat :

Une fois cette étape réalisée, vous aurez :

- Amélioré la sensibilisation et la compréhension des avantages d'établir des relations avec les prestataires de services et les parties prenantes du gouvernement
- Noué de bonnes relations avec les parties prenantes clés, y compris les responsables de la collectivité locale et le personnel de secteur du district
- Renforcé les relations entre les citoyens et le gouvernement
- Assuré l'engagement de la communauté, des représentants du gouvernement et des prestataires de services à participer au Rassemblement communautaire
- Préparé les représentants du gouvernement, les prestataires de services et les citoyens pour le Rassemblement communautaire



1. Établissement de relations

La création de relations et de liens se produit à plusieurs niveaux dans le cadre la VAC :

- Avant de commencer la VAC, les relations, les liens, les partenariats et la confiance devraient avoir été mis en place (dans le cadre des activités de programmation existantes de Vision Mondiale)
- Quand vous entamez la VAC au sein de la communauté, les relations et les liens devront être renforcés entre les citoyens et leur gouvernement, et inclus dans le cadre de l'éducation et de la mobilisation citoyenne
- En préparation du Rassemblement communautaire, les relations et les liens doivent être approfondis davantage avec les parties prenantes associées au service public à évaluer

2. Réunions avec les parties prenantes clés

Une fois que le service public, et en particulier le site du Rassemblement communautaire est déterminé, des réunions devraient être organisées avec les prestataires de services et représentants des collectivités locales concernées. Dans ces premières réunions, vous devez expliquer les objectifs et les processus du programme Voix et action citoyenne et décrire ce qui se passera au cours du processus de Rassemblement communautaire et au-delà.

Il est important que les prestataires de services et les représentants du gouvernements comprennent que le but de la VAC est que les citoyens et le gouvernement

travaillent ensemble pour résoudre des problèmes communs. Ces parties prenantes devraient voir la VAC comme un processus positif qui soutiendra et leur permettra d'aligner leur travail pour apporter de meilleurs résultats pour tous.

Des difficultés associées à la mise en œuvre de la CVA sont survenues quand un temps insuffisant a été consacré à l'explication de la méthodologie et des objectifs de la VAC aux parties prenantes du gouvernement et des prestataires de services importants. S'ils ne sont pas pleinement informés, il est possible que ces parties prenantes considère la VAC comme un processus menaçant visant à attiser la colère de la communauté pour les défaillances dans la prestation de services.

Il est essentiel que vous passiez autant de temps que nécessaire à vous assurer que les parties prenantes du gouvernement et des prestataires de services comprennent vraiment et soutiennent la mise en œuvre de la VAC.

Le succès du Rassemblement communautaire dépend de la participation volontaire des prestataires de services. Par conséquent, il est très important d'expliquer le processus à l'avance et de répondre à toutes leurs questions ou préoccupations. Compte tenu de leurs engagements professionnels, il est important de planifier ensemble le calendrier des prochaines réunions afin que le plus grand nombre d'employés possible puisse y participer.

3. Engagements pris à participer

Après les activités d'éducation et de mobilisation citoyenne et de renforcement des relations avec les représentants du gouvernement et les prestataires de service, vous devez susciter l'intérêt d'un groupe élémentaire de personnes qui participeront plus activement aux phases suivantes de la VAC.

Vous devez obtenir un engagement spécifique de la part des représentants de la communauté, des chefs traditionnels, des représentants des comités locaux, des représentants du gouvernement et des représentants des prestataires de services à participer au Rassemblement communautaire.

Un environnement sûr

Il est très important de créer un environnement sûr pour le Rassemblement communautaire. Lors des discussions sur le processus de VAC avec des groupes issus à la fois du gouvernement et des citoyens, il est important de souligner l'opportunité de dialogue (partage et de parler ensemble), une meilleure compréhension des différents points de vue et des relations renforcées. Le processus vise à établir des relations positives et un engagement conjoint pour relever les défis communs.

Les principes « Do No Harm » sont essentiels à ce processus. Nous visons à accroître les liens au sein de la communauté, et non à créer la division. Il est important que le Rassemblement communautaire établisse des opportunités de partage et de dialogue, de compréhension mutuelle et de liens plus forts au sein de la communauté.

RASSEMBLEMENT

Assurez-vous de renforcer les relations et les liens entre les citoyens et le gouvernement pour le Rassemblement communautaire. Créer un environnement sûr et positif. Insistez sur le fait que le Rassemblement communautaire est pas un lieu de confrontation et d'attaques personnelles, mais plutôt un espace de dialogue et d'action de rassemblement.

COMMUNAUTAIRE

PRÉSENTATION 7.1

Le II décrit les processus participatifs qui rassemblent les parties prenantes en vue d'évaluer la qualité de leurs services publics et d'identifier des manières d'améliorer leur prestation.

Processus :

- Planifier les quatre processus du Rassemblement communautaire
- Inviter les parties prenantes concernées à participer aux quatre sessions qui composent le Rassemblement communautaire
- Produire des normes de suivi, des fiches d'évaluation et des plans d'action

Résultat :

Vous serez en mesure de :

- Décrire l'objectif et le contenu du processus de Rassemblement communautaire
- Décrire en quoi le Rassemblement communautaire est si essentiel pour la VAC

Chaque Rassemblement communautaire mettra l'accent sur un service public et invitera les usagers et les prestataires à participer à l'évaluation de sa qualité.

Les parties prenantes invitées à participer au Rassemblement communautaire incluront des membres de la communauté (notamment des enfants et des jeunes) qui utilisent le service (usagers des services), des prestataires de services (personnel du gouvernement) et des représentants du gouvernement (à la fois administratifs et politiques) qui ont la responsabilité des décisions qui affectent la qualité de la prestation de services, ou peuvent les influencer.

Quatre processus participatifs sont impliqués.

Ces processus se décomposent comme suit :

1. **La Première réunion** - présente aux citoyens et aux représentants des gouvernements tous les processus et résultats attendus du Rassemblement communautaire
2. **Les Normes de suivi** - fournissent aux parties prenantes des informations sur ce qui devrait être prévu en termes de contributions et de qualité de leurs services publics correspondant aux normes, tel que défini par la politique des pouvoirs publics. Les parties prenantes peuvent ensuite comparer ces normes de contribution au service réel et à la situation dans laquelle ils se trouvent.
3. **Fiches d'évaluation** - elles fournissent aux usagers comme aux prestataires une méthode simple d'évaluation de la performance de la prestation de services et de propositions visant à améliorer la qualité du service
4. **Réunion de concertation** - réunit les parties prenantes en vue de partager toutes les informations recueillies. Un plan d'action est ensuite préparé en y incluant la répartition des responsabilités et des échéanciers pour faire progresser les travaux

Le Rassemblement communautaire offre un espace et la possibilité de réaliser les

éléments fondamentaux de la VAC que nous avons évoqués dans la présentation.

Informations :

- La communauté obtient un accès à des informations qui l'aide à apporter des contributions informées sur l'amélioration de la prestation des services de base
- Les informations sont générées par les différents groupes de parties prenantes invitées à prendre part au Rassemblement communautaire, et partagées au sein de leurs groupes
- Les informations sont générées par toutes les parties prenantes lors du Rassemblement communautaire, et partagées entre elles

Voix :

- Un espace sûr est fourni aux individus pour exprimer leurs opinions, points de vue et idées concernant le service qu'ils utilisent et identifier les mesures porteuses de changement
- Les voix sont mieux entendues lorsque les individus se réunissent publiquement.
- Les détenteurs du pouvoir sont en mesure d'écouter, en public, les voix et les opinions des représentants de la communauté.
- La réponse des détenteurs du pouvoir à la voix de la communauté est intégrée dans le processus.

Dialogue :

- Les différentes parties prenantes, et surtout les usagers et prestataires de services, sont en mesure de partager leurs points de vue les uns avec les autres
- Par la rencontre et un travail commun, une véritable compréhension est acquise entre les parties prenantes, et des partenariats efficaces sont établis



- Les relations sont rétablies et renforcées

Redevabilité :

- La capacité de la communauté à identifier ce qui est exigé de la part des détenteurs du pouvoir, et à les tenir pour responsables, est améliorée
- Les détenteurs du pouvoir sont tenus de rendre compte de leurs actions et d'en assumer les responsabilités



Connexions entre les informations, la voix, le dialogue et la responsabilité...

Les informations sur les services publics attendus permettent aux usagers d'exprimer leur opinion quant à leur prestation. Leur voix se fait entendre par le dialogue avec ceux qui détiennent le pouvoir (les prestataires de services et les responsables gouvernementaux) et dans le cadre d'un processus visant à assurer leur redevabilité.

Il est difficile de s'exprimer de façon efficace sur la performance d'un service sans informations précises et pertinentes. Même dans les meilleures conditions, obtenir la redevabilité peut être ardu ; cela est donc d'autant plus difficile sans les informations pertinentes et la possibilité de faire entendre la voix de la communauté par le biais d'un dialogue informé.

PRÉPARATION 7.2

Cette section décrit toutes les étapes nécessaires de préparation au Rassemblement communautaire.

Processus :

- Créez un groupe de travail
- Décidez du lieu
- Convenez des groupes d'utilisateurs et des prestataires de services à inviter
- Décidez de la date et des horaires
- Envoyez des invitations
- Organisez et formez l'équipe de facilitation
- Obtenez, traduisez et produisez les documents nécessaires

Résultat :

Vous serez en mesure de :

- Comprendre l'objectif du Rassemblement communautaire
- Décrire ce qui est nécessaire pour se préparer au Rassemblement communautaire

L'objectif général du Rassemblement communautaire est de permettre aux communautés d'influer sur la qualité, l'efficacité et la redevabilité des services locaux.

1. Créez un groupe de planification

Créez et formez un groupe de 5-8 personnes pour préparer et mener à bien le Rassemblement communautaire. Les membres peuvent inclure le personnel de VM, les représentants des partenaires de VM que sont les OBC ou les groupes locaux, ainsi que des dirigeants communautaires ou des individus qualifiés.

Lors de la sélection des personnes, prenez en compte leur disponibilité et leur engagement à travailler en tant que personne motivée et

facilité, leur engagement en termes de travail communautaire et de leurs compétences et connaissances de la situation locale. Le rôle de VM est de soutenir et de renforcer le groupe.

2. Décidez du lieu

Le Rassemblement communautaire est toujours axé sur un service public spécifique et sa prestation. Il s'agit souvent d'un établissement tel qu'un centre de santé ou une école. Parfois, ce service public se situe dans un lieu central pouvant être utilisé comme lieu de réunion (par exemple une école). Sinon, trouvez un emplacement communautaire approprié à proximité.



Tenir les séances de Rassemblement communautaire dans les lieux de prestation du service public, ou à proximité, aide les personnes à se concentrer sur les services spécifiques fournis. Cela signifie également que les prestataires de service doivent être disponibles.

3. Convenez des groupes d'utilisateurs et de prestataires de services à inviter aux séances

Déterminez qui sont les représentants des groupes d'utilisateurs et de prestataires qui doivent être invités aux Normes de suivi. Prenez le temps de comprendre les différents types d'utilisateurs du service public. Ensuite, décidez quels « groupes d'utilisateurs » suivront la formation et créez des groupes de discussion pour les séances sur les Fiches d'évaluation qui recueilleront des informations clés. Il est probable que vous n'aurez qu'un groupe de prestataires de services pour le processus de Fiche d'évaluation.

4. Décidez des dates et des horaires

Prévoyez des durées suffisamment longues pour chaque séance. Assurez-vous que les prestataires de services, les citoyens et le gouvernement ne considèrent pas que la participation aux séances soit une corvée. Il n'est pas nécessaire de précipiter le processus en le réduisant à une seule journée. Cependant, les séances de Rassemblement communautaire ne doivent pas non plus trainer sur plusieurs mois. Dès que possible, planifiez chaque Rassemblement communautaire bien avant le processus annuel de planification et de budgétisation de la collectivité locale, afin de permettre aux résultats du Rassemblement communautaire d'être traités de manière adéquate par la collectivité locale.



Sélectionnez les dates et horaires appropriés pour garantir que les groupes de parties prenantes clés soient en mesure d'être présents. Prenez un soin particulier à faire en sorte que les prestataires de services, les usagers et les représentants du gouvernement puissent être présents. Soyez conscient des dates clés du cycle de planification et de budgétisation de la collectivité locale - si les budgets sont déjà fixés pour l'année, les représentants du gouvernement ne seront probablement pas en mesure de prendre de nouveaux engagements financiers à l'appui des objectifs de la communauté.

5. Envoyez les invitations

Envoyez des invitations à toutes les parties prenantes, en les conviant à assister aux différentes séances du Rassemblement communautaire. Les invitations doivent être envoyées bien à l'avance, en particulier celles destinées aux représentants du

gouvernement. Des rappels/suivis doivent être effectués jusqu'au Rassemblement pour assurer la participation et l'engagement. Si nécessaire, proposez d'organiser les déplacements pour veiller à ce que les principaux décideurs soient présents.

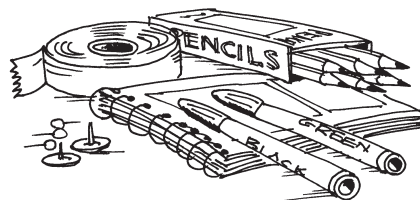
6. Organisez et formez l'équipe de facilitation

Les membres de l'équipe de facilitation et d'autres (selon les besoins) doivent être formés pour faciliter les séances de Rassemblement communautaire. Ces notes d'orientation peuvent être adaptées à cette fin.

7. Procurez-vous des documents et des ressources

Les documents et les ressources nécessaires pour chaque séance sont énumérés dans les sections détaillées ci-dessous. Pour chaque séance, vous aurez généralement besoin de :

- Tableaux de conférence et fiches d'enregistrement (voir Annexe I)
- Marqueurs - en plusieurs couleurs
- Ruban adhésif
- Un appareil photo et une caméra vidéo si possible



Une traduction des documents dans la langue locale est essentielle pour le processus. Les termes et expressions clés doivent être traduits bien à l'avance.

8. Participation

Mettez l'accent sur l'inclusion des personnes et des groupes qui utilisent véritablement le service et qui peuvent apporter leurs points de vue sur la prestation et les moyens de l'améliorer.

Membres de la communauté

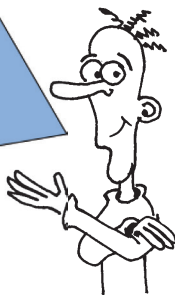
Habituellement, environ 40 membres de la communauté sont impliqués dans le processus. Cependant, il peut inclure jusqu'à 100 membres. Avoir des participants plus actifs et mobilisés signifie davantage de VAC et une amélioration de celle-ci.

Voici des exemples de membres de la communauté qui pourraient être présents :

- Les usagers d'un centre de santé
- Les élèves d'une école primaire
- Les parents d'élèves
- Les membres du comité de gestion sanitaire ou de la direction de l'école

Il est important de veiller à ce que les groupes marginalisés puissent participer pleinement à toutes les séances.

Des séances telles que celle sur les Fiches d'évaluation peuvent être facilitées spécifiquement pour les groupes marginalisés, tels que les personnes vivant avec un handicap, les analphabètes, ou des minorités ethniques. Encouragez les enfants et les jeunes à participer également ; si nécessaire, adaptez les séances et les documents pour eux.



- Les membres des communautés qui sont usagers d'un service public, tels que les services d'approvisionnement en eau ou d'assainissement
- Les dirigeants communautaires
- Les chefs religieux

Les prestataires de services

Il est essentiel que les prestataires de services prennent part au Rassemblement communautaire. Les représentants des prestataires de services, en particulier les responsables, doivent assister à toutes les séances. La participation à la réunion de concertation est particulièrement importante, car c'est à ce moment que des réformes et des améliorations de la prestation de services sont acceptées par toutes les parties prenantes.

Collectivité locale

Les représentants des deux branches, administratif et politique, de la collectivité locale doivent participer. Les représentants au niveau du district ou de la commune doivent également être invités à assister à la Réunion de concertation.

9. Durée

Un Rassemblement communautaire complet peut être organisé en un jour, mais ce n'est pas recommandé. Il peut être préférable de répartir les séances sur une semaine ou même un mois, en fonction de la disponibilité des participants et de la capacité de l'équipe de facilitation.

Première réunion : 1 heure

Réunion sur les normes de suivi :
1 à 2 heures

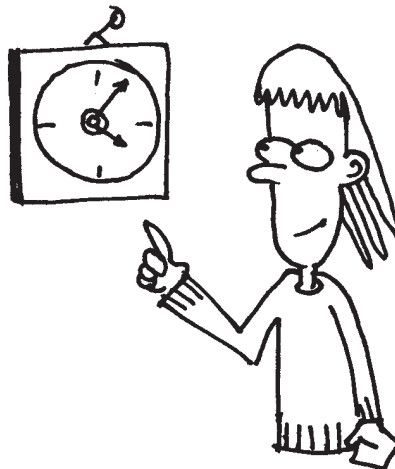
Réunion sur les fiches d'évaluation :
1 à 3 heures

Réunion de concertation :
2 heures - 1 journée

est essentiel de prévoir suffisamment de temps pour la Réunion de concertation car toutes les autres séances mènent à cette dernière. C'est lors de cette séance que le résultat de l'ensemble du processus sera décidé. Si elle est précipitée, les autres séances pourraient avoir constitué une perte de temps et des occasions manquées.

Facilitation des séances

Chaque séance du Rassemblement communautaire est facilitée d'une manière différente. Les sections détaillées plus loin dans ce guide décrivent le processus de facilitation pour chaque séance.



En plus de l'équipe de facilitation de la VAC, veillez à ce qu'une petite équipe (ou une personne) assume la responsabilité de l'ensemble du processus pour garantir que :

- Les équipes de facilitation fonctionnent efficacement
- Les processus de facilitation soient de bonne qualité et en conformité avec ces notes d'orientation
- Les bonnes personnes soient présentes pendant les séances
- Les différentes parties prenantes participent activement
- Les enregistrements soient effectués et les d'informations partagées
- Des enregistrements soignés soient conservés sur les engagements pris et les décisions adoptées

Rassemblement communautaire - Récapitulatif

SÉANC E	DE QUI A-T-ON BESOIN	OBJECTIF/PRODUITS DE LA SÉANCE	DOCUMENTS NÉCESSAIRES
Première réunion	Communauté Dirigeants communautaires Représentants du gouvernement Prestataires de services Membres du Groupe de travail	Présentation générale de la VAC et du Rassemblement communautaire	<ul style="list-style-type: none"> • Feuille 1 : Présentation de la VAC • Feuille 2 : Présentation du Rassemblement communautaire
Réunion sur les normes de suivi	Dirigeants communautaires Représentants du gouvernement Prestataires de services Membres du Groupe de travail	Comparez les normes ou recommandations de contribution obtenues à la situation réelle du service	<ul style="list-style-type: none"> • Feuille 1 : Présentation de la VAC • Feuille 2 : Présentation du Rassemblement communautaire • Feuille 3 : Normes de suivi • Marqueurs • Ruban adhésif • Appareil photo (pour prendre des photos des tableaux de conférence)
Réunion sur les Fiches d'évaluation	Usagers du service Prestataires du service	<p>Auto-évaluation de la performance de la prestation de services</p> <p>Évaluation de la performance de la prestation de services</p> <p>Faites des propositions visant à améliorer la qualité du service.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Feuille 1 : Présentation de la VAC • Feuille 2 : Présentation du Rassemblement communautaire • Fiches d'évaluation de tableaux de conférence : (4-9) • Feuille 4 : Échelle d'émoticônes • Feuille 5 : Modalités de vote • Feuille 6 : Caractéristiques d'un service idéal, par exemple en matière de santé • Feuille 7 : Fiche d'évaluation • Feuille 8 :Vote • Feuille 9 : Commentaires et propositions • Marqueurs • Ruban adhésif • Appareil photo (pour prendre des photos des tableaux de conférence)
Réunion de concertation	Participants aux processus de Fiche d'évaluation (usagers et prestataires) Responsables de communautés Représentants du gouvernement (administratifs et politiques)	Partage de l'information (suivi des normes, évaluations des usagers et prestataires) et préparation d'un Plan d'action	<ul style="list-style-type: none"> • Feuille 1 : Présentation de la VAC • Feuille 2 : Présentation du Rassemblement communautaire • Feuille 3 : Normes de suivi • Feuille 7 : Fiche d'évaluation • Feuille 9 : Commentaires et propositions • Feuille 10 : Fiche d'évaluation de comparaison • Feuille 11 : Plan d'Action • Marqueurs • Ruban adhésif

PREMIÈRE RÉUNION 7.3

La première réunion du Rassemblement communautaire est organisée lorsque les citoyens et les fonctionnaires sont prêts. Le timing est décidé par l'équipe de facilitation de la VAC une fois les citoyens engagés sur la question soumise à discussion.

Processus :

- Procurez-vous des documents et des ressources et préparez les tableaux de conférence
- Préparez le lieu
- Convenez des participants à inviter
- Mobilisez l'équipe de facilitation
 - Étape 1 : Présentations, objectif et processus
 - Étape 2 : Décrivez la VAC
 - Étape 3 : Décrivez l'ensemble du processus de Rassemblement communautaire
 - Étape 4 : Expliquez le processus, le timing et les lieux des différentes séances.

Résultat :

Vous serez en mesure de :

- Décrire le processus et l'importance de l'engagement des citoyens
- Décrire l'objectif, le processus et le contenu de la Première réunion
- Veiller à ce que tout soit organisé et que le personnel soit prêt
- Comprendre la politique publique
- Créer des documents adaptés aux conditions locales
- Éduquer et mobiliser les citoyens
- Établir des relations, des connexions, des réseaux et des coalitions.



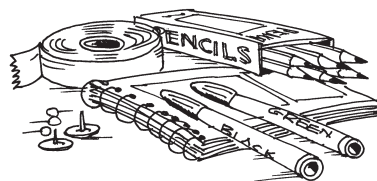
Définition et objectif

La Première réunion présente aux citoyens et aux représentants du gouvernement le processus de

Rassemblement communautaire. Elle prépare le terrain pour l'évaluation de la prestation d'un service spécifique. Elle se fonde sur le travail effectué au cours de la phase d'Activation de l'engagement des citoyens et constitue le point de départ du processus de Rassemblement communautaire.

1. Procurez-vous des documents et des ressources

- Adaptez les notes d'orientation
- Traduisez les feuilles de tableaux de conférence



2. Préparez les feuilles de tableaux de conférence

Préparez les feuilles de tableaux de conférence :

- Feuille 1 : Présentation de la VAC
- Feuille 2 : Présentation du Rassemblement communautaire

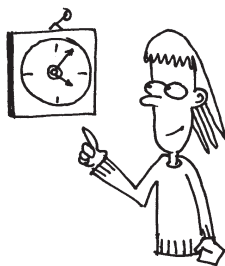


3. Préparez le lieu

Choisissez un lieu central facilement accessible pour tous les participants et convenez d'un moment opportun pour les participants.

4. Durée

La réunion ne doit pas durer plus d'une heure. Elle se fonde sur le travail déjà réalisé dans le cadre de la phase d'Activation de l'engagement des citoyens.



5. Convenez des participants à inviter

Des représentants des principaux groupes de parties prenantes doivent être présents :

- Membres de la communauté (usagers du service)
- Prestataires de services
- Dirigeants communautaires
- Représentants du gouvernement
- Membres de l'équipe de facilitation de la VAC.

6. Mobilisez l'équipe de facilitation

Assurez-vous que les facilitateurs comprennent leur rôle et puissent aider les participants à se sentir bien accueillis. Leurs explications doivent être claires.

7. Facilitez la Première réunion

Souhaitez la bienvenue aux participants à la réunion.



ÉTAPE 1 : PRÉSENTATIONS, OBJECTIF ET PROCESSUS

Le facilitateur principal doit commencer par la présentation de l'équipe de facilitation de la VAC et par expliquer l'objectif et le processus de la Première réunion. Établissez un lien avec le travail préparatoire qui a eu lieu dans la communauté.

ÉTAPE 2 : DÉCRIVEZ LA VOIX ET ACTION CITOYENNE

Fournissez une description claire de l'approche de la VAC en utilisant la Feuille 1 du tableau de conférence : Présentation de la VAC.

Vérifiez que les participants comprennent les liens qui existent entre la VAC, l'éducation des citoyens et leur connaissance des politiques publiques.

Selon le niveau général de compréhension découlant du processus d'Activation de l'engagement des citoyens, les facilitateurs pourraient avoir besoin de traiter un certain nombre de domaines :

- Comprendre les politiques publiques
- Engagement des citoyens
- Suivi de la politique publique et évaluation de la prestation de service
- Avantages de l'engagement des citoyens.

ÉTAPE 3 : DÉCRIVEZ LE RASSEMBLEMENT COMMUNAUTAIRE

Décrivez le processus de Rassemblement communautaire en utilisant la Feuille 2 du tableau de conférence, en vous fondant sur les informations fournies aux participants

au cours de la phase d'Activation de l'engagement des citoyens. Voici un résumé utile :

« Le Rassemblement communautaire est un processus participatif qui met l'accent sur l'évaluation de la qualité des services publics fournis dans notre communauté. Le processus vise à identifier les moyens permettant d'améliorer les services à travers les engagements communs des parties prenantes locales.

Suite à cette Première réunion de présentation, trois autres séances seront organisées dans le cadre du Rassemblement communautaire :

- Normes de Suivi
- Fiches d'Évaluation
- Réunion de concertation

Le Rassemblement communautaire vise à permettre aux communautés d'influer sur la qualité, l'efficacité et la responsabilité selon lesquelles les services sont fournis au niveau local ».

ÉTAPE 4 : INDIQUEZ LE PROCESSUS, LE TIMING ET LES LIEUX DES SÉANCES

Fournissez des détails aux participants sur les différentes séances qui auront lieu, informez-les des lieux, timing et participants attendus pour chaque séance.

NORMES DE SUIVI 7.4

La séance sur les Normes de suivi est la deuxième partie du Rassemblement communautaire et se fonde sur des discussions en groupes.

Processus :

- Procurez-vous, traduisez et préparez les documents, les ressources et les feuilles de tableaux de conférence

- Préparez le lieu, organisez le timing et la venue des participants
- Facilitez la séance sur les Normes de suivi :

Étape 1 : Présentations, objectif et processus

Étape 2 : Présentez la Feuille 3 : Normes de suivi

Étape 3 : Confirmez les normes de contribution obtenues

Étape 4 : Hiérarchisez les normes

Étape 5 : Remplissez le tableau

Étape 6 : Remerciements de clôture

Résultat :

Vous serez en mesure de :

- Décrire l'objectif de la séance sur les Normes de suivi
- Décrire comment la séance sur les Normes de suivi s'inscrit dans le processus général de Rassemblement communautaire
- Vous préparer à tous les éléments clés requis pendant la séance sur les Normes de suivi

Définition et objectif



Le suivi des normes de prestation de service public se fait par la discussion en groupes. Les groupes sont invités à comparer les normes de contribution

attendues de la part des services publics - définies par la politique des pouvoirs publics - à la situation locale réelle dans laquelle se trouvent les usagers.

Les informations recueillies doivent inclure des contributions qui peuvent être comptabilisées ou mesurées (données quantitatives), plutôt que de simples contributions qui relèvent davantage d'une question de point de vue (données qualitatives).

Normes de contribution

Dans une école, par exemple, certaines normes de contribution à suivre pourraient être le nombre d'élèves par classe, établissement et chambre, le nombre de livres scolaires, le type et la qualité des repas scolaires, la qualification professionnelle des enseignants, etc.

Pour les centres de santé, les normes de contribution peuvent inclure la qualité et la quantité des médicaments fournis, le nombre de professionnels qualifiés, les équipements médicaux, etc.

Les normes varient selon le type de service, et de pays à pays. Comme nous l'avons déjà mentionné, il est important d'identifier les normes stipulées dans les politiques des pouvoirs publics suffisamment tôt dans les processus de planification et de préparation de la VAC.



1. Confirmez les normes de contribution

Les normes de contribution auront été identifiées dans le cadre de la sensibilisation à la politique des pouvoirs publics pendant la phase d'Activation de l'engagement des citoyens.

Confirmez avec les prestataires de services et d'autres parties prenantes clés, notamment les fonctionnaires, que vous vous référez aux normes de contribution les plus récentes et les plus pertinentes.

2. Préparez la Feuille 3 : Normes de suivi

Un grand tableau de conférence doit être préparé avant la réunion, (Scotez ensemble deux ou quatre feuilles de tableaux de conférence de taille normale). En écrivant en

grosses lettres, insérez des colonnes avec des titres dans lesquelles vous noterez les normes de contribution convenues avec les groupes (voir exemple ci-dessous).

Example: Monitoring Standards			
Area: _____		Service/Venue: _____	
Type of Input	Standard	Actual	Comment
Teachers	1 teacher to 45 pupils	1 teacher to 54 pupils	
Furniture			
Desks	24 desks	13	
Chairs	24 benches	15	
Learning Materials [core text books]			
English	1 per pupil	1 to 2 pupils	
Mathematics	1 per pupil	1 to 2 pupils	
Science	1 per pupil	1 to 2 pupils	
Toilets	One for girls One for boys	Shared	

3. Préparez le lieu, organisez le timing et la venue des participants

Organisez la séance près ou dans l'établissement de service public suivi. Utilisez une pièce calme et confortable pour faire en sorte que les participants soient détendus. Assurez-vous que la pièce dispose d'un espace mural adéquat pour afficher des feuilles de tableau de conférence de sorte qu'elles soient bien vues par les participants. Fournissez des chaises ou des sièges pour tous les participants, en les disposant en demi-cercle de sorte que tous les participants soient incités à contribuer.

Si possible, organisez la séance après les heures de travail pour permettre aux prestataires de services d'être présents. Si cela est impossible, demandez que certains représentants soient présents.

Invitez les participants, en remarquant qu'un petit groupe est suffisant pour suivre la

séance sur les Normes de suivi - un maximum de 20 personnes. Le groupe doit comprendre des représentants des :

- Prestataires de services, en particulier ceux qui sont actuellement responsables
- Comités communautaires liés au service ou à l'établissement public
- Responsables gouvernementaux, représentants de l'administration et les politiciens (non essentiels mais très utiles !)
- Autres dirigeants communautaires, formels et informels
- Des usagers, notamment des femmes, des hommes, des jeunes et des enfants

Assurez-vous d'un équilibre entre les sexes au sein du groupe et encouragez la participation active de tous.

5. Facilitez la séance sur les normes de suivi

Expliquez comment la séance sur les Normes de suivi s'inscrit dans le processus général de Rassemblement communautaire :

« L'objectif principal est de comparer les normes de contribution des services publics telles que définies par la politique des pouvoirs publics à la situation réelle du service fourni ».

Étape 2 : Présentez le tableau de conférence

Décrivez les rubriques de la Feuille 3 : Normes de contribution au groupe et dites au groupe que, ensemble, ils vont remplir le tableau en fonction de ce qu'ils connaissent déjà.

Étape 3 : Confirmez les normes de contribution

Demandez aux participants s'ils sont au courant des normes de contribution devant être fournies par les pouvoirs publics quant

au service public concerné. Énumérez-les sur un tableau de conférence à part. Vérifiez ces dernières par rapport aux informations sur les normes publiques. Si nécessaire, expliquez ce que les normes publiques doivent signifier dans la pratique.

- Les prestataires de services seront ceux qui en savent le plus sur les contributions réelles. Recherchez leur contribution et leur confirmation. Ils peuvent avoir besoin de se référer à leurs propres documents (leur demander d'apporter ces documents à la réunion)
- Assurez-vous que vous avez l'accord du groupe avant d'enregistrer les contributions réelles.
- Parfois, le groupe de travail peut avoir déjà décidé des contributions et des normes à surveiller. Le facilitateur doit alors simplement fournir la liste des participants devant apporter leur participation



Étape 4 : Hiérarchisez les normes

Avec le groupe, hiérarchisez les normes de contribution à surveiller. Notez la première sur le tableau de conférence, en écrivant d'abord la norme de contribution à laquelle les politiques publiques se sont engagées.

Étape 5 : Remplissez le tableau

En fonction de la compréhension des participants de la situation actuelle, veuillez maintenant compléter la « colonne réelle » de la contribution et des normes. Tracez une ligne sous les informations pour créer une rangée.

Inscrivez la contribution et la norme, puis la situation réelle dans les trois colonnes. Répétez le procédé jusqu'à ce que toutes les contributions, toutes les normes et tous les chiffres réels soient inscrits.

Laissez la colonne « commentaires » vide. Expliquez au groupe qu'elle sera remplie lorsque ces informations seront partagées avec le groupe principal lors de la Réunion de concertation.

Étape 6 : Clôture

Clôturez la réunion par des remerciements.

Expliquez au groupe que cette feuille de tableau de conférence (Feuille 3 : Normes de suivi) sera partagée avec tous les participants du Rassemblement communautaire au cours de la Réunion de concertation.

FICHES D'ÉVALUATION 7.5

La séance sur les Fiches d'évaluation permet aux usagers et aux prestataires de service public d'évaluer le degré de qualité avec lequel le service est fourni (c'est-à-dire la performance des prestataires de services) et de fournir des propositions visant à améliorer la qualité du service. Elle se fonde sur des discussions en groupes soigneusement structurées et facilitées.

Processus :

1. Procurez-vous, traduisez et préparez les documents, les ressources et les feuilles de tableaux de conférence
2. Préparez le lieu, organisez le timing et la venue des participants
3. Mobilisez l'équipe de facilitation
4. Facilitez la séance sur les Fiches d'évaluations :

Étape 1 : Présentations, objectif et processus

Étape 2 : Présentez l'échelle des émoticônes

Étape 3 : Modalités de vote

Étape 4 : Mesures de performance de la part du groupe

Étape 5 : Vote sur les Fiches d'évaluation

Étape 6 : Commentaires et propositions

d'amélioration

Étape 7 : Mesures des normes de performance

Étape 8 : Remerciements de clôture.

Résultat :

Vous serez en mesure de :

1. Décrire l'objectif de la séance sur les Fiches d'évaluations
2. Décrire comment la séance sur les Fiches d'évaluations s'intègre au processus général de Rassemblement communautaire
3. Vous préparer à tous les éléments clés requis pendant la séance sur les Fiches d'évaluations
4. Faciliter le regroupement des commentaires sur les points de vue du groupe de prestataires de services.

Présentation du processus des séances sur les fiches d'évaluation



Les usagers du service public sont divisés en groupes d'usagers distincts et invités à mener une « auto-évaluation » de leur propre prestation de

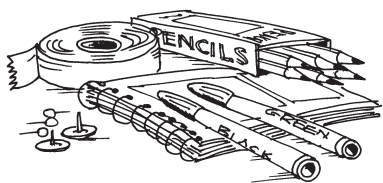
services en utilisant le processus de Fiche d'évaluation.

Les Fiches d'évaluation résultant de ces discussions de groupes sont partagées au cours de la Réunion de concertation, ainsi que les propositions émanant de chaque groupe. L'information recueillie est principalement qualitative, elle demande les avis et opinions des personnes !

1. Préparez les documents et les ressources

The Score Chart session requires lots of flip chart paper and marker pens

- Prepare plenty of copies of flip charts 4-9 in advance (See Annex 1)
- Tape to post the flip charts on the wall
- Marker pens (you need as many marker pens as you have participants)
- Spare copies of flip charts
- Record sheets



La préparation des Feuilles de tableau de conférence est une partie importante de la préparation des Fiches d'évaluation. Chaque groupe de discussion aura besoin de sept feuilles de tableaux de conférence. Identifiez le nombre total de feuilles de tableaux de conférence dont vous aurez besoin car une solide préparation est nécessaire.

Par exemple, si l'équipe de facilitation mène quatre séances sur les Fiches d'évaluation pour une école primaire, avec un groupe d'élèves, deux groupes de parents et un groupe d'enseignants, au total quatre exemplaires de sept feuilles de tableaux de conférence seront nécessaires (4 groupes x 7 tableaux de conférence = 28).

Les feuilles de tableaux de conférence sont toutes illustrées à l'annexe 1



2. Préparez les feuilles de tableaux de conférence

Une série de feuilles de tableaux de conférence doit être préparée avant que les discussions de groupes sur les Fiches d'évaluation.

- Feuille 2 : Présentation du Rassemblement communautaire
- Feuille 4 : Échelle d'émoticônes
- Feuille 5 : Modalités de vote
- Feuille 6 : Caractéristiques d'un(e) ... idéal(e) (indiquez le type de service concerné, par exemple Centre de santé/ École primaire/ou autre service)
- Feuille 7 : Fiche d'évaluation
- Feuille 8 : Fiches de vote
- Feuille 9 : Commentaires et propositions

3. Préparez les lieux, organisez le timing et la venue des participants

Chaque groupe aura besoin d'un lieu de rencontre, où ils pourront travailler confortablement et sans bruit et distractions. Le lieu nécessite une surface murale assez vaste pour afficher les tableaux et enregistrer les interactions de groupe qui se déroulent devant eux

Les séances de discussions de groupes sur les Fiches d'évaluation peuvent toutes avoir lieu le même jour. Il s'agit toutefois d'une entreprise de grande envergure et vous aurez besoin d'un grand nombre de facilitateurs ! Cela n'est pas recommandé. Il est préférable de conduire les séances sur les Fiches d'évaluation en les étalant sur un certain nombre de jours, car les réunions durent souvent plusieurs heures. Vous devez vous assurer que les participants et les facilitateurs ont assez d'énergie pour participer activement.



Le groupe de travail décidera combien de groupes d'utilisateurs participeront aux séances sur les Fiches d'évaluation et le nombre de facilitateurs nécessaire.

Participation

Convenez combien de groupes de discussion distincts pourront être facilités aux horaires et lieux convenus. Chaque groupe doit inclure 8-15 personnes présentant des caractéristiques similaires.

En éducation, par exemple, les groupes pourraient être constitués selon les catégories suivantes :

- a. Élèves
- b. Parents
- c. Teachers
- d. Comité de gestion de l'école ou Association de parents et d'enseignants
- e. Membres du Comité des enseignants

Pour les services de santé, les groupes pourraient être identifiés par type de service, comme suit :

- a. Usagers des services prénatals (femmes en âge de procréer)
- b. Usagers des services pédiatriques (mères qui allaitent)
- c. Usagers des services ambulatoires (hommes et femmes, jeunes et vieux)
- d. Personnel de santé

Les groupes de discussion peuvent également être classés en fonction du sexe ou de l'âge (groupes de femmes et groupes d'hommes, ainsi que groupes d'enfants et groupes de jeunes).

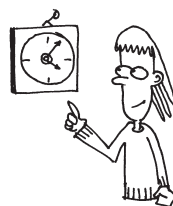
Plus d'un groupe de discussion peut être formé pour tout « type de groupe d'utilisateur ».

Les prestataires de services doivent toujours faire partie d'un groupe de discussion distinct (ou deux si nécessaire).

Si vous avez trop de personnes pour le nombre de facilitateurs à disposition, remerciez-les d'être venus, mais excusez-vous de ne pas être en mesure de les inclure au processus de Fiches d'évaluation. Cependant, prenez soin de les inviter à la Réunion de concertation lors de laquelle ils pourront contribuer à des changements positifs de la prestation de service.



Durée



Les groupes de discussion sur les Fiches d'évaluation doivent durer entre 1,5 et 3 heures. Prenez garde à ne pas y passer trop de temps - il ne faut pas épuiser les participants.

4. Mobilisez l'équipe de facilitation pour assurer la séance

La séance doit être dirigée par un minimum de trois facilitateurs :

- Un pour mener la séance avec les participants
- Un pour inscrire les informations sur le tableau de conférence
- Un pour inscrire les informations sur une fiche d'enregistrement

5. Facilitez les séances sur les Fiches d'évaluation

Les étapes à suivre lors de la conduite des groupes de discussion sur les Fiches d'évaluation sont décrites ci-dessous. Les facilitateurs doivent suivre les étapes dans l'ordre, mais doivent aussi utiliser leurs propres compétences pour répondre à la dynamique de groupe et au processus, et garantir un déroulement fluide des discussions.



Étape I : Présentations/Objectif/Processus

Étape I : Le facilitateur principal doit commencer par la présentation au groupe de l'équipe de facilitation, ainsi que de l'objectif et du processus de Rassemblement communautaire. Expliquez que cela fait partie du travail préparatoire qui a eu lieu dans la communauté avant cette séance.

Étape Ib. Un exercice d'introduction conviviale (tel que le « Jeu des noms » - voir encadré ci-dessous) doit être mené pour créer une atmosphère détendue et informelle, et atténuer les différences inévitables de pouvoir et de respect entre les participants, en étant présentés l'un à l'autre par le prénom.

Étape Ic. Si la langue appropriée à utiliser pour la discussion n'est pas évidente, demandez aux participants de discuter et de parvenir à un consensus sur la langue qu'ils préfèrent utiliser pour la discussion.

Le Jeu des noms (25 minutes)

- Les participants forment un cercle
- Présentez le processus comme un moyen d'apprendre les noms des autres participants, chacun prononçant son propre nom ainsi que les noms de tous les participants précédents du cercle
- La première personne ne prononce que son prénom ; la deuxième personne prononce le prénom de son prédécesseur et ajoute son prénom
- Ce processus se poursuit autour du cercle. La tâche de citation des noms devient plus difficile à mesure que le processus progresse le long du cercle. L'hilarité qui en suit lorsque les participants se trompent et sont aidés par d'autres est un élément clé du processus.

Étape Id. Expliquez au groupe comment la séance sur les Fiches d'évaluation s'inscrit dans l'ensemble du processus de Rassemblement communautaire.

« L'objectif principal des séances sur les Fiches d'évaluation est que les usagers et les prestataires d'un service public évaluent la performance de la prestation de service et fassent des propositions visant à améliorer la qualité du service »

Les Fiches d'évaluation résultant des discussions de groupes sont ensuite partagées au cours de la Réunion de concertation, ainsi que les propositions générées par chaque groupe”.

Étape 1e. Expliquez au groupe les différents groupes de discussion qui ont été formés pour cette partie du processus, et indiquez le moment où ils se rencontrent (si cela a lieu à une autre occasion).

Assurez-vous que ce groupe accepte que les informations qu'ils génèrent ensemble puissent être partagées lors de la Réunion de concertation.




Étape 2 : Présentez l'échelle des émoticônes

L'échelle des émoticônes est le système de notation utilisé pour le processus de Fiche d'évaluation pour permettre au groupe d'interagir.

Le facilitateur principal doit présenter la Feuille 4 préparée à l'avance : Échelle d'émoticônes au groupe. Affichez le tableau en face des participants. Présentez et expliquez les différentes expressions de visage au groupe.

Symboles

Mauvais 

Assez Bonne 

Bonne 

Très Bonne 

Excellente 

Expliquez que le groupe utilisera l'Échelle des émoticônes comme moyen d'exprimer ce qu'ils pensent ou ressentent quant aux différents aspects du service sujet de la discussion du jour.

Donnez des exemples au groupe, ou demandez-leur des exemples de moments où ils ont pu se sentir très bien, bien, moyennement bien, mal ou très mal.



Étape 3 : entraînement au vote

Il s'agit d'une première étape importante pour s'assurer que les participants comprennent la procédure de vote et qu'elle leur conviennent - avant que le vote réel ne commence sur le service public concerné.

Il est essentiel de procéder à un entraînement au vote. Si vous sentez que les membres du groupe comprennent bien le processus et ce qui est requis, vous pouvez sauter cette étape.



Déplacez la Feuille 4 : Échelle d'émoticônes sur le côté de la salle, mais assurez-vous que les participants peuvent toujours la voir. Affichez la Feuille 5 : Entraînement au vote en face des participants.

Expliquez au groupe que « nous allons nous entraîner à voter en utilisant l'Échelle des émoticônes pour nous assurer que tout le monde puisse facilement l'utiliser lorsque nous étudions de près la performance du service public ». Choisissez une chose à mesurer pour vous entraîner, telle que la récente performance de l'équipe nationale (locale) de football ou d'une autre équipe sportive dans la région.



Choisissez une mesure qui concerne la performance de « quelque chose ». Cela facilite les choses lorsque vous commencez à voter sur la « performance » du service public concerné.

Mesure de la performance	SYMBÔLE					
Récente performance de l'équipe nationale de football		✓ ✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓	✓ ✓		

Inscrivez la mesure de la performance dans la première colonne sous le titre « mesure de performance d'entraînement ». Toujours utiliser la langue locale pour que les membres du groupe puissent lire ce qui est écrit. Toujours inclure un symbole pour accompagner toute étiquette textuelle d'une mesure de performance écrite sur le tableau de conférence. Ce sera crucial pour permettre aux personnes analphabètes ou semi-analphabètes dans le groupe de discussion et/ou à la Réunion de concertation de comprendre la procédure et de pleinement participer. Demandez au groupe de trouver des idées pour chaque symbole, et laissez-les choisir leur symbole préféré. Ensuite, demandez à un volontaire du groupe de se présenter et de dessiner le symbole sur le tableau.

Tracez une ligne horizontale sous la description de mesure de performance et le symbole.

L'utilisation de symboles pour les mesures de performance aide les membres du groupe à se rappeler les questions discutées, en particulier si elles ne peuvent pas lire. Les images sont plus faciles à



retenir que les mots.

Le symbole sera également utile lorsque la Fiche d'évaluation 7 remplie sera représentée à la Réunion de concertation.

Si possible, donnez un marqueur à chacun des participants : sinon, jusqu'à 5 participants peuvent partager un marqueur au cours du processus de vote. Dites-leur qu'ils ne peuvent cocher qu'une seule fois dans une seule colonne. Posez au groupe ces questions - et incitez à une réponse animée de la part de tout le monde.

1. **“Comprenez-vous ce sur quoi nous sommes sur le point de voter ?”** [Ne pas procéder au vote tant que vous n'êtes pas sûr que tous les participants ont compris]
2. **“Savez-vous comment et où vous allez voter ?”** [Ne pas continuer tant que vous n'êtes pas sûr que tous les participants connaissent la procédure]
3. **“Avez-vous fait votre choix sur la colonne où vous allez placer votre vote ?”** [Ne pas procéder au vote tant que vous n'êtes pas sûr que tous les participants ont décidé pour quoi voter et sont prêts à le faire sans y être invités ou en étant ou dirigés par d'autres dans le groupe]

Une fois que vous estimez que tous les participants sont prêts à voter, donnez le signal : » OK, vous pouvez commencer à voter ». Encouragez-les tous à se déplacer vers le tableau ensemble et à voter tous en même temps (en partageant un marqueur si nécessaire). Une fois que chaque personne a voté, assurez-vous qu'elle s'assoit, afin de réduire au minimum la possibilité d'influencer les autres. Assurez-vous que tous les facilitateurs respectent le vote et interviennent pour aider au besoin, et découragent l'influence des autres.

Jetez un œil aux résultats du vote, en encourageant les membres du groupe à réfléchir sur ce qu'ils voient.

Le facilitateur prépare les participants avant de donner le signal de voter en posant ces questions les unes après les autres (en veillant à ce que tous les participants répondent positivement à la question avant de passer à la question suivante) :

1. « **Comprenez-vous ce sur quoi nous sommes sur le point de voter ?** »
2. « **Savez-vous comment et où vous allez voter ?** »
3. « **Avez-vous fait votre choix sur la colonne dans laquelle vous allez placer votre vote ?** »



Utilisez ces questions à chaque fois avant le vote du groupe. Donnez le signal du vote pour tous les participants qui doivent quitter leurs chaises et se masser autour des tableaux de conférence.

Il peut être intéressant de séparer les opinions des hommes et des femmes. Une façon simple de le faire est de donner à toutes les femmes la même couleur de marqueur (par exemple rouge). Ensuite, donnez à tous les hommes un marqueur de couleur différente (par exemple bleu). Vous pouvez en faire autant pour les jeunes et les personnes âgées. Vous pouvez alors voir les opinions des différents points de vue au sein de la communauté.



Répétez la procédure de vote en utilisant un autre exemple, si vous sentez que l'exercice ne se déroule pas bien. Soulignez à nouveau les instructions du vote selon que les participants ont voté dans des conditions correctes ou non.



Étape 4 : Mesures De Performance De La Part Du Groupe

Remerciez le groupe pour sa participation. Maintenant, attirer à nouveau l'attention des participants sur la performance du service public sujet de la discussion.

Demandez aux participants de réfléchir sur les caractéristiques de performance d'un service idéal en posant des questions telles que :

« *Comment décririez-vous une performance parfaite ?* (par exemple, de l'école, des services de santé - insérer le service public concerné)

« *Quelles sont les caractéristiques de ce/cette parfait(e) qui fonctionne bien.* (service public concerné)

Quelles pourraient être les résultats positifs ou les avantages pour les usagers du service, tels que ? (Selon le service public étudié, proposer des exemples de résultats tels que des élèves bien éduqués, ou une communauté en bonne santé, ou une communauté pourvue de services d'approvisionnement en eau et d'assainissement.

Il doit être clair pour les participants qu'ils réfléchissent à un service idéal. (Ils ne discutent pas encore du service local).



L'objectif de ces questions est d'identifier des indicateurs de performance que le groupe utilisera pour évaluer la performance de la prestation de services à l'étude.

Alors qu'un facilitateur amène les participants à identifier les caractéristiques de performance idéales, un autre facilitateur doit rédiger leurs réponses sur la Feuille 6 : Fiche des caractéristiques d'un ... idéal (insérer le type de service applicable, par exemple Centre de santé/École primaire/ou autre service). Énumérez jusqu'à un maximum de

10 caractères.

Les caractéristiques de performance fournies par le groupe doivent être de nature qualitative. Souvent, les participants

PERFORMANCE MEASURES:
Characteristics of an
IDEAL

trouvent des mesures « de contribution » quantitatives, tels que le nombre d'enseignants, de salles de classe ou de livres.

Il se peut que le facilitateur ait besoin d'inciter les participants à réfléchir davantage sur la façon dont ils décriraient la qualité de ces caractéristiques, « qu'est-ce qui assure un bon

résultat pour les usagers du point de vue des « enseignants », des « salles de classe », des « médicaments » ou des « infirmières » - telles que la disponibilité des médicaments, ou la ponctualité des enseignants.

Il est important de clarifier totalement ces caractéristiques convenues avant de les écrire sur le tableau de conférence des Indicateurs du Groupe.

Maintenant, demandez au groupe de hiérarchiser les 3 ou 4 caractéristiques les plus importantes. Inscrivez ces dernières sur la Feuille 7 : Fiche d'évaluation.

Afin de hiérarchiser les caractéristiques de performance les plus importantes, vous pourriez parvenir à un consensus (situation où tout le monde est d'accord), ou vous pouvez demander une levée des mains (situation où vous demandez un décompte des « pour » et des « contre »). Sinon (en particulier si les avis sont partagés), vous pouvez demander un vote à la majorité en faisant voter les participants sur leurs caractéristiques prioritaires, ces derniers utilisant leurs marqueurs pour voter pour



leur premier, deuxième, troisième choix, jusqu'à ce que vous ayez déterminé 3 - 4 caractéristiques.

Étape 5 : Vote Sur La Fiche D'évaluation

Avant la séance, scotchez ensemble la Feuille 7 : Fiche d'évaluation et la Feuille 8 : Vote avec la Fiche d'évaluation à gauche et le Vote à droite. Les positions et les lignes doivent correspondre horizontalement.

Suite à cette séance, la Feuille 7 : Fiche d'évaluation sera séparée de la Feuille 8 : Vote et apportée à la Réunion de concertation comme enregistrement de l'avis des groupes.

Rédiger la première mesure de la performance et le premier symbole sur la Feuille 7 : Fiche d'évaluation. Ensuite, tracez une ligne horizontale sur deux feuilles de tableau de conférence.

Le facilitateur doit attirer l'attention des participants sur la première mesure de performance de la liste qu'ils ont choisi. Cela pourrait être par exemple la « disponibilité des médicaments ». Le groupe va maintenant voter sur cette question. Rappelez aux participants ce qu'est l'échelle des émoticônes et posez la question aux membres du groupe :

« Que pensez-vous de la disponibilité des médicaments » Pensez-vous que la performance à ce sujet a été - Très mauvaise - Mauvaise - Passable - Bonne ou Très bonne ? »

Fournissez des marqueurs à chaque participant et rappelez-leur qu'ils ne doivent cocher que dans une seule colonne pour une même ligne. Posez au groupe la série de questions standard, comme suit (en veillant à ce que tous les participants répondent positivement à la question avant de passer à la question suivante) - et attendez-vous à entendre une réponse animée de la part de tout le monde.



“Comprenez-vous ce sur quoi nous sommes sur le point de voter ?”

« Savez-vous comment et où vous allez voter ? »

« Avez-vous fait votre choix sur la colonne dans laquelle vous allez placer votre vote ? »

Donnez le signal du vote pour tous les participants qui doivent quitter leurs chaises et se masser autour des tableaux de conférence.

Incitez-les à voter tous à la fois. Une fois que les personnes ont voté, demandez-leur de s'asseoir.

Étape 6a : Commentaires

Le Facilitateur doit alors encourager les participants à réfléchir sur ce qu'ils voient.

« Comment avons-nous voté ? Que voyez-vous ? »

« Dans quelle colonne la plupart des personnes ont-elles voté ? »

« Si nous devons décrire le vote général du groupe, quel serait-il ? »

Obtenez un accord sur vote général du groupe. Ensuite, dessinez le symbole sur l'échelle des émoticônes qui correspond au vote général du groupe sur la Feuille 7 : Fiche d'évaluation sous le titre « Notes ».

Si les votes sont uniformément répartis sur deux points de l'échelle, par exemple Mauvaise et Très mauvaise, vous devez dessiner les deux éléments avec un trait d'union/tiret entre les deux.



« Pourquoi pensez-vous que les personnes ont voté comme ils l'ont fait ? »

« Qu'est-ce qui a fait que les personnes ont voté comme ils l'ont fait ? »

Cherchez des commentaires ou des explications de la part du groupe sur les raisons pour lesquelles les personnes ont voté comme ils l'ont fait. Notez les citations sur la Feuille 9 : Commentaires et propositions afin qu'elles puissent être partagées lors de la Réunion de concertation. Encouragez les participants à fournir de plus amples explications et des exemples de leurs expériences de prestation de services. La Feuille de tableau de conférence 9 : Commentaires et propositions, doit utiliser au moins deux à quatre feuilles pour faire en sorte que les participants puissent la lire à distance.

Cette feuille de tableau de conférence enregistre les principales décisions du Groupe de discussion : elle est conçue pour être présentée et expliquée à la Réunion de concertation.

Lorsque vous cherchez des réflexions de la part du groupe, ne vous concentrez pas uniquement sur les votes de la majorité. Il peut aussi être très utile de prendre en compte les votes minoritaires, afin de comprendre tous les points de vue. Il n'est pas nécessaire de demander qui a voté de cette façon et pourquoi. Au lieu de cela, posez la question : « Pourquoi pensez-vous que quelqu'un a voté de cette façon ? » Cela permet à toute personne de parler, sans avoir à admettre son vote personnel.



Étape 6b : Propositions

Après avoir discuté des causes et des explications de la tendance du vote, les facilitateurs peuvent ensuite inciter les participants à discuter des propositions et des stratégies visant à améliorer la prestation du service. **Encouragez les participants à émettre des propositions qui peuvent être réalisées par la communauté elle-même, plutôt que d'attendre que les fassent tout.**

Des questions d'orientation à poser pourraient inclure :

- *Que peut-on faire dès maintenant pour améliorer le service ?*
- *Que doit-il se passer pour que vos votes s'orientent vers Très bonne ?*
- *Qu'est-ce que la communauté peut faire elle-même pour améliorer la prestation de service ?*
- *Qu'est-ce que les autres peuvent faire ?*

Vous pouvez relier les commentaires et propositions au groupe et aux indicateurs standards en numérotant les différentes observations et propositions ou en écrivant les indicateurs au-dessus des différentes sections des commentaires et des propositions.

Convenez de propositions claires et précises, qui seront comprises lors de la Réunion de concertation.

Répétez la séquence ci-dessus pour toutes les caractéristiques de performance prioritaires du groupe qui ont été identifiées.

- Inscrivez la mesure de performance sur la Feuille 7 : Fiche d'évaluation
- Attribuer un symbole pour la performance discutée, convenu et dessiné
- Donnez le signal du vote
- Vote des participants
- Commentaires et propositions d'amélioration des participants

Étape 7 : Mesures De

Les mesures de performance standard doivent ensuite être présentées au groupe de la manière suivante ;

« Nous avons identifié un certain nombre de mesures de performance standard en

travaillant avec les communautés pour mesurer la performance de (service public concerné). Nous pouvons rassembler toutes ces informations et les utiliser pour avoir une meilleure idée générale de la prestation des services publics dans ce pays. Ces informations recueillies peuvent, espérons-le, être utilisées pour influencer le gouvernement et d'autres parties prenantes afin d'améliorer la prestation de service de base ».

Demandez aux participants leur autorisation de voter sur ces mesures de performance standard. Ces dernières peuvent souvent être très semblables dans leur formulation aux mesures de performance déjà convenues et votées par le groupe. Toutefois, il est important que le processus de vote soit répété en

Remarque : Les mesures de la performance standard doivent être tirées de documents de politique des pouvoirs publics, si possible. Lorsque cela est impossible, un ensemble de mesures de performance standard doit être élaboré par le Bureau national de VM pour chaque secteur, et utilisé dans tous les Rassemblements communautaires menés dans ce pays.

« La qualité du personnel » est un exemple de mesure de performance générique fixe/donnée.

Une autre mesure de performance standard générique qui doit être utilisée dans toutes les séances sur les Fiches d'évaluation (notamment les séances sur les Fiches d'évaluation des prestataires de services) est la : « Satisfaction globale quant au service ».

utilisant la mesure de performance standard.

Écrivez le titre Mesure de performance standard en dessous de la dernière mesure de performance créée par le groupe.

Le même processus de Vote sur les Fiches

d'évaluation (utilisé pour les mesures de performance du groupe) doit ensuite être utilisé pour le vote des participants, ainsi que leurs commentaires et propositions d'amélioration.

- Inscrivez la mesure de performance standard sur la Feuille 7 : Fiche d'évaluation
- Discutez des symboles possibles pour la mesure de performance, mettez-vous d'accord sur le choix de l'un d'entre eux, et demandez à un participant de le dessiner sur le tableau
- Donnez le signal du vote
- Vote des participants
- Les participants émettent des commentaires et des propositions d'amélioration

Étape 8 : Clôture

Lorsque toutes les feuilles de tableaux de conférence ont été remplies, remerciez le groupe de leur participation et de leur travail acharné. Expliquez aux participants que la Feuille 7 : Fiche d'évaluation et la Feuille 9 : Commentaires et propositions seront présentées à la Réunion de concertation. Assurez-vous que le groupe est satisfait de ce qui est inscrit et qu'ils souhaitent que ces tableaux soient montrés au groupe général. Travaillez avec le groupe pour effectuer toute révision le cas échéant.

Faites remarquer au groupe qu'il peut exister des propositions, qu'ils ont eux-mêmes émis, dont ils aimeraient prendre la responsabilité de la réalisation. Travaillez avec le groupe pour identifier les mesures, les responsabilités et les calendriers.

RÉUNION DE CONCERTATION 7.6

La Réunion de concertation est la dernière séance clé du Rassemblement communautaire, réunissant des participants aux séances sur les Normes de suivi et sur les Fiches d'évaluation

pour présenter leurs résultats et élaborer un plan d'action d'amélioration de la prestation du service public concerné.

Processus :

1. Procurez-vous, traduisez et préparez les documents, les ressources et les feuilles de tableaux de conférence
2. Préparez le lieu, organisez le timing et la venue des participants
3. Mobilisez l'équipe de facilitation
4. Facilitez la Réunion de concertation :
 - Étape 1 : présentations, objectif et processus
 - Étape 2 : Présentations des Normes de suivi
 - Étape 3 : Présentations des Fiches d'évaluation
 - Étape 4 : Planification des mesures
 - Étape 5 : Clôture et fête.

Résultat :

Vous serez en mesure de :

1. Décrire l'objectif de la Réunion de concertation
2. Décrire la façon dont la Réunion de concertation s'inscrit dans le cadre du Rassemblement communautaire
3. Expliquer le processus et les résultats de la Réunion de concertation qui comprennent :
 - Le renforcement du dialogue et de la compréhension mutuelle entre les usagers et les prestataires de services
 - Des mesures pour améliorer la prestation du service public concerné
 - L'amélioration de l'esprit communautaire.

Définition et objectif

Les participants qui ont assisté aux séances sur les Normes de suivi et sur les Fiches d'évaluation sont réunis avec les dirigeants politiques locaux (traditionnels ainsi qu'émanant des pouvoirs publics) et le personnel du service de haut niveau lors

d'une grande réunion pour présenter, discuter et mettre à profit les résultats de ces séances.

L'objectif principal de la Réunion de concertation est le partage de l'information (sur les Normes de suivi, et issues de toutes



les séances sur les Fiches d'évaluation) et la préparation d'un plan d'action pour améliorer la prestation du service public concerné, qui comprend des

responsabilités et des échéanciers.

Cette séance du processus de Rassemblement communautaire est essentielle à la garantie que les voix de la communauté soient entendues et prises en compte par les détenteurs du pouvoir, et que des mesures pratiques précises soient prises pour améliorer la prestation du service concerné.

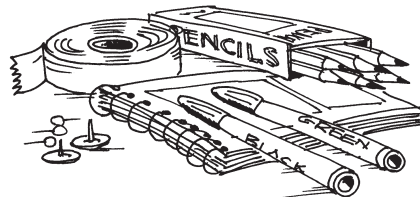
1. Préparez les documents et les ressources

- Préparez des copies des feuilles de tableaux de conférence à l'avance
 - a. Présentation du processus de Rassemblement communautaire
 - b. Comparaison des tableaux de Fiches d'évaluation
 - c. Tableau de propositions de réforme
 - d. Tableau de plan d'action

Assurez-vous que des copies lisibles des tableaux suivants soient disponibles :

- Tableau de suivi des normes
- Un tableau de Fiche d'évaluation provenant de chaque séance sur les Fiches d'évaluation (groupes d'utilisateurs et le groupe des prestataires de services)
- Marqueurs (au moins 5 de différentes couleurs)
- Feuilles de tableaux de conférence de rechange

Veillez à ce que le lieu de Réunion de concertation ait suffisamment d'espace pour suspendre toutes les feuilles de tableaux de conférence. Affichez-les sur les murs, ou sur le côté d'un bâtiment, ou installez une « ligne suspendue » avec une ficelle pour les fixer dessus. Tous les tableaux de conférence doivent être affichés tels qu'ils sont. Ils sont ensuite utilisés pour préparer le plan d'action.



2. Préparez le lieu

Le lieu doit être assez grand pour accueillir tous les participants. Il doit être confortable, à l'abri du soleil ou de la pluie, calme et loin des distractions et permettant l'affichage de dizaines de feuilles de tableaux de conférence sur les murs ou autres surfaces planes (tels que des cloisons).



3. Mobilisez l'équipe de facilitation

La facilitation de la Réunion de concertation est une tâche ardue. Les facilitateurs devront gérer une dynamique de groupe délicate lorsque les points de vue de la communauté et des prestataires de services de vues sont confrontés. Ils doivent créer un environnement sûr pour que les opinions des personnes se fassent entendre. Dans le même temps, ils devront veiller à ce que les participants s'engagent à respecter les propositions (en particulier les propositions de réforme locales) et à assumer la responsabilité des mesures. Une équipe de facilitateurs doit être utilisée pour faciliter cette séance. Les facilitateurs doivent se relayer pour mener les différentes étapes et faciliter la discussion de groupe, ainsi que la préparation du Plan d'action.

4. Choisir les participants

Les décisions concernant les personnes à inviter à la Réunion de concertation sont très importantes. Il faut réunir toutes les parties prenantes. Vous devez vous attendre à réunir entre cinquante et cent (ou même deux cents !) participants.

Les participants aux séances sur les Normes de suivi et sur les Fiches d'évaluation doivent être présents. D'autres membres de la communauté, qui utilisent le service mais n'ont pas participé aux séances sur les Fiches d'évaluation, peuvent également être présents. Il est important que tout comité communautaire associé au service public concerné soit également présent.

Une attention particulière doit être accordée pour veiller à ce que les groupes marginalisés et vulnérables, tels que les personnes handicapées et les analphabètes, participent activement à la Réunion de concertation.

Le facilitateur doit faire des efforts particuliers pour veiller à ce que les voix de ceux qui ne sont normalement pas entendus soient entendues. Assurez-vous qu'il existe un équilibre entre les sexes. Si nécessaire, utilisez des stratégies participatives pour faire en sorte que des enfants puissent participer.

Les prestataires de services

Il est essentiel que les prestataires de services assistent à la Réunion de concertation. Veillez à ce que le plus grand nombre possible d'entre eux soient présents. Il est particulièrement important que les responsables et les dirigeants soient présents, car ils sont souvent chargés de diriger toutes les réformes et améliorations à la prestation des services qui peuvent être décidées par toutes les parties prenantes au cours de cette réunion.



Représentants du gouvernement

Les représentants des deux bras administratif et politique des pouvoirs publics doivent participer. Des représentants des ministères de tutelle au niveau du district ou municipal doivent être invités ainsi que les personnalités politiques locales et les représentants et/ou membres des comités de la collectivité locale.

Invitez ceux qui occupent des postes de pouvoir et d'influence, car ils sont souvent en mesure de s'engager à des propositions et des mesures au cours de la réunion. Il s'agit également d'une occasion importante pour eux d'entendre les voix des membres de la communauté au sujet de la prestation des services publics. Vérifiez que les invitations sont envoyées bien à l'avance et qu'il existe un suivi/une confirmation adéquate avant le jour de la réunion afin de garantir une participation/présence maximale.

5. Durée

La Réunion de concertation est la séance la plus importante du processus de Rassemblement communautaire. Assurez-vous de lui consacrer un temps suffisant. Une durée de 2 à 5 heures est recommandée. Le meilleur moment de la journée pour se réunir est habituellement du milieu de matinée au début de l'après-midi.

Cette rencontre a lieu lorsque toutes les informations sont réunies, offrant ainsi un espace et une occasion de discussion et de prise de décisions concernant les mesures et responsabilités futures. Toutes les autres séances mènent à ce moment.

Si cette réunion est précipitée, l'ensemble du Rassemblement communautaire pourrait se révéler être une occasion manquée.

Une Réunion de concertation d'une journée pourrait commencer en milieu de matinée,





avec déjeuner fourni, et en fin de milieu d'après-midi les participants pourraient fêter leurs réalisations avec des chants et des danses.

6. Facilitation de la Réunion de concertation

Étape 1 : Présentations/Objectif/Processus

Le facilitateur principal doit commencer par saluer la présence de tous les dirigeants communautaires, et les dirigeants administratifs et politiques se présentent. L'équipe de facilitation doit alors être présentée, et l'objectif et le processus du Rassemblement communautaire doit être expliqué au groupe. Expliquez que ce processus s'appuie sur les travaux



préparatoires qui se sont poursuivis au sein de la communauté.

Le Rassemblement communautaire vise à permettre aux communautés d'influer sur la qualité, l'efficacité et la responsabilité avec laquelle les services sont fournis au niveau local »

Présentez l'objectif de la Réunion de concertation du groupe.

« L'objectif principal de la Réunion de concertation est le partage des informations

recueillies (normes de suivi, évaluations des usagers et des prestataires) afin de discuter et d'élaborer ensemble un plan d'action pour améliorer la prestation du service public concerné ».

Donnez des explications sur les différents groupes de discussion formés dans le cadre du processus, le moment de leur réunion et la façon dont les informations de ces groupes seront utilisées dans le cadre de cette Réunion de concertation.

Saluez la participation de toutes les personnes présentes. À mesure que les différentes séances sont décrites par le facilitateur, invitez les participants des séances sur les Normes de suivi et des diverses séances sur les Fiches d'évaluation à se tenir debout et à être salués par les autres par une salve d'applaudissements.

Étape 2 : Présentation des normes de suivi

Un représentant des Normes de suivi doit présenter le Tableau des normes de suivi pour l'ensemble du groupe.



Une occasion doit être fournie d'émettre des commentaires sur les informations concernant

le Tableau des normes de suivi et aux participants de demander des explications supplémentaires au sujet du tableau.

À ce stade, ne permettez que les questions de clarification : repoussez les occasions de discussion et de décisions concernant les mesures à prendre à un moment ultérieur de la réunion.

Étape 3 : Présentations des Fiches d'évaluation

TABLEAU COMPARATIF DES NOTES MOYENNES ATTRIBUÉES PAR LES GROUPES Cas d'un Centre de Santé				
INDICATEURS :	SYMBOLES	PATIENTS	FEMMES ENCEINTES	PERSONNEL MEDICAL
Mesures de performance fixées par les groupes				
Disponibilité des médicaments		☹		☹
Accueil et courtoisie du personnel médical		☹	☹	
Mesures de performance attribuées				
S-1 Qualité du personnel		☹ — ☺	☹	☺
S-2 Satisfaction de la qualité générale du service		☹ — ☺	☹	☺

Les représentants de chaque groupe de Fiches d'évaluation doivent se relayer pour présenter leurs feuilles de tableaux de conférence à l'ensemble du groupe.

Un membre de l'équipe de facilitation doit alors présenter un résumé en utilisant la Feuille 10 : Comparaison des fiches d'évaluation. Ce tableau fournit une référence facile pour les évaluations de groupe et compare les points de vue exprimés par les différents groupes d'utilisateurs et de prestataires de services.



Une facilitation solide est nécessaire pour veiller à ce que le ton positif et constructif soit maintenu tout au long de la discussion. Les commentaires négatifs doivent être acceptés, mais les comportements abusifs à l'encontre d'individus toujours découragés.

À tout moment, l'accent doit être mis sur l'écoute respectueuse des points de vue des autres.

Le dialogue entre les prestataires du service et les usagers du service doit être encouragé.

La recherche conjointe de solutions constructives aux problèmes identifiés et des façons de travailler ensemble à l'avenir doit être encouragée.

La responsabilité des représentants des pouvoirs publics (administratifs et politiques) et leur capacité d'agir doivent elles aussi être mises en valeur.

Étape 4 : Planification de mesures

En s'adressant aux participants, le Facilitateur doit faire référence aux propositions suggérées par chacune des séances sur les Fiches d'évaluation, ainsi qu'aux informations des séances sur les Normes de suivi. Assurez-vous que toutes ces feuilles sont affichées ensemble. Notez les similitudes et les différences entre les différentes feuilles de tableau de conférence.

Facilitez la discussion sur les propositions suggérées. Une discussion en petits groupes peut ici être opportune. Encouragez les participants à identifier les propositions qu'ils estiment devoir devenir prioritaires. Veillez à encourager les participants à éviter les propositions formulées en termes vagues, ou les propositions qui ne font qu'appeler à une plus grande allocation de ressources de la part des échelons supérieurs des pouvoirs publics. L'accent doit être mis sur les réformes locales qui impliquent la participation de la communauté dans la réalisation de l'amélioration de la qualité du service (voir l'étude de cas sur l'Amour vache ci-dessous).

Rédigez une liste de propositions prioritaires sur un tableau de conférence. Assurez-vous d'obtenir un consensus de la part du groupe, et qu'il existe un engagement à mener à bien ces réformes.

L'Amour vache mène à l'autonomisation communautaire

C'était un après-midi de chaleur et plus de 500 habitants du village ougandais s'étaient rassemblés au Centre de santé local. La plupart d'entre eux étaient assis sur des bancs en bois, massés sous un abri de fortune constitué d'une bâche dressé ce matin devant le petit bâtiment. La foule était rassemblée pour participer à une « Réunion de concertation » - un dialogue facilité conçu pour placer les clients du Centre de santé au même niveau que ce dernier pour négocier les moyens d'améliorer la qualité de ses services. La réunion avait lieu à la fin d'un événement de deux jours appelé « Rassemblement communautaire ».

Ce matin-là environ quatre-vingts des habitants du village réfléchissaient sur leurs expériences des services du Centre de santé. Ils s'étaient rencontrés en groupes de discussion d'une durée de 3 heures tenus séparément pour les femmes, les hommes, les enfants et les usagers du service prénatal. Chaque « Groupe d'usagers » avait généré une « Fiche d'évaluation communautaire » résumant les résultats de leurs votes concernant divers indicateurs de performance du service. Chacun avait également identifié un certain nombre de réformes recommandées pour améliorer les services du Centre de santé. Le jour précédent, le personnel du Centre de santé s'était également réuni sous forme de groupe de discussion comparable pour évaluer leur propre performance et identifier les réformes nécessaires. Pendant la pause déjeuner, les Facilitateurs principaux stagiaires avaient transféré chacune des nombreuses recommandations de réforme sur une feuille séparée de format A4. Celles-ci avaient été affichées sur des tableaux muraux et disposées en groupes par sujet. Ils avaient également affiché une « Matrice de suivi des contributions » qui avait été préparée. C'était un grand tableau qui comparait les contributions réelles du Centre (telles que le personnel, le matériel, les médicaments, etc.) avec ses « obligations » (les contributions qui auraient dû être disponibles selon les politiques et/ou les plans budgétaires des pouvoirs publics).

L'équipe des « Facilitateurs principaux » stagiaires avait d'abord présenté et recherché la validation de la Matrice de suivi des contributions. Les principaux problèmes émergents étaient l'absence d'une sage-femme diplômée au Centre (que l'établissement était en droit d'avoir) ; l'absence d'une source d'eau fiable ; et la pénurie fréquente de l'approvisionnement en médicaments nécessaires. L'équipe avait ensuite présenté les résultats et les observations des votes des groupes de discussion, en prenant soin de souligner les différences considérables des points de vue entre le personnel du Centre de santé et les Groupes d'usagers.

Un facilitateur principal avait ensuite présenté les recommandations de réforme des groupes de discussion, en lisant à haute voix les groupes de feuilles sur un sujet, l'un après l'autre. La plupart des recommandations étaient formulées de façon vague, et appelaient les pouvoirs publics à fournir des ressources supplémentaires au Centre. Un certain nombre d'hommes dans la réunion demandèrent des éclaircissements sur certains points, mais la durée de la réunion et la chaleur se faisaient lourdement ressentir, et la discussion était peu animée.

Ce fut à ce moment critique qu'Anita, l'une des Facilitatrices principales, pris le devant de la scène avec exaspération. Anita, récemment recrutée au sein de la l'Équipe de plaidoyer du Bureau national, ressentait que la passivité du public menaçait la réalisation de l'objectif principal du Rassemblement communautaire : habiliter la communauté à négocier des réformes locales. Elle se mis à faciliter à elle seule une discussion animée sur les réformes clés proposées, tout simplement en déclarant de façon énergique que les vagues appels à une aide supplémentaire du gouvernement resteraient lettre morte. Elle refusa d'accepter un tel résultat, et mis au défi le public de réfléchir sur leurs préoccupations communes et leur capacité à forcer les changements souhaités. A ce moment-là, l'atmosphère de la réunion avait changé : les personnes écoutaient attentivement, et quelques-

unes des personnalités politiques des collectivités locales commencèrent à parler. Une personne courageuse demanda si les médicaments envoyés par le gouvernement au Centre de santé étaient effectivement reçus par ce dernier. Un fonctionnaire au niveau du sous-district déclara que les fonds étaient disponibles pour une amélioration de l'approvisionnement en eau à condition qu'un montant initial modeste soit collecté par la communauté. Cela a incité la Présidente du Conseil du village à parler. Elle mis au défi le rassemblement de mobiliser les ressources nécessaires, et s'engagea à verser elle-même une somme substantielle pour mettre la machine en marche.

Anita autonomisa la communauté locale en exerçant l'amour vache : refuser d'accepter le projet de recommandations de réforme inefficaces, et les mettre au défi de reconnaître leur capacité collective à influencer la nature et le rythme des actions de suivi. Pendant plus d'une heure, elle les conduisit à travers un dialogue très énergique, qui s'acheva par un ensemble de mesures de suivi significatives et une humeur optimiste à la fin de la longue journée. Comme le remarqua plus tard un des Facilitateurs principaux : « Vers la fin [du Rassemblement communautaire] nous avons réellement vu la communauté s'autonomiser ».

PLAN D'ACTION				
QUOI ? (l'action à mener/faire)	QUI ? (la personne qui mènera/fera l'action)	QUAND ? (date/période où l'action sera réalisée)	COMMENT ? (les ressources nécessaires pour réaliser l'action)	QUI FERA LE SUIVI ? (la personne chargée du suivi de proximité dans la réalisation des actions)

Une fois que vous avez une liste de propositions, transférez-les vers la première colonne de la Feuille 11 : Plan d'action et complétez les lignes, en fournissant des détails sur la mesure à prendre, les résultats attendus, qui est responsable de la réalisation de la mesure, qui veillera à ce que la mesure ait été réalisée, ainsi que sur le calendrier.

Lors de la préparation d'un tableau de conférence pour le Plan d'action, faites-le en format paysage. Il est préférable d'afficher 2 à 4 feuilles ensemble et d'imprimer en grandes lettres pour faire en sorte que tous les participants puissent lire le tableau et participer.

Étape 5 : Clôture et fête

Cette Réunion de concertation est une séance très importante dans le processus de la VAC. En plus de discuter du Plan d'action et de le mettre en place, il offre à la communauté la possibilité de partager les résultats du travail accompli ensemble. Le facilitateur doit renforcer la compréhension

que le Plan d'action appartient à la fois aux citoyens et aux pouvoirs publics ; il est de leur responsabilité de veiller à ce que les changements proposés soient effectués.

Avant de terminer, l'occasion doit être offerte d'évaluer l'ensemble du processus, ses points faibles et ses points forts. Demandez au groupe des idées sur ce qu'ils ont aimé ou pas aimé à propos de l'ensemble du processus de Rassemblement communautaire .

La réunion doit être clôturée par une cérémonie et une célébration des réalisations. Des remerciements doivent être adressés à tous les participants, organisateurs, prestataires de nourriture et de rafraîchissements. La réunion peut se terminer par une fête incluant de la nourriture, des chant, des danses, un esprit communautaire et un engagement à travailler ensemble.

ARCHIVAGE 7.7

Processus :

1. Demandez la permission des participants à chaque réunion d'enregistrer les résultats de leurs discussions et de prendre des photos des feuilles de tableau de conférence lorsque cela est possible
2. Veillez à ce que des enregistrements minutieux soient effectués de chaque processus du Rassemblement communautaire
3. Mettez des copies des documents appropriés dans les lieux publics et intégrez-les dans les systèmes de Vision Mondiale
4. Distribuez des copies aux parties prenantes, aux responsables du service public en question et aux responsables gouvernementaux concernés
5. Les informations enregistrées doivent être immédiatement téléchargées sur la base de données de la VAC

Résultat :

Vous serez en mesure de :

1. Décrire la nécessité d'archiver minutieusement le processus de Rassemblement communautaire
2. Décrire comment les informations tirées des différents processus peuvent être partagées publiquement.

Présentation

Les informations enregistrées sur les tableaux de conférence au cours du Rassemblement communautaire appartiennent à la communauté. Elles doivent être confiées à un directeur d'école, un comité de gestion de l'école, un responsable des parents ou un

comité d'élèves. Dans certains programmes pilotes les feuilles de conférence de la VAC ont été affichées dans le bureau du directeur de l'école suite à un Rassemblement communautaire. Cependant, elles sont souvent pliées et mises dans un placard pour ne jamais être revues. Elles ne sont pas utilisées, et plus important encore, la communauté perd les informations qui y figurent.

Il est donc très important d'enregistrer les informations partagées au cours du Rassemblement communautaire sur les fiches d'enregistrement de sorte qu'elles puissent être utilisées dans les efforts visant à améliorer les services et à influencer les politiques au-delà du Rassemblement communautaire.

Qu'est-ce qui est enregistré ?

Les Fiches d'enregistrement (voir l'Annexe 2) sont utilisées pour enregistrer les informations générées pendant :

- La séance sur les Normes de suivi
- Les séances sur les Fiches d'évaluation
- La Réunion de concertation

Les Fiches d'enregistrement tiennent sur une page A4 (elles peuvent être agrandies au format A3 si nécessaire). Elles suivent exactement le même format que les feuilles de tableaux de conférence utilisées lors des différentes séances. Elles consignent également d'autres informations, notamment la date et l'heure auxquelles la séance a eu lieu, le nombre de participants, le lieu de la réunion et le nom et le type de service public en cours d'évaluation. Le nom de la personne qui enregistre les informations est également noté au cas où un suivi serait nécessaire.

À quel moment les informations sont-elles enregistrées ?

Il est préférable d'enregistrer les informations pendant les séances. Un membre de l'équipe de facilitation peut être chargé de l'enregistrement des informations. Il doit être assis au fond ou sur le côté de la pièce, copier les informations inscrites sur les feuilles de tableaux de conférence une fois qu'elles ont été acceptées et confirmées par le groupe. Cela permet de gagner du temps et de s'épargner un suivi. S'il est impossible d'enregistrer au cours de la séance, les fiches d'enregistrement doivent être remplies peu après. Des photos des feuilles de tableau de conférence sont également une solution d'archivage utile au cas où les originaux sont perdus ou endommagés.

L'enregistreur ne doit pas perturber le facilitateur ou le groupe au cours de la séance. Il doit être présenté au groupe au début de la séance, de sorte que l'autorisation du groupe d'enregistrer les informations puisse être demandée. On doit indiquer au groupe l'objet de l'enregistrement des informations.

Il est souvent préférable de commencer au crayon à papier, de sorte que si vous faites une erreur, vous pouvez facilement la corriger.



Avoir plusieurs fiches de rechange à disposition.

Les fiches d'enregistrement sont : Faciles à utiliser :

- Les Feuilles A4 sont faciles à gérer et peuvent être facilement être classées et conservées
- Elles peuvent être affichées sur des murs et consultées par le public
- Elles peuvent être facilement copiées

pour les différentes parties prenantes, en particulier ceux responsables des mesures à prendre, ainsi que pour les usagers des services, les prestataires des services, l'équipe de facilitation, VM et ses partenaires

- Les informations provenant des fiches d'enregistrement peuvent être facilement ajoutées à la base de données de la VAC (voir page xx).

Transparentes :

- Les fiches d'enregistrement renforcent la transparence du processus si elles sont affichées dans un lieu public, tel que le service public en question (école, centre de santé ou hôtel de ville). Tous les membres de la communauté, notamment ceux qui sont présents pendant les séances, sont alors en mesure de voir les résultats et d'évaluer les progrès accomplis vers la réalisation des plans d'action
- Une transparence accrue renforce la redevabilité quant à la réalisation des plans d'action. Les membres de la communauté, en collaboration avec les prestataires de services, peuvent mettre au défi les responsables de prendre les mesures, si les progrès ne sont pas réalisés

L'utilisation de fiches d'enregistrement contribue aux éléments fondamentaux de la VAC ; les informations, la voix, le dialogue et la redevabilité et fournissent une occasion de renforcer ces éléments fondamentaux.

Informations : les résultats du Rassemblement communautaire peuvent être partagés avec les participants, ainsi qu'avec d'autres membres de la communauté et parties prenantes. Elles favorisent le partage et l'accès à l'information.

Dialogue : L'affichage public des fiches d'enregistrement favorise le dialogue potentiel entre les différentes parties prenantes du service public concerné. Elles représentent une invitation à poursuivre la discussion communautaire.

Voix : Les fiches d'enregistrement renforcent la voix de la communauté, surtout lorsque les résultats du Rassemblement communautaire sont partagés avec les parties prenantes qui peuvent avoir une influence sur des changements au niveau local. Les informations peuvent également être utilisées dans le cadre de rapports de plaidoyer et peuvent relier l'action au niveau local à l'action au niveau national. (Voir la section 8 pour plus de détails).

Redevabilité : Les fiches d'enregistrement renforcent la redevabilité des personnes responsables de la mise en œuvre du plan d'action, en particulier lorsqu'elles sont largement partagées.

Base de donnée de la Voix et action citoyenne (VAC)

La base de données de la VAC est une solution basée sur le Web offrant un

système local, national, régional et mondial destiné à saisir le volume d'informations précieuses générées par les Rassemblements communautaires. Les fiches d'enregistrement seront utilisées pour saisir des données dans les sections des fiches d'évaluation, des normes de suivi et des plans d'action de la base de données. La base de données fournira un système utile pour l'agrégation et l'analyse des données provenant de nombreux Rassemblements communautaires, révélant des tendances et des modèles dans toutes les communautés, districts et autres catégories géographiques. La base de données peut produire des rapports reflétant les voix d'un grand nombre de citoyens sur les services publics.

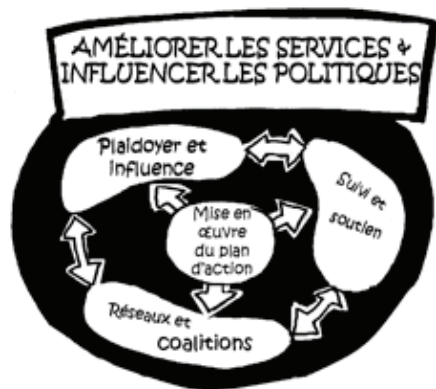
La base de données de la VAC fournit une ressource précieuse pour relier les réalités locales à l'action au niveau national. (Voir la section 8 pour plus de détails).

Voir module de formation à la base de données de la VAC et le « Manuel de l'opérateur » pour guider les usagers de sorte qu'ils comprennent comment l'utiliser.

AMÉLIORER LES SERVICES ET INFLUENCER LA POLITIQUE

PRÉSENTATION 8.1

Cette section décrit comment la troisième phase de la VAC se concentre sur la mise en œuvre du Plan d'action pour améliorer un service public qui a été établi par les parties prenantes lors du Rassemblement communautaire.



La préparation d'un plan d'action pour améliorer la performance de la prestation des services est un résultat important de la participation des citoyens par le Rassemblement communautaire, et de la VAC en général.

Un plan d'action est élaboré et convenu conjointement par les citoyens et le gouvernement. Chaque plan sera différent, étant donné que chacun sera spécifique à la situation locale, au changement voulu, à l'intérêt et à l'engagement exprimés par les parties prenantes.

Cette troisième phase de la VAC décrit ce qu'implique la réalisation du plan d'action. Le plan devrait se traduire par une amélioration

des services publics et une influence sur la politique. Il devrait décrire les activités ou les processus qui permettront d'atteindre ces résultats.

Il existe trois grands types de processus et d'activités :

1. La création de réseaux et coalitions
2. Le plaidoyer et l'influence
3. Le suivi et le soutien

Ensemble, ces facteurs se conjuguent pour créer un environnement solide et favorable pour permettre la réalisation du plan d'action.

- Sans la création de réseaux et de coalitions, il y aurait peu ou pas de collaboration entre les parties prenantes et les partenaires potentiels. Cela encouragerait la duplication et rendrait le plaidoyer inefficace.
- Sans plaidoyer et influence, le changement ne se produira pas, puisqu'une amélioration des services nécessite l'action d'autres parties prenantes, telles que les prestataires de services et le gouvernement local, régional et national.
- Sans suivi et soutien, il serait difficile de savoir quelle action supplémentaire est nécessaire pour réaliser le plan d'action. La surveillance identifie les domaines dans lesquels des mesures doivent être prises ou à quel niveau des problèmes doivent être résolus.

Il est très important de se rappeler que les citoyens mènent le processus de réalisation du plan d'action. Le rôle de VM et de ses partenaires est de soutenir les citoyens dans l'accomplissement du changement qu'ils souhaitent. Il est impossible de fournir des directives étape par étape pour cette phase de la VAC car VM et ses partenaires doivent être souples et flexibles dans leurs actions, en fonction de chaque situation différente et unique.

RÉALISER LE PLAN D'ACTION 8.2

1. Mettre le plan en action



Le plan d'action capture les changements déterminés au cours du Rassemblement communautaire. Il décrit les actions convenues, qui les réaliser, pour quand, les ressources ou activités requises, et qui

suivra les réalisations.

Une fois que le Rassemblement communautaire a terminé, le plan est prêt à être mis en action.

- Les responsables des actions commencent à prendre des mesures
- Des groupes de travail ou des sous-groupes sont formés
- Les liens avec les parties prenantes concernées sont établis
- Les plans et les stratégies sont élaborées pour réaliser les actions convenues.

2. Appropriation locale et leadership

La mise en œuvre du plan d'action est dirigée par les citoyens eux-mêmes, les usagers du service et autres parties prenantes concernées. Cela inclut tous ceux qui se sont portés volontaires ou se sont engagés au cours du Rassemblement communautaire.

Pourquoi ne pas afficher le plan d'action au lieu du service public lui-même ou dans un autre lieu public comme la mairie ? Cela permettra d'assurer la transparence et d'accroître la redevabilité des personnes responsables de



mener les actions. Il encouragera également la participation de la communauté au sens large dans le processus pour améliorer les services et influencer la politique.

LA MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION N'EST PAS LA RESPONSABILITÉ DE VISION MONDIALE OU DE SES PARTENAIRES

Bien que des individus puissent être enregistrés dans le plan d'action comme prenant la responsabilité de la réalisation d'actions spécifiques, il est suggéré que des sous-comités ou groupes sont formés afin d'en appuyer la livraison. Un groupe de travail facilitera le travail en vue de ce but et incitera les autres à participer.

3. Prendre des mesures

Un grand nombre de mesures différentes peuvent être prises - en fonction de la situation locale, du changement souhaité, et des intérêts et de l'engagement exprimés par les parties prenantes. Le plan d'action devrait préciser qui fera quoi, et quand.

Qui prendra des mesures ?

Différents types de parties prenantes peuvent prendre des mesures, et notamment les suivantes :

- Les citoyens (usagers du service public)
- Les prestataires de services
- La communauté et les prestataires de services conjointement
- Les représentants du gouvernement, que ce soit politiques et administratifs
- Les parties prenantes externes, telles que les OBC ou les ONG
- Les chefs traditionnels et religieux

Normalement, les différentes parties prenantes travailleront ensemble pour réaliser les plans.



Encourager l'action et la responsabilité des citoyens à améliorer la prestation des services eux-mêmes.

Des citoyens qui ont besoin que d'autres fassent tout pour eux, alors qu'ils ne font rien, ne sont pas autonomisés !

La responsabilité de l'amélioration des services devrait être considérée comme un effort conjoint entre les citoyens, les prestataires de services et le gouvernement.

Chronologie de l'action :

Certaines actions peuvent être réalisées tout de suite; d'autres peuvent prendre plus de temps. Il est important d'examiner si la chronologie de l'action est :

- à court terme
- à moyen terme
- à long terme

Types d'actions :

Les actions qui peuvent être réalisées à court terme sont généralement celles qui relèvent de la capacité des citoyens (les usagers du service), leur permettant de les réaliser eux-mêmes. Par exemple, un engagement à fournir du porridge à l'heure du déjeuner pour les élèves de l'école primaire est une action qui peut entraîner une réponse rapide. Les parents et les enseignants peuvent mettre cela en action immédiatement.

D'autres exemples de mesures immédiates peuvent inclure la recherche des changements de comportement ou de changements dans les pratiques des usagers des services et des prestataires de services. Par exemple, les parents peuvent s'engager à envoyer leurs enfants à l'école à l'heure. Les enseignants peuvent aussi s'engager à commencer les cours à l'heure.

Le personnel de santé peut s'engager à changer son comportement à l'égard des membres de la communauté qui se rendent dans leur centre de santé, et à chercher des moyens plus collaboratifs de travailler avec la communauté.

Les actions qui pourraient prendre plus de temps à réaliser sont généralement celles qui nécessitent d'autres parties prenantes au-delà d'une intervention du service public local.

Celles-ci pourraient inclure des actions où les citoyens exigent que le gouvernement commence à fournir les services promis, mais qui ne sont pas encore présents dans la communauté. Cela pourrait inclure une exigence d'assurer les rations enseignants/élèves convenus ou le nombre de sages-femmes pour 1000 membres de la communauté.

Pour les actions qui peuvent prendre plus de temps à réaliser, il est important de s'assurer que :

- les actions menant à l'objectif à long terme sont réparties en parties gérables - chacune avec des objectifs clairs
- des stratégies sont élaborées pour maintenir l'intérêt de la communauté afin que la participation et l'engagement des citoyens augmentent au cours du processus
- la surveillance continue identifie les progrès accomplis et peut indiquer quand il est nécessaire de résoudre un problème afin de s'assurer que les progrès se poursuivent ou d'essayer de développer de nouvelles stratégies

La réponse du gouvernement déterminera si les actions sont réalisées et, plus important encore, si les services s'améliorent. Une action citoyenne soutenue afin d'assurer une réaction des personnes au pouvoir et des personnes d'influence est essentielle.

Certaines actions pourraient également ne pas être résolues au niveau local car les décideurs et/ou les responsables se trouvent au niveau infranational ou national. Une planification spéciale est nécessaire si la communauté décide d'intensifier son action au-delà du niveau local. Ce processus est discuté à la section 8.7

Encourager l'identification de « gains rapides »
- des changements qui sont faciles à atteindre pour encourager l'action initiale des citoyens et créer une dynamique pour une action à plus long terme.

ÉTABLIR DES RÉSEAUX ET DES COALITIONS 8.3



Un élément clé du renforcement de la mise en œuvre du plan d'action est souvent la création de réseaux et de coalitions.

Un réseau est un groupe d'individus ou d'organisations qui ont un intérêt commun et qui se réunissent de manière informelle pour partager des informations et s'aider mutuellement à atteindre leurs objectifs respectifs. Les réseaux peuvent être relativement informels et faciles à établir et coordonner.

Une coalition est un engagement plus formalisé à long terme, généralement entre un certain nombre d'organisations qui partagent un but précis et qui acceptent de prendre connaissance d'un ensemble

commun d'objectifs convenus. Les membres de la Coalition contribueront tous à un plan commun avec une chronologie convenue, des processus et des structures de gestion. L'établissement d'une coalition peut nécessiter beaucoup de temps et de ressources, mais peut proposer des avantages importants.

Création de réseaux et de coalitions

Une partie importante de la VAC consiste en la création de réseaux et de coalitions. Au cours de la première étape de la VAC, favoriser l'engagement citoyen, des réseaux et des coalitions était une étape importante (section 6.5).

Ce processus de « construction » se poursuit tout au long de la mise en œuvre de la VAC, et il est particulièrement important que les citoyens cherchent à obtenir des services améliorés et un changement de politique.

Renforcer la voix des citoyens

Comme nous l'avons déjà mentionné, les réseaux et les coalitions peuvent être très utiles dans le développement d'un soutien aux demandes et recommandations des citoyens. Le rassemblement de parties prenantes qui partagent les mêmes intérêts et objectifs permettra d'amplifier les voix appelant au changement et peut augmenter de manière significative l'impact du plaidoyer et de l'influence auprès des décideurs.

Les citoyens deviennent plus puissants quand ils créent des réseaux et des coalitions.

Les réseaux et coalitions sont particulièrement utiles pour aider les citoyens à influencer les décisions au-delà du niveau local. Ils aident également à connecter les citoyens avec d'autres groupes de citoyens à des niveaux de gouvernance au-delà de la communauté, comme au niveau de l'État et au niveau national.

Les réseaux et coalitions peuvent être créés à l'intérieur (en interne) et à l'extérieur (en externe) de la communauté.

Les réseaux et coalitions internes

Des exemples de réseaux formés au sein de la communauté sont :

- des groupes nouvellement formés (personnes qui se réunissent pour partager des informations), tels que la réunion des responsables du développement du gouvernement avec le comité de gestion de l'école pour partager les programmes gouvernementaux.
- des groupes existants qui travaillent ensemble, comme des comités de gestion de la santé qui travaillent avec des comités de gestion des écoles pour préconiser au gouvernement des réformes de la prestation de services

Les réseaux et coalitions externes

Pour influencer les changements dans la prestation des services et dans la politique, les citoyens et les groupes de citoyens peuvent constituer des réseaux et former des coalitions avec des groupes en dehors de leurs communautés.

La VAC est renforcée étant donné que les citoyens établissent des liens avec des mouvements sociaux plus vastes au-delà de leur communauté, leur permettant de formuler des demandes plus amplifiées pour permettre une action. De nombreux mouvements sociaux existent dans les pays, auxquels les citoyens peuvent se connecter, comme des coalitions sur les droits de l'enfant et la protection ou la redevabilité sociale.

Les réseaux peuvent également être formés au niveau du district ou au niveau régional. Par exemple, tous les comités de gestion des

écoles au sein d'un même district pourraient convenir de travailler ensemble pour influencer le changement de politiques.

Les réseaux et coalitions sont utiles pour influencer les détenteurs du pouvoir et les responsables. Quand les citoyens sont plus organisés et travaillent efficacement ensemble, leur puissance et leur force pour influencer le changement sont conséquents, et la population mobilisée devient trop importante pour être ignorée.

Conseils pour améliorer la formation d'une coalition ou d'un réseau

- Identifier les problèmes spécifiques qui préoccupent la plupart des membres de la communauté et autour desquels les parties prenantes peuvent prendre des mesures. Quand une coalition est basée sur un problème commun, elle prend facilement de l'élan et est susceptible d'être soutenue. Par exemple, une question relative à l'école pourrait affecter les enfants au-delà de la zone où la VAC est mise en œuvre
- Partager les responsabilités entre les membres afin de chacun des membres puisse apporter sa contribution, mais aussi se sentir valorisé
- Encourager la rotation du leadership entre les membres
- Assurez-vous que les voies de communication restent ouvertes et informez régulièrement tout le monde des changements qui se produisent dans la communauté.
- Célébrez ensemble les réussites et les difficultés qui ont été surmontées

DÉFENDRE ET INFLUENCER

8.4



1. Responsables et personnes au pouvoir

L'amélioration des services et l'influence de la politique nécessitent généralement une action de la part des prestataires de services et des personnes au pouvoir, le plus souvent le gouvernement. Bien que les citoyens puissent identifier la nécessité d'une action, il est rarement en leur pouvoir la mener à bien. Ils dépendent du gouvernement pour réagir et prendre des mesures en vue de réaliser les changements souhaités.

Les citoyens peuvent utiliser leurs voix individuelles et collectives pour mener un plaidoyer auprès des prestataires de services, des décideurs et des personnes au pouvoir, dans le but de les inciter à mettre en œuvre les changements qu'ils veulent voir. Les responsables et personnes au pouvoir, lorsqu'ils reçoivent des appels au changement persistants, exprimés par les citoyens qui expriment leur point de vue, doivent écouter et répondre. Bien sûr, la réponse n'est pas toujours immédiate, et dans certains cas, il se peut qu'il n'y ait aucune réponse du tout. Mais dans de nombreuses circonstances, la VAC a résulté sur des changements majeurs.

2. Plaidoyer stratégique

Le plaidoyer et l'influence sont souvent des activités à long terme qui peuvent ne produire des résultats qu'avec du temps et de l'endurance - il a fallu 56 ans à la campagne

anti-esclavagiste britannique pour mettre fin à l'esclavage !

Cela dit, il est possible d'obtenir des victoires significatives à moyen terme avec des plans stratégiques et durables en faveur de l'engagement et de l'influence. Vision Mondiale Ouganda a été en mesure de tirer parti de preuves de la VAC au niveau communautaire lors d'une campagne nationale pour augmenter le budget de la santé du gouvernement. Travaillant avec d'autres, il aura fallu seulement quatre ans pour atteindre ce résultat, l'ajout de 19,5 millions \$ de financements afin d'employer des travailleurs de la santé au niveau communautaire.

Et certains résultats au niveau local peuvent être atteints presque immédiatement lorsque les citoyens et le gouvernement se réunissent pour mettre en œuvre des solutions conjointes à partir des plans d'action de la VAC.

Les actions de plaidoyer et d'influence doivent être ciblées. Vous devriez planifier vos missions de plaidoyer dans le détail pour vous assurer d'avoir le bon porte-parole, avec le bon message fondé sur des preuves, parler à la bonne personne/aux bonnes personnes en position de pouvoir/d'influence au bon moment.

Pour améliorer votre impact et votre efficacité, vous trouverez peut-être utile de réaliser des exercices pour définir et identifier les décideurs et les relations de pouvoir pour la question que vous voulez influencer. (Voir la section 2.6 pour plus d'informations sur ce qu'est la puissance).

Préparer la chronologie des cycles électoraux, de planification et de budgétisation du gouvernement peut également être important lors de la planification des actions de plaidoyer et d'influence.

Chaque autorité locale a pour mandat d'élaborer un plan de développement de trois à cinq ans, et il est basé sur ce plan que la budgétisation plus annuelle est fait. Ce plan est normalement destiné à renforcer une partie de la politique et des autres engagements du gouvernement. La VAC fournit d'excellents outils pour influencer la conception de ces plans. En Arménie, le gouvernement a adopté la VAC à titre de méthodologie que les collectivités locales peuvent utiliser pour élaborer leurs plans de développement. En outre, chaque collectivité locale a un cycle budgétaire annuel, il serait bon d'identifier ce cycle d'organiser par exemple le Rassemblement communautaire et de la planification de l'action avant la finalisation du budget. Lorsque cela est possible, les groupes de travail sur la VAC peuvent travailler de concert avec les représentants locaux du gouvernement pour aligner les sessions de Rassemblement communautaire et de la planification d'action sur les réunions budgétaires qu'ils organisent habituellement. Vous remarquerez aussi que la plupart des gouvernements offrent des subventions sous conditions pour l'eau, l'éducation et la santé, et celles-ci peuvent également être exploitées en travaillant avec les fonctionnaires mandatés au cours de planification de l'action. Il serait bon de consigner toutes les opportunités existantes susceptibles améliorer la mise en œuvre du plan d'action dans votre communauté et de chercher à les exploiter.

Si le but de l'action est d'augmenter le budget national, alors il est trop tard pour la lancer une semaine avant l'annonce du budget. Vous devriez planifier à l'avance des réunions avec les décideurs à quel moment ils peuvent avoir le plus d'influence.

Il est parfois préférable de commencer en préconisant aux personnes au pouvoir ou les prestataires de services qui sont les plus proches du niveau de la communauté. Une fois que ces dirigeants locaux sont conscients des enjeux et ont vu la preuve de la nécessité d'un changement, ils peuvent ensuite plaider en votre nom pour influencer d'autres décisions marquées. Par exemple, mener un plaidoyer devant votre député local, qui peut alors mener ce même plaidoyer au niveau national en faveur de changements à la politique publique.

Le développement de réseaux et de coalitions peut permettre des avancées stratégiques importantes dans le plaidoyer et l'influence en faveur du changement. La puissance et la force en matière d'influence surviennent quand les gens sont plus organisés, travaillent ensemble et mobilisent une grande partie de la population.

- Réunions de lobbying
- Séminaires parlementaires
- Soumissions au gouvernement
- Réunions publiques
- Pétitions
- Ateliers
- Formation
- Visites de l'exposition/visites sur le terrain
- Audits sociaux
- Fiches d'évaluation
- Consultation des enfants

- Distribution de brochures
- Concours de peinture, etc.
- Affiches, flyers
- Sondages
- Théâtre
- Mass médias
- Rédaction de lettres
- Entretiens, talkshows
- Journaux, communiqués de presse
- Conférence de presse
- Parlements des enfants

Il existe une vaste gamme d'actions de plaidoyer potentielles disponibles. En voici quelques-unes :

De nombreux outils et ressources d'orientation pour soutenir les actions de plaidoyer sont disponibles dans la Bibliothèque sur l'apprentissage du plaidoyer sur WV Central à :

<https://www.wvcentral.org/advocacy/Advocacy%20Learning%20Library/Forms/AllItems.aspx>

Action communautaire continue

Il peut être difficile de maintenir l'énergie et l'engagement communautaires pour les campagnes à long terme, en particulier lorsque le gouvernement ou les personnes au pouvoir ne répondent pas. Des citoyens actifs devront continuer à motiver les autres pour maintenir la pression en faveur du changement. L'éducation citoyenne continue est une part importante dans le cadre de ce processus. Les possibilités de mobilisation et d'action citoyenne dépendront de la situation locale, mais il peut exister des options telles que des réunions, des rassemblements, des marches, des pétitions, soulever la question dans les médias, les visites aux députés locaux et autres parties prenantes influentes dans la communauté.

Quelques conseils pour le maintien de l'action communautaire

- Chercher à aligner les activités relatives à la VAC sur les cycles de planification mandatés par le gouvernement. Ceci est susceptible de conduire à des résultats positifs plus rapides, et donc encouragera en outre la communauté à poursuivre l'action.
- Utilisez la VAC pour influencer les espaces obligatoires du gouvernement, par exemple la planification de la collectivité locale et le cycle budgétaire local. Il s'agit de espaces périodiques permanents dans

lesquels la communauté peut continuer à s'engager, même après la clôture du projet. Les influencer contribuera à renforcer le système et il est probable que cela soit durable

- Établir des partenariats avec les organisations existantes à base communautaire (OBC), les groupes religieux, groupes de jeunes, des associations de femmes

LIENS DU NIVEAU LOCAL AU NIVEAU NATIONAL 8.5

Au-delà du niveau communautaire

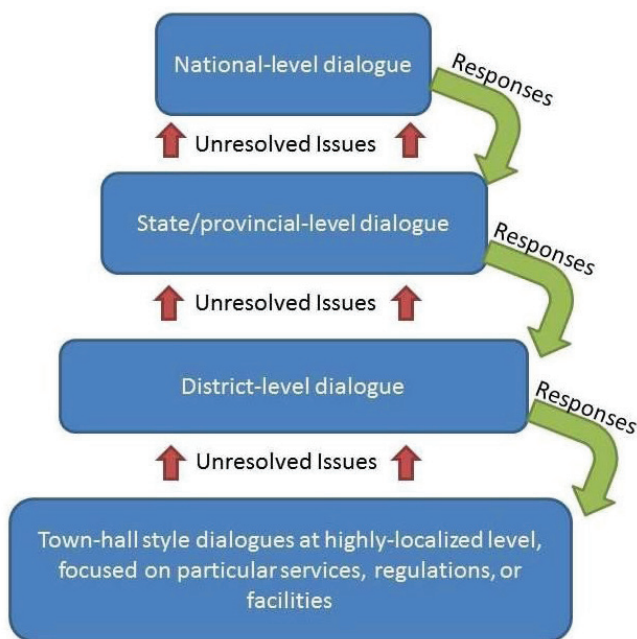
Il y a des moments où l'action des responsables et des personnes au pouvoir est suffisante pour réaliser les réformes identifiées par les communautés par le biais de la VAC. D'autres fois, les autorités locales peuvent ne pas avoir les droits de décision ou les budgets qui leur permettraient de prendre les mesures nécessaires. Lorsque cela se produit, vous devez regarder au-delà du niveau local des solutions et interagir avec les détenteurs du pouvoir et les décideurs à des niveaux plus élevés - au niveau du district, infranational ou même au niveau national.

La confiance et les compétences nécessaires pour engager et influencer ces décideurs de niveau supérieur peuvent ne pas être encore au nombre des capacités pratiques des membres de la communauté locale, mais il est possible de développer ces compétences au fil du temps. Vous pouvez également prendre de nombreuses mesures pratiques pour toucher ces responsables et les influencer à agir.

Pourquoi du niveau local au niveau national ?

Lier et tirer parti des actions de plaidoyer du niveau local au niveau national est une composante prioritaire émergente de Voix et action citoyenne et du LEAP 3. Comme

nous l'avons vu à la section 4, la plupart des bureaux nationaux planifient et associent maintenant délibérément la planification et le plaidoyer local et national dès le début de la conception des programmes, et de nombreux cadres logiques de la VAC incluent désormais systématiquement des liens vers les programmes et plans nationaux.



Les mesures prises à des niveaux plus élevés devraient être conçues pour compléter les plans d'action et initiatives au niveau local. Les questions soulevées au niveau national seront généralement plus générales qu'une question soulevée sur un site de mise en œuvre de la VAC. Comme les questions nationales sont généralement plus générales, elles sont susceptibles d'être pertinentes pour un certain nombre de zones locales.

Lier le plaidoyer au niveau local à un engagement de niveau plus élevé est souvent essentiel pour veiller à ce que les plans d'action de la communauté puissent être réalisés. Si le problème ne peut être résolu localement, il devra être transféré à des niveaux d'autorité plus en plus élevés, jusqu'à ce qu'une solution puisse être trouvée.

Un exemple où cela est souvent le cas est lorsque le défi sous-jacent de répondre aux préoccupations des communautés locales est la nécessité d'une allocation budgétaire supplémentaire aux niveaux sous-nationaux ou nationaux.

Le niveau auquel une question doit être transférée variera en fonction du contexte et des structures et processus du gouvernement. On observera en particulier des différences entre les pays disposant de gouvernements décentralisés par rapport à ceux dont le gouvernement est centralisé. Pour les pays dont les gouvernements sont décentralisés, seulement un très petit nombre de questions sont susceptibles de devoir être transférées jusqu'au niveau national (par exemple un appel pour l'introduction de la couverture maladie universelle) car l'essentiel de la prise de décisions est réalisé au niveau infranational, voire du district. Beaucoup de district et organismes gouvernementaux municipaux ont le pouvoir de prendre un large éventail de décisions politiques et de procéder aux allocations budgétaires. Dans des contextes où les gouvernements sont fortement centralisés, cependant, il peut être nécessaire de porter des questions relativement basiques sur la scène nationale pour permettre une action.

D'autres questions contextuelles pourraient devoir être prises en considération. Dans un pays aussi vaste que l'Inde, il serait extrêmement difficile d'exercer une influence au niveau national, mais il est tout à fait réalisable de rechercher le changement au niveau étatique. Et dans certains pays, où VM n'est pas enregistrée au niveau national (par exemple en Chine, où VM est seulement enregistrée au niveau provincial), il peut être techniquement ou politiquement impossible de porter des questions à l'échelle nationale.

Ces considérations renforcent la nécessité d'une très forte analyse du contexte politique et de la politique, tant au niveau local qu'au niveau national au cours du processus de conception de la VAC. L'analyse informera la portée et l'ambition des plans pour relier le plaidoyer au niveau local et national.

Lors de la planification à grande échelle, les communautés devraient être encouragées à développer des plans et objectifs de plaidoyer à court et moyen terme reliés à des plans nationaux de plaidoyer national énoncés dans les Approches techniques et Programmes techniques.

Quelques questions simples pourraient inclure :

- **Qu'est-ce que** nous essayons de réaliser ? Cela pourrait être soit à court ou à long terme, cependant, assurez-vous que le changement à long terme est clair avant tout, puis étudiez les changements à court termes qui permettront de parvenir à l'objectif à long terme
- **Qui** sont les principaux acteurs sociaux que nous essayons d'influencer ?
- **Comment** allons-nous nous y prendre (compte tenu de nos activités existantes et de nos points forts,
- ceux de nos partenaires et autres agents) ?

Au-delà du niveau national

Dans certains cas, le plaidoyer au niveau communautaire a le potentiel de contribuer aux programmes de plaidoyer régionaux ou même mondiaux. Par exemple, l'Agenda 2030 pour le développement durable a établi des objectifs et des cibles que les gouvernements nationaux chercheront à réaliser au cours des 15 prochaines années. Chaque gouvernement prendra ses propres engagements vis-à-vis des cibles spécifiques, les rendant ensuite redevables. La VAC peut aider les citoyens ordinaires, y compris les enfants et les jeunes,

à surveiller et à améliorer la prestation des services et suivre la façon dont leur nation s'efforce de tenir les engagements de l'Agenda 2030.

Il peut également être possible d'interagir avec des organes et agendas régionaux, notamment par le biais de la nouvelle campagne de Vision Mondiale destinée à mettre un terme à la violence contre les enfants.

Développer les compétences des citoyens pour un plaidoyer de haut niveau

Comme nous l'avons vu, chez Vision mondiale, nous comprenons que le plaidoyer peut être un plaidoyer « par », « avec » et « pour » les enfants, les jeunes et les communautés (voir la Section 2.3 pour plus d'informations).

Des efforts devraient toujours être faits pour permettre aux citoyens de mener leur propre plaidoyer au niveau local, du district et au niveau national (plaidoyer par). Cependant, il peut y avoir des défis pour les membres de la communauté s'engageant à des niveaux plus élevés. Par exemple, les distances de déplacement peuvent être considérables, il peut y avoir des barrières linguistiques, les membres de la communauté peuvent manquer de confiance et de la capacité nécessaire pour coopérer avec les hauts fonctionnaires et, en outre, les hauts fonctionnaires peuvent tout d'abord être réticents à interagir directement avec des membres de la communauté.

Pour faire face à ces défis, nous pouvons planifier une combinaison de personnel de Vision Mondiale, en collaboration avec des partenaires se livrant à un « plaidoyer avec » ou à un « plaidoyer pour » dans le cadre de l'action au niveau national et des agendas, aux côtés du plaidoyer local par les membres de la communauté par le biais de la VAC au niveau local. Entre temps, identifier les organisations

et les individus spécifiques et cartographier les connaissances et les compétences dont ils auront besoin pour interagir avec les dirigeants au plus haut niveau. Par exemple, la rédaction de présentations, les communications et le lobbying. Aider ces parties prenantes à développer leurs compétences. Alors que les communautés gagnent en confiance, en connaissances et en compétences et que davantage d'espace est ouvert pour l'engagement au niveau du district et au niveau national, Vision Mondiale devrait prendre de plus en plus de recul et soutenir les actions qui permettront aux voix des enfants, des jeunes et des communautés d'être entendues directement.

Élaborer une base de preuves convaincantes

Influencer les niveaux supérieurs du gouvernement et les décideurs peut être beaucoup plus exigeant que d'exercer une influence au niveau local. Plus précisément, un tel engagement nécessite généralement des preuves convaincantes et souvent à grande échelle pour déterminer la raison pour laquelle ceux qui ont le pouvoir, l'autorité et l'influence devraient faire attention et prendre des mesures.

La VAC peut être une source de données et de preuves originales considérables, en particulier dans les pays où la VAC est mise en œuvre dans plusieurs programmes régionaux. Lorsque les données tirées de plusieurs lieux dans lesquelles la VAC est mise en œuvre sont rassemblées, elles peuvent signaler la nécessité d'opérer un changement.

Le personnel de Vision Mondiale doit travailler avec des équipes et des partenaires locaux de facilitation de la VAC à l'élaboration des plans pour recueillir des données et des preuves au niveau communautaire et les transmettre au personnel en charge du plaidoyer national pour analyse et utilisation dans l'élaboration

des rapports et des recommandations politiques infranationales ou nationales.

La VAC a le potentiel de faire émerger de nouvelles questions qui doivent devenir une priorité pour le plaidoyer au niveau national. Par exemple, un Rassemblement communautaire peut avoir soulevé la question d'une mauvaise formation en cours d'emploi. Il peut émerger que cela est une question qui a été soulevée dans de nombreux lieux de VAC communautaire. Vision Mondiale, qui pourrait travailler avec des partenaires ou une coalition, peut choisir de transmettre cette question au ministère de l'Éducation à titre de question de plaidoyer national. Notre situation en serait renforcée car nous avons pu mettre en évidence nos préoccupations en les reliant à la preuve d'un besoin sur plusieurs sites au niveau local.

Les données et les preuves de la VAC

L'inclusion de plans pour produire des données et des preuves au niveau local pour soutenir l'accroissement des activités de plaidoyer au niveau du district ou au niveau national est un élément essentiel de la conception de l'Approche technique et du Programme technique. Les cadres logiques de la VAC devraient inclure un certain nombre d'indicateurs standard qui, grâce à une surveillance de routine, assureront la collecte et la présentation des différents types de données pour leur utilisation dans le plaidoyer.

Les données et preuves générées par la VAC peuvent inclure :

- L'analyse et la présentation des données qui sont faites au moment du Rassemblement communautaire - l'analyse/présentation des données primaires. Ces données doivent être consignées dans la base de données de la VAC au moment des rassemblements
- D'autres formes d'analyse effectuées plus

tard par les groupes de VAC, le Bureau national de VM et/ou ses partenaires à des fins de plaidoyer - analyse/présentation des données secondaires

Afin de soutenir le recueil de preuves de qualité, une collecte systématique de données est nécessaire au cours du Rassemblement communautaire en utilisant les feuilles d'enregistrement. Ces données peuvent ensuite être transférées dans la base de données de Voix et action citoyenne et être stockées et combinées à d'autres données pour analyse.

Passez en revue la section 2.11 pour plus d'informations sur le recueil des preuves.

L'analyse des données générées par les citoyens

Pour commencer le processus de présentation des preuves de la VAC aux parties prenantes infranationales et nationales, les données tirées de plusieurs sites de VAC doivent être regroupées et analysées parallèlement aux données secondaires. Les preuves qui en résultent peuvent être utilisées pour créer des positions de principe et des recommandations. Ce travail sera généralement effectué par le personnel de plaidoyer au niveau national.

Voici quelques exemples des types d'analyses secondaires qui peuvent être réalisées :

- L'analyse des écarts entre les normes nationales (ou internationales) et les normes actuelles dans les communautés
- Le classement des services en fonction de leur performance
- Le suivi de la performance des installations/ services au fil du temps
- La comparaison de la performance entre les régions
- Les schémas sur une étendue géographique

Développer des preuves à des fins d'influence

De bonnes positions de principe et recommandations pouvant être utilisées pour des niveaux d'engagement et d'influence plus élevés nécessitent une combinaison d'analyse de données solide et un récit qui retient l'attention de l'auditoire et fait valoir des arguments solides en faveur de l'action et du changement.

Voici quelques éléments critiques dans la rédaction de rapports sur les données et de positions de principe :

- La clarté du ou des problèmes et leur impact sur les personnes concernées
- Des recommandations, spécifiques, réalistes et concrètes
- Savoir qui est votre public et la comprendre de ce qui va les motiver à l'action
- Connaître les attentes du public en termes de compréhension de données valides et crédibles. De nombreux ministères ne considéreront pas afficher un rapport (et son argument en faveur du changement) comme crédible sans un échantillon de taille robuste et complet
- Inclure des images, des récits et des citations de la communauté qui témoignent de la réalité et créent un lien personnel
- Dans la mesure du possible, inclure une analyse coûts-avantages car de nombreux gouvernements exigent normalement une « note budgétaire » de leur ministère des finances quant aux implications financières

Tout le monde ne lira pas de rapports sur des preuves longs et techniques. Il est important que l'information soit résumée dans des formes pouvant être facilement partagées avec le public, les partenaires et les décideurs politiques. Voici quelques exemples :

- Brèves notes d'orientation de synthèse

- Packs d'information
- Points presse, par exemple communiqué de presse,
- Autres outils de campagne/lobbying tels que des affiches, autocollants, dépliants ; ceux-ci mettront principalement en évidence les problèmes et les appels à l'action

Travail en collaboration avec d'autres

Nous avons vu que l'importance des réseaux et des coalitions est clair à toutes les étapes de l'Approche Voix et action citoyenne, d'autant plus que nous commençons à « permettre aux citoyens de participer » et dans « l'amélioration des services et l'influence de la politique ». Travailler avec et à travers les réseaux et coalitions devient encore plus critique que l'action au niveau local est liée une action de plus haut niveau, en particulier au niveau national.

Généralement, l'influence au niveau national est presque toujours rendue possible grâce à un travail en coalition avec de nombreux partenaires aux vues similaires.

De nouvelles preuves suggèrent l'importance des institutions et des personnes clés (ou « interlocuteurs ») dans la négociation de relations et l'établissement d'un lien entre redevabilité au niveau local et influence politique. Par exemple, au niveau local, Vision Mondiale a vu comment les organisations confessionnelles, les chefs traditionnels, les organisations communautaires, les écoles et les comités de santé peuvent jouer un rôle crucial dans la négociation de partenariats entre les prestataires de services et les membres de la communauté. Ces partenariats peuvent immédiatement contribuer à améliorer une installation, un service ou une réglementation locale.

Au niveau du district, ces acteurs ont tendance à élargir leurs partenariats pour

y inclure les acteurs du gouvernement du district. Par exemple, les districts ont tendance à disposer de spécialistes sectoriels qui peuvent aider les gens à comprendre les détails techniques du problème et les solutions possibles. Les élus ont tendance à aider les gens à comprendre les obstacles procéduraux à la solution du problème. Les coalitions locales, les chefs traditionnels ou religieux influents et les grandes ONG qui ont une portée géographique plus large peuvent aider les gens à accumuler une influence politique.

Identifier et recruter des « champions du plaidoyer » pour devenir des voix puissantes appuyant les changements tant au niveau local que national peut contribuer à l'obtention de résultats. Les précédents programmes de VAC qui ont créé des liens avec une influence au niveau national ont recruté des Premières Dames, des députés, des stars du sport et des stars du cinéma et de la télévision comme porte-parole et défenseurs des questions de plaidoyer national. Plus le profil du champion sera élevé au niveau national, plus ils seront en mesure d'exercer une influence.

Espaces locaux, infranationaux et nationaux pour l'engagement

Une fois agrégées, analysées et présentées sous forme de positions de principe et de recommandations, les données relatives à la VAC peuvent alimenter une large gamme des dialogues de haut niveau entre plusieurs parties prenantes. Ces dialogues peuvent se produire dans des espaces « invités », dans lesquels le gouvernement encourage la participation des populations, ou des espaces « revendiqués/créés », dans lesquels les gens eux-mêmes adhèrent ensemble en vue de la redevabilité.

De nombreux gouvernements ont créé des espaces institutionnalisés pour la participation des citoyens. Par exemple, la Table ronde du Pérou pour la lutte contre la pauvreté

nourrit le dialogue entre de multiples parties prenantes aux niveaux local, infranational et national. Et de nombreux gouvernements réunissent désormais des parlements d'enfants, où les voix des enfants peuvent être entendues sur des questions qui sont importantes pour eux.

En outre, dans de nombreux pays, les gouvernements locaux sont tenus d'impliquer les membres de la communauté à des réunions de planification et de budgétisation. Il s'agit généralement d'un processus annuel qui constitue une excellente occasion d'influencer les gouvernements locaux à intégrer les besoins/problèmes figurant dans le Plan d'action de la communauté pour la VAC dans le processus décisionnel local. Encourager les communautés à participer régulièrement dans des espaces « invités » améliore la durabilité de notre travail.

Ce ne sont cependant pas les seuls espaces formels qui offrent la possibilité d'un engagement. Les rassemblements informels tels que les galas annuels, les fêtes et les cérémonies culturelles ont été utilisés et ont permis aux communautés d'obtenir des résultats.

Le modèle de VAC lui-même soutient de multiples parties-prenantes, un dialogue fondé sur des preuves dans les Rassemblements communautaires (espaces souvent créés), des plateformes qui commencent en se concentrant sur la performance d'une installation, d'un service ou d'une réglementation gouvernementale - par exemple une clinique, une école, un règlement local, ou vulgarisation agricole. Il existe un potentiel considérable pour que les dialogues du type de ceux qui se tiennent en mairie comme ceux-ci soient étendus et répliqués, de sorte que les représentants de la communauté, y compris les enfants et les jeunes, puissent engager les fonctionnaires

et les représentants élus dans des dialogues productifs et continus longtemps après que Vision Mondiale a quitté la région.

SUIVI ET SOUTIEN 8.6

La surveillance et le soutien continus lors de la mise en œuvre de la VAC sert un certain nombre d'objectifs :

- Motiver les personnes menant les actions à bien
- Vérifier que les actions prévues se réalisent
- Veiller à ce que les stratégies utilisées soient efficaces et contribuent à réaliser l'action planifiée
- Permettre la résolution de problèmes si des obstacles empêchent la réalisation des actions
- Faire un rapport des progrès à la communauté et aux usagers du service
- Recueillir des données pour démontrer l'impact et informer un plaidoyer de plus haut niveau

La surveillance encourage les communautés à produire des mises à jour régulières et à utiliser des rapports et des boucles de rétroaction. Tous ceux-ci contribuent à maintenir l'intérêt et l'engagement citoyen. Une forte persévérance pour réaliser le changement à long terme et durable est souvent difficile à maintenir, de sorte qu'il est particulièrement important de rendre régulièrement compte des progrès accomplis dans la réalisation du plan d'action auprès les différentes parties prenantes, en particulier celles qui sont impliquées dans le Rassemblement communautaire et les usagers et prestataires de services du service public.

Suivi de la mise en œuvre du Plan d'action

Le Suivi de la mise en œuvre du Plan d'action inclut non seulement l'enregistrement des actions spécifiques qui sont réalisées et la documentation du quand et du comment les citoyens présentent leurs demandes ou recommandations, mais implique également de veiller à ce que les réponses du gouvernement soient notés et utilisées par les membres de la communauté en vue de réviser ou de développer les nouvelles étapes du plan d'action. Chaque interaction avec les décideurs fournit de nouvelles informations qui vous aideront à concentrer et à clarifier les actions futures.

Les progrès en vue de la réalisation des actions doivent être surveillés par l'équipe de facilitation de la VAC et les membres de la communauté et les noms de ceux qui sont responsables du suivi des progrès doivent être inscrits dans le Plan d'action.

Les équipes de facilitation VAC devraient être encouragées à produire des courts rapports de mise à jour sur les progrès réalisés tous les six mois. Ceux-ci pourraient être des entretiens vidéo ou de courtes études de cas - ils n'est pas nécessaire qu'il s'agisse de longs documents rédigés et détaillés. Ils devraient viser à capturer les actions clés qui ont été réalisées et les résultats qui ont été obtenus.

Le personnel de Vision Mondiale est responsable de la collecte et de l'archivage de ces rapports dans la base de données de la VAC.

Résolution de problèmes, flexibilité et réactivité

Les activités de surveillance aident les personnes concernées à savoir si leurs activités fonctionnent. Si les plans ne sont pas réalisés, la surveillance permet d'identifier la nécessité d'actions alternatives. La résolution de problèmes est souvent nécessaire quand

les citoyens se heurtent à des obstacles. Recherchez des stratégies ou des actions alternatives, telles que la l'établissement avec d'autres groupes dans le cadre de réseaux ou de coalitions, et la souplesse et sensibilité à la situation locale.

Soutien continu

Non seulement le personnel de VM, mais aussi ses partenaires peuvent assurer la surveillance et le soutien. Ceux-ci peuvent aussi provenir d'autres membres de la communauté, les OBC et d'autres groupes au sein de la communauté. Passez en revue la Section 5.5 pour plus d'informations sur le soutien continu.

Célébrez la réalisation des Plans d'action

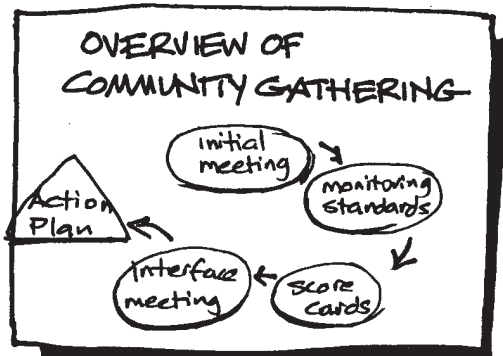
Il y a un dicton qui dit que « le succès engendre le succès ». Les citoyens devraient prendre l'initiative de partager leurs succès avec la communauté plus large, en particulier les usagers et les prestataires du service public. Cela aide vraiment à motiver l'action des citoyens pour améliorer d'autres services et d'influencer la politiques. Organisez des événements pour partager les actions entreprises et ce qui a été réalisé.

Célébrez les victoires

Nous ne pouvons pas insister assez sur ce point. Lorsque les actions sont réalisés, et les services sont améliorés, célébrer la réussite ! Partagez la réussite avec tous ceux qui y ont contribué. Reconnaître et célébrer l'action des responsables ou des détenteurs du pouvoir qui opéré le changement. Célébrez la participation et l'engagement des citoyens ordinaires. Encourager la poursuite active autonomisée de la citoyenneté pour la poursuite du changement et de l'amélioration.

Annex I

OVERVIEW DIAGRAMS



SMILELY SCALE

SMILELY SCALE

VERY BAD	☹
BAD	☹
OK	☹
GOOD	☺
V GOOD	☺

GROUP INDICATORS

PERFORMANCE MEASURES
Characteristics of an IDEAL
.....

PRACTICE VOTING

PRACTICE PERFORMANCE MEASURE	SMILEY	☹	☹	☹	☺	☺
National football team performance	☹					

SCORE CARDS

Location _____	Group _____	SCORE CARD	
PERFORMANCE MEASURES FROM GROUP	Symbols	Scores	
PERFORMANCE MEASURES GIVEN			

VOTING SHEET

Location _____	Group _____	VOTING SHEET				
		☹	☹	☹	☺	☺

COMMENTS & PROPOSALS

Location _____	Group _____
COMMENTS	PROPOSALS

WHAT YOU NEED FOR SCORE CARDS

OVERVIEW DIAGRAMS



COMPARISON SCORE CARDS

SAMPLE COMPARISON CHART				
Indicators	Group	HEALTH CENTRE		
		Outpatients	Potential Patients	Severe Patients
PERFORMANCE MEASURES FROM GROUP				
Availability of drugs		😊		😞
Staff friendliness		😊	😊	
PERFORMANCE MEASURES FROM				
Quality of staff		😊-😊	😊	😊
Coordination with service		😊-😊	😊	😊

MONITORING STANDARDS

Monitoring Standards			
Area	Standard	Actual	Comment
Type	Standard	Actual	Comment
~~~~~	~~~~~	~~~~~	~~~~~
~~~~~	~~~~~	~~~~~	~~~~~
~~~~~	~~~~~	~~~~~	~~~~~
~~~~~	~~~~~	~~~~~	~~~~~

ACTION PLANNING

ACTION PLAN				
ACTION	WHO WILL DO THIS	BY WHEN	RESOURCE/SUBACTIVITIES	WHO MONITORS

SCORE CARDS

Location _____		Group _____	
SCORE CARD			
Performance Measure from group	Score	Scores	
Performance Measure Given			

WHAT YOU NEED FOR INTERFACE MEETING

Endnotes

1. Just Associates (2006) Making Change Happen : Power, Concepts for Revisioning Power for Justice, Equality and Peace, Making Change Happen No.3, Washington : Just Associates
2. See [LEAP 3rd Edition](#) for more detail
3. See [The Role of Advocacy in LEAP 3](#) for more detail
4. <http://www.un.org/sustainabledevelopment/sustainable-development-goals/>
5. WorldVision refers to this as Agenda 2030
6. The full set of CVA indicators can be found in the [CVA DME Framework Guidance](#)
7. Check the full [Local Level Advocacy Core Competency](#) for details.
8. In this paper, children or young people refer to any person under the age of 18 years, as defined by the United Nations Convention on the Rights of the Child. The term young people respects the preference of many older children to be called 'young people' instead of 'children'
9. Information and communication technology has a key role to play in accelerating data aggregation process