

# outil 35 Offrir un 'feedback' aux victimes/communautés et gérer leurs attentes par rapport au MRM

## À faire & à ne pas faire

Les efforts visant à renforcer la responsabilité des auteurs sont progressifs et dépendent de plusieurs variables et acteurs. Il est donc difficile de mesurer les réalisations avant qu'une percée majeure n'ait lieu, comme par exemple la signature d'un plan d'action. Quant à la réponse apportée, les programmes peuvent également prendre du temps à se réaliser, en particulier s'ils nécessitent une collecte de fonds. Il peut donc souvent s'avérer difficile de faire un retour aux victimes et aux communautés qui fournissent des informations pour le MRM et devant lesquels les acteurs du MRM sont en fin de compte responsables. Un certain retour peut toutefois être fait, si les attentes sont gérées depuis le début. Voici quelques exemples et leçons tirés de l'expérience des ONG engagées dans le MRM :

### Etape 1 : Comprendre et gérer les attentes

- Essayez de comprendre le retour que la victime/communauté attend.
- Clarifiez quel suivi et quel retour votre organisation est en mesure de faire/donner, dans quels délais, et clarifiez ce qui est au-delà de votre pouvoir/capacité.
- Ne promettez pas qu'un cas particulier figurera dans un rapport pays ou un rapport annuel présenté au Conseil de sécurité. Seuls quelques cas sont décrits dans ces rapports et ce uniquement à titre d'exemples. Cela ne signifie pas que d'autres cas n'ont pas été pris en compte dans l'analyse développée dans le rapport.

### Etape 2 : Identifier les types de retour que vous pouvez donner

#### Au niveau individuel :

- Si des mesures concrètes de suivi sont décidées (ex. orientation), tenez la victime et la famille informées des mesures prises pour assurer le suivi de leur cas.
- Si l'information relative à un cas de violation grave est parvenue à votre organisation par une personne intermédiaire, faites en sorte que cette personne sache que vous avez contacté la victime et/ou effectué le suivi nécessaire. Il est souvent facile d'oublier l'intermédiaire, une fois le contact direct établi avec la victime.

#### Au niveau communautaire :

- Informez les communautés des développements importants relatifs au MRM, comme la signature de plans d'action avec des acteurs armés qui opèrent dans le pays, la publication de rapports annuels et de rapports pays, l'adoption de conclusions sur le pays, l'adoption de résolutions, etc. Expliquez que la surveillance et la communication d'informations sur les violations graves constituent le point de départ essentiel de tous ces développements. Cela peut, par exemple, faire l'objet de réunions spécifiques ou être intégré dans d'autres activités (formations, ateliers).
- Si le contact avec une communauté a été établi dans le cadre d'une activité de recherche (rapport, étude), présentez le produit final à la communauté et/ou, si possible, créez une opportunité de faire un retour avant la finalisation du produit.
- Si vous menez un projet lié au MRM en collaboration avec une communauté particulière, prévoyez de lui faire un retour sur les progrès et les résultats du projet quand vous préparez vos rapports pour les bailleurs de fonds et donnez-lui l'opportunité de fournir une contribution supplémentaire et des recommandations.

#### Grand public :

- Si cela convient à votre organisation, informez le public des développements importants relatifs au MRM par des communiqués de presse ou par votre site Internet.

OUTIL 35


### Ce qu'il faut faire :

- Expliquez l'objectif des informations collectées pour le MRM.
- S'il existe des risques pour la sécurité, expliquez les mesures de protection que vous pouvez de manière réaliste appliquer et pour quelle durée ; expliquez les mesures de protection pouvant être fournies par d'autres.
- Proposez des options en matière de soutien et d'assistance que vous pouvez fournir ou rechercher.
- Expliquez le processus et le calendrier de ce soutien et de cette assistance.
- Assurez le suivi et faites un retour sur les questions posées par les communautés.
- Expliquez le suivi et le retour sur des questions dépendant d'autres que vous et pas seulement de vous.

### Ce qu'il ne faut pas faire :

- Donner la fausse impression aux communautés qu'elles n'obtiendront une assistance que si elles acceptent de signaler les violations graves.
- Offrir ou promettre un soutien que vous n'êtes pas en mesure de fournir ou de faciliter.
- Promettre aux victimes, aux témoins ou aux communautés qu'un cas de violation particulier qu'ils ont signalé figurera dans un rapport présenté au Conseil de sécurité.

### autres outils pertinents

-  outil 34 – Fiche d'information 'défis et opportunités de la collaboration avec les communautés dans la surveillance et la réponse aux violations graves'