

## Glossaire - Initiative Resilient Roots

**Analyse contextuelle** | Une méthodologie permettant l'analyse de l'environnement d'une organisation de la société civile (OSC), soit la combinaison de différents facteurs et conditions qui pourraient avoir un impact sur son travail et résultats, y compris sur sa relation avec ses [principales parties prenantes](#). Cette analyse joue un rôle fondamental dans la définition des stratégies d'adaptation et de mitigation et a été utilisée pour informer la préparation des plans de mise en oeuvre de chacun des partenaire pilote.

**Apprentissage entre pairs** | L'apprentissage entre pairs est fondé sur l'échange coopératif de compétences et d'expériences (à la fois positives et négatives), solutions et pratiques entre deux acteurs ou plus dans un même domaine ou dans une même communauté. Dans le cadre de l'initiative Resilient Roots, l'apprentissage entre pairs se déroule entre les organisations des projets pilotes, ainsi qu'entre ces organisations et des experts techniques dans des domaines ou sur des sujets particuliers, invités par l'équipe Resilient Roots.

**Boucle de rétroaction** | La boucle ou cycle de rétroaction est un processus continu par lequel une organisation collecte, analyse et réponds aux [retours d'informations](#) de ses détenteurs d'enjeux ou parties prenantes, comme moyen d'amélioration de sa performance dans la mise en oeuvre de ses activités, projets et programmes. **La fermeture de la boucle de rétroaction** est l'étape la plus importante du cycle et implique de répondre aux retours d'informations recueillis. Quand une organisation pose à ses [principales parties prenantes](#) des questions, elle recueille des réponses et soulève des attentes. En fermant la boucle de rétroaction, une OSC valide le sens de ces réponses et informe ses principales parties prenantes du type de mesures ou changements qu'elle planifie de prendre ou pas en réponse à ces retours. La fermeture de la boucle et les réponses aux retours d'informations permettent de faire savoir aux principales parties prenantes que leurs opinions sont valorisées et entendues, encourageant ainsi plus de retours à l'avenir.

**Constituent Voice** | *Constituent Voice*® est une méthodologie développée par Keystone Accountability pour permettre aux organisations d'améliorer leurs résultats en optimisant leurs relations avec leurs [principales parties prenantes](#). La méthodologie Constituent Voice est fondée sur sur une [boucle de rétroaction](#) en cinq étapes qui consiste en : 1) la conception de questionnaires, 2) la collection des données, 3) l'analyse des données, 4) l'engagement dans un dialogue entre l'organisation et ses principales parties prenantes pour vérifier et valider les résultats du questionnaire, et 5) l'adaptation de(s) l'action(s) en réponse à ce qui a émergé à travers les étapes précédentes. Une fois que les mesures d'ajustement ont été mise en oeuvre et concrétisées, l'ensemble du cycle est répété afin de collecter les

[retours d'informations](#) relatifs à ces ajustements et d'assurer que les améliorations souhaitées ont été réalisées.

**Espace civique** | L'espace physique, juridique et virtuel dans lequel la société civile mène ses activités. Selon les politiques et pratiques des gouvernements et autres acteurs hostiles non-étatiques avec du pouvoir et de l'influence, l'espace civique peut habiliter ou inhiber les acteurs de la société civile dans la revendication de leurs droits et dans l'influence des réalités politiques et sociales autour d'eux. Quand l'espace civique est ouvert, les citoyens et les OSCs peuvent s'organiser, participer et communiquer sans entrave. Cela n'est possible que si un Etat est tenu par son devoir de protection des citoyens et respecte leurs droits fondamentaux [de s'associer, de s'assembler pacifiquement et de librement exprimer leurs points de vues et opinions](#).

**Environnement habilitant** | Un environnement habilitant existe quand les lois, politiques, régulations, ressources et pratiques des gouvernements et donateurs créent les conditions dans lesquelles les OSCs peuvent structurer leur travail et mobiliser effectivement.

**Evaluation de référence** | Une évaluation de référence a pour objectif d'établir un point de référence relatif à un sujet ou phénomène en particulier, à un moment donné dans le temps. Cela permet de suivre et d'évaluer les changements opérés relatifs au problème dans la durée. Pour Resilient Roots, les lignes de base sont mesurées avec les organisations partenaires au début de la mise en oeuvre de leurs projets pilotes, aussi bien concernant leur [redevabilité envers leurs principales parties prenantes](#) et les membres de leurs personnels que leur [résilience](#). Ce processus de mesure sera ensuite répété à la fin du projet pilote, afin d'examiner l'évolution de leur redevabilité et résilience.

**Evaluation des capacités** | L'évaluation des capacités d'une OSC comprend une analyse des compétences et de l'expérience des membres du personnel ; la pertinence et l'efficacité des politiques, procédures, ressources et infrastructures ; ainsi que d'autres facteurs internes qui affectent son aptitude à opérer efficacement dans la poursuite de ses objectifs.

**Extrants** | Les effets directs des actions et activités mises en oeuvre dans le projet ou programme, par exemple le nombre d'ateliers, le nombre de groupes de discussion, le nombre de participants, etc.

**Menace** | De manière générale, les menaces sont les facteurs qui ont un impact négatif sur la capacité d'une organisation à fonctionner de manière effective. Dans le cadre de Resilient Roots, nous nous focalisons sur les menaces externes relatives à l'[espace civique](#).

Dans ce contexte, une menace est n'importe quel élément qui affecte l'accès d'une organisation aux ressources financières, aux détenteurs d'enjeux, à l'information, ou tout autre violation de leurs droits de

s'associer, de s'assembler pacifiquement et d'exprimer librement leurs points de vues. Nous pouvons classer ces menaces contre l'espace civique en deux catégories :

- **Les restrictions bureaucratiques** qui menacent la structure mobilisationnelle d'une organisation, comme le gel du compte bancaire d'une organisation, ou les obstacles à l'enregistrement ;
- **La répression**, qui comprend les tactiques visant les personnes liées à une OSC (qui peut aussi bien inclure les membres que les principales parties prenantes), telle que la détention ou la surveillance des membres du personnel ou du bord, ou l'usage de l'intimidation et de la violence en ligne et hors ligne pour empêcher une organisation de fonctionner.

**Principales parties prenantes (Primary constituents)** | Terminologie qui fait référence aux personnes ou groupes de personnes pour lesquels une organisation travaille, et qu'elle cherche à faire bénéficier de ses programmes et activités. La majorité des OSCs ont un éventail large et divers de groupes de principales parties prenantes, chacun ayant développé une relation unique avec l'organisation. Par exemple, dans le cas d'une OSC éducative, ses principales parties prenantes peuvent inclure les élèves, les enseignants, les familles des élèves, la commission scolaire, etc.

***NB:** Le secteur de la société civile use souvent du terme "bénéficiaires" pour se référer aux personnes avec qui ou pour qui il travaille. Resilient Roots préfère, pour sa part, le terme de "principales parties prenantes" car nous croyons que cela reflète davantage la nature d'une relation qui dépasse la fourniture de services dans un sens unidirectionnel. En outre, "bénéficiaires" tend à renforcer une dynamique de pouvoir inégalitaire entre les OSCs et leurs principales parties prenantes, en suggérant qu'elles maintiennent un rôle passif comme récipiendaires de l'aide, plutôt que d'agents actifs du changement au sein de leurs communautés.*

**Redevabilité (Accountability)** | La redevabilité fait référence aux manières dont une organisation rend des comptes à ses détenteurs d'enjeux et est tenue responsable par ces derniers de ses politiques, décisions et actions. Cela inclut - sans s'y limiter - les donateurs, agences de régulation, partenaires et collaborateurs, membres du personnel, bord des directeurs, volontaires et bénévoles, ainsi que les [principales parties prenantes](#), (soit les personnes ou groupes de personnes pour qui une organisation travaille dans le but de les soutenir). L'initiative Resilient roots porte plus particulièrement sur la redevabilité vis à vis de ce dernier groupe de détenteurs d'enjeux, les principales parties prenantes. Ce domaine de travail est désigné dans le cadre de l'initiative par la terminologie [redevabilité envers les principales parties prenantes](#).

**Redevabilité envers les principales parties prenantes (Primary constituent accountability) |** La redevabilité envers les principales parties prenantes est à la fois une politique et un principe. En tant que politique, elle comprend la communication et la consultation avec les [principales parties prenantes](#) sur tous les aspects du travail d'une organisation, de la gouvernance générale et des stratégies jusqu'à des projets et des activités spécifiques. Comme principe, elle représente l'engagement de mettre les principales parties prenantes au coeur de la gouvernance d'une organisation et des structures décisionnelles. Cela signifie que les besoins, intérêts et opinions sont centrales dans la prise de décision relative à la marche à suivre ou à l'évaluation de la performance d'une organisation. Cela requiert un engagement continu et actif avec les principales parties prenantes, en s'assurant que la [boucle de rétroaction](#) est toujours refermée à travers les réponses expliquant comment le [retour d'information](#) est pris en compte ou pas.

**Redevabilité sociale |** La redevabilité sociale est un processus d'engagement constructif entre les citoyens et leur gouvernement afin d'évaluer l'usage des ressources publiques quand il fournit des services, améliore le bien-être et protège les droits des citoyens. La redevabilité sociale peut être considérée comme un mécanisme de contrôle social exercé par les citoyens sur les représentants du gouvernements dans le but d'assurer qu'ils agissent de manière transparente, responsable et effective. Ceci est différent de [la redevabilité envers les principales parties prenantes](#) qui ne se focalise que sur la relation entre les OSCs et leurs principales parties prenantes.

**Résilience |** Dans le contexte de la société civile, la résilience peut être décrite de manière générale comme la capacité d'une organisation à répondre et à gérer les [menaces](#) ou les chocs pour continuer à travailler dans le but de réaliser ses objectifs. Néanmoins, dans des environnements plus restreints, la capacité de simplement survivre face aux menaces est aussi une dimension importante de la résilience à prendre en compte. Il y a une multitude de mesures différentes qu'une organisation peut prendre ou ne pas prendre en réponse à ces menaces, et qui peuvent être considérées sur une échelle de la résilience allant de "survivre" à "prosperer".

L'amélioration de la résilience n'est donc pas nécessairement un processus linéaire. Quand elles sont confrontées à des menaces, les organisations peuvent ou bien résister, s'adapter, se désister ou se dissoudre. L'initiative Resilient Roots s'intéresse en particulier à la résilience dans le cadre des menaces contre l'[espace civique](#).

**Résultats |** Indicateurs qui mesurent le résultat direct d'une intervention sur le groupe cible, par exemple un changement dans le comportement ou dans la capacité du groupe cible.

**Retour d'information (Feedback)** | Le retour d'information implique l'expression des opinions et des perceptions par les [principales parties prenantes](#) et autres détenteurs d'enjeux, basées sur leurs expériences personnelles des activités d'une organisation. Les retours d'informations peuvent être quantitatifs (e.g. une évaluation de satisfaction chiffrée) ou qualitatifs (e.g. une histoire relative à une expérience particulière). Ils peuvent être utilisés pour aider à l'évaluation de l'efficacité et de la convenance d'une organisation, ainsi que pour identifier des réussites et des dysfonctionnements particuliers, ou des forces et des faiblesses.