

Core Humanitarian STANDARD

Norme humanitaire
fondamentale
de qualité et
de redevabilité

Document publié par: HAP International, People In Aid, le Projet Sphère et le Groupe URD.

Première édition: 2015

ISBN: 978-2-9701015-1-2

© Tous droits réservés. Ce document est protégé par les droits d'auteur détenus par HAP International, People In Aid, le Projet Sphère et le Groupe URD. Il peut être reproduit à des fins éducatives, notamment dans le cadre d'activités de formation, de recherche et de programme, à condition que la Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité soit mentionnée. Toute traduction ou adaptation de l'intégralité ou d'une partie de la Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité doit faire l'objet d'une permission préalable écrite obtenue par e-mail auprès de: info@corehumanitarianstandard.org

Avant-propos

La Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité (CHS pour son sigle en anglais - Core Humanitarian Standard) est un résultat direct de l'initiative sur les standards conjoints (en anglais: Joint Standards Initiative - JSI), un projet pour lequel HAP International (Humanitarian Accountability Partnership), People In Aid et le Projet Sphère ont uni leurs forces pour améliorer la cohérence entre les normes humanitaires et rendre celles-ci plus simples à utiliser. À travers l'initiative sur les standards conjoints, plus de 2000 acteurs humanitaires ont été consultés au niveau local, régional, et des sièges des organisations internationales. La consultation a mis en exergue la nécessité d'une harmonisation des normes, fondée sur les principes humanitaires et avec comme point central les communautés et personnes affectées par les crises.

Le CHS est le résultat d'une consultation de 12 mois, réalisée en trois phases durant lesquelles les acteurs humanitaires, les communautés et les personnes affectées par une crise, ainsi que plusieurs centaines d'organisations non gouvernementales (ONG), agences des Nations unies, bailleurs de fonds et universitaires, ont analysé avec rigueur le contenu du CHS tout en le testant au niveau des sièges et sur le terrain.

Les commentaires reçus lors de chaque consultation ont été considérés puis approuvés par un groupe technique consultatif composé de 65 personnes d'horizons divers et couvrant de nombreux domaines d'expertise technique en matière d'action humanitaire et de développement de normes.

Les directions de HAP International, de People In Aid et du Projet Sphère ont l'intention de remplacer par le CHS la Norme HAP 2010 de redevabilité humanitaire et de gestion de la qualité, le Code de bonnes pratiques dans la gestion et le soutien du personnel humanitaire de People in Aid et la section des standards essentiels du Manuel Sphère.

Remerciements

Nos remerciements vont aux plusieurs centaines d'organisations et individus qui ont participé au développement du CHS en commentant ses versions initiales, en les testant au sein de leur organisation¹ ou en participant à l'un des groupes qui ont supervisé le processus de consultation. L'implication d'un large éventail de communautés et de personnes affectées par des situations de crise lors du processus de consultation et de test a été particulièrement appréciée.

Dans leurs efforts pour harmoniser leurs normes, HAP International, People In Aid et le Projet Sphère ont été rejoints par le Groupe URD qui a intégré le référentiel du COMPAS Qualité dans le CHS. Le Groupe technique consultatif du CHS et son sous-groupe, le comité de pilotage technique, étaient responsables de la supervision du processus de consultation et de la validation finale du CHS. Le comité de rédaction du CHS était chargé de réviser le document en intégrant les commentaires reçus à toutes les phases de la consultation. Pour garantir que les résultats atteints soient inclusifs, représentatifs et objectifs, le processus de consultation du CHS a été géré de façon indépendante par WolfGroup Consultants.

¹ La liste complète des organisations qui ont testé le CHS est disponible sur: www.corehumanitarianstandard.org

La liste complète des membres du Groupe technique consultatif, du Comité de pilotage technique et du comité de rédaction est disponible à l'adresse suivante : www.corehumanitarianstandard.org. Sans leur indéfectible soutien, la consultation sur le CHS n'aurait pas été possible.

Le processus de développement du CHS a été généreusement financé, dans le cadre d'une enveloppe globale ou par projets, par les bailleurs de fonds suivants : le Ministère des Affaires étrangères et du commerce du gouvernement australien ; l'agence catholique pour le développement outre-mer (CAFOD) ; le Ministère des Affaires étrangères du Danemark (Danida) ; le Ministère des Affaires étrangères de la République fédérale d'Allemagne ; Irish Aid ; l'agence suédoise de coopération internationale pour le développement ; la direction du développement et de la coopération du gouvernement suisse ; le gouvernement du Royaume-Uni et le gouvernement des États-Unis.

HAP International, People In Aid et le Projet Sphère aimeraient également remercier les membres des conseils d'administration suivants pour leurs contributions financières au processus du CHS : ACT Alliance ; ActionAid International ; Aktion Deutschland Hilft ; la Croix-Rouge britannique ; l'agence catholique pour le développement outre-mer (CAFOD) ; CARE International ; Christian Aid ; Community World Service Asia ; DanChurchAid ; la fédération luthérienne mondiale ; Save the Children International ; Save the Children US et Vision Mondiale international.

Commentaires

Les commentaires sur le CHS sont les bienvenus à tout moment. Ils peuvent être envoyés, ainsi que toute demande de renseignement, à info@corehumanitarianstandard.org.

Révision

Tous les commentaires reçus seront traités lors de la révision du CHS qui aura lieu, au plus tard, en décembre 2019. Pour plus d'informations sur la Norme humanitaire fondamentale, sur des ressources complémentaires et d'autres documents en cours de développement, veuillez consulter www.corehumanitarianstandard.org.

Note sur les traductions

La Norme humanitaire fondamentale sera disponible en anglais, arabe et espagnol. Si vous souhaitez traduire le CHS dans une autre langue, veuillez contacter info@corehumanitarianstandard.org qui vous fournira des conseils. Toutes les traductions seront en libre accès sur : www.corehumanitarianstandard.org.

Documents d'appui

Des guides et outils sont librement disponibles pour soutenir la mise en application du CHS à l'adresse suivante : www.corehumanitarianstandard.org.

Table des matières

i.	Introduction	2 - 3
ii.	Structure de la Norme humanitaire fondamentale (CHS)	5
iii.	Le champ d'application du CHS	6 - 7
iv.	Déclarations de conformité	7
v.	Une action ancrée dans les principes humanitaires	8
vi.	Les neuf engagements et leurs critères de qualité	9
vii.	Engagements, actions et responsabilités	10 - 18
	1. Les communautés et les personnes affectées par les crises reçoivent une assistance adaptée et appropriée à leurs besoins.	10
	2. Les communautés et les personnes affectées par les crises ont accès à temps à l'assistance humanitaire dont elles ont besoin.	11
	3. Les communautés et les personnes affectées par les crises ne sont pas affectées de manière négative par l'action humanitaire et sont mieux préparées, plus résilientes et moins vulnérables grâce à celle-ci.	12
	4. Les communautés et les personnes affectées par les crises connaissent leurs droits, ont accès à l'information et participent aux décisions qui les concernent.	13
	5. Les communautés et les personnes affectées par les crises ont accès à des mécanismes sûrs et réactifs pour traiter leurs plaintes.	14
	6. Les communautés et les personnes affectées par les crises reçoivent une assistance coordonnée et complémentaire.	15
	7. Les communautés et les personnes affectées par les crises sont en droit d'attendre une assistance en constante amélioration, grâce à la réflexion des organisations et aux enseignements tirés de leurs expériences.	16
	8. Les communautés et les personnes affectées par les crises reçoivent l'assistance dont elles ont besoin d'un personnel et de volontaires compétents et bien gérés.	17
	9. Les communautés et les personnes affectées par les crises sont en droit d'attendre des organisations qui les assistent qu'elles gèrent leurs ressources de manière efficace, efficiente et éthique.	18
viii.	Glossaire	19

Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité

i. Introduction

Chaque jour dans le monde, d'innombrables personnes provenant de tous horizons se mobilisent pour répondre à l'impératif humanitaire : le désir d'éviter et de réduire les souffrances humaines, où qu'elles se produisent.

La Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité (CHS pour son sigle en anglais) définit neuf engagements que les organisations et les individus engagés dans la réponse humanitaire peuvent utiliser pour améliorer la qualité et l'efficacité de l'assistance qu'ils fournissent. Elle facilite aussi une redevabilité accrue envers les communautés et les personnes affectées par les crises qui, sachant à quoi se sont engagées les organisations humanitaires, pourront leur demander des comptes.

Le CHS place les communautés et les personnes affectées par les crises au centre de l'action humanitaire et promeut le respect de leurs droits fondamentaux. Il est sous-tendu par le droit de vivre dans la dignité ainsi que par le droit à la protection et à la sécurité comme le définit le droit international, notamment la Charte internationale des droits de l'Homme.²

En tant que norme fondamentale, le CHS décrit les éléments essentiels d'une action reposant sur les principes humanitaires, redevable à tous les acteurs et répondant aux exigences de qualité. Les organisations humanitaires peuvent l'utiliser comme un code volontaire sur lequel baser leurs procédures internes. Elles peuvent également utiliser le CHS comme référence pour vérifier leurs performances. A cet effet, un cadre et des indicateurs spécifiques ont été développés pour garantir la pertinence du CHS dans différents contextes et pour des organisations diverses.

Le CHS peut être promu et mis en œuvre par des individus, des organisations, des organes de coordination, des consortiums et d'autres groupes mettant en œuvre des

² La Charte internationale des droits de l'homme comprend la Déclaration universelle des droits de l'homme, le Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels et le Pacte international relatif aux droits civils et politiques ainsi que ses protocoles facultatifs.

programmes humanitaires ou y contribuant. Bien que pensé en premier lieu pour le secteur humanitaire, le CHS peut être utilisé par toute organisation désireuse d'améliorer la qualité et la redevabilité de tous les aspects de son travail avec des communautés et personnes affectées par les crises.

Le CHS est le résultat d'un processus de consultation international. Il rassemble les éléments clés des normes et engagements humanitaires suivants (liste non exhaustive) :

- Le Code de conduite pour le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et pour les organisations non gouvernementales (ONG) lors des opérations de secours en cas de catastrophe ;
- La Norme HAP 2010 de redevabilité humanitaire et de gestion de la qualité ;
- Le Code de bonnes pratiques dans la gestion et le soutien du personnel humanitaire de People in Aid ;
- La Charte humanitaire et les standards essentiels du Manuel Sphère ;
- Le COMPAS Qualité ;
- Les engagements des responsables de l'IASC en matière de redevabilité vis-à-vis des personnes affectées (CAAP) ; et
- Les critères d'évaluation de l'assistance humanitaire et du développement développés par la Direction de la coopération pour le développement (DCD-CAD) de l'Organisation pour la coopération et le développement économiques (OCDE).

La Norme humanitaire fondamentale de qualité
et de redevabilité



ii. Structure de la Norme humanitaire fondamentale (CHS)

Le CHS est une série de neuf engagements envers les communautés et les personnes affectées par les crises présentant ce qu'elles sont en droit d'attendre des organisations et des individus qui fournissent une assistance humanitaire. Chaque engagement s'appuie sur un critère de qualité qui indique comment les organisations et le personnel humanitaire doivent travailler pour l'atteindre. Le CHS est structuré comme suit :

- les neuf engagements ;
- les critères de qualité qui les sous-tendent ;
- les actions-clés qui doivent être entreprises pour remplir les engagements ; et
- les responsabilités organisationnelles qui visent à soutenir la mise en œuvre cohérente et systématique des actions-clés à travers l'ensemble de l'organisation.

Les actions-clés et les responsabilités organisationnelles décrivent respectivement :

- ce que le personnel engagé dans une action humanitaire doit faire pour mettre systématiquement en œuvre des programmes de haute qualité et être redevable envers les personnes qu'ils cherchent à assister ; et
- les politiques, processus et systèmes que les organisations engagées dans une action humanitaire doivent mettre en place pour garantir que leur personnel fournisse une assistance humanitaire qui soit de haute qualité et redevable.

Un glossaire des termes utilisés dans le CHS est disponible à la fin de ce document.

iii. Le champ d'application du CHS

Les organisations qui s'engagent vis-à-vis du CHS visent à respecter l'ensemble de ses neuf engagements. Il est attendu au minimum qu'elles travaillent de façon continue au perfectionnement de leurs systèmes, structures et pratiques de manière à systématiquement améliorer la qualité et la redevabilité de la réponse humanitaire. Tenant compte de leur propre diversité, les organisations et individus impliqués dans l'action humanitaire doivent toutefois agir promptement et adapter leurs actions aux capacités et au mandat de leur organisation ainsi qu'à la phase et au contexte de la crise dans laquelle ils se trouvent.

Lorsque les organisations rencontrent des difficultés pour s'acquitter des neuf engagements, elles doivent en prendre note, examiner les difficultés rencontrées et explorer la meilleure façon d'y remédier. Les organisations doivent tirer les leçons de telles situations et développer les moyens de surmonter les contraintes auxquelles elles se heurtent.

Toute analyse de l'application du CHS doit se fonder sur les efforts mis en œuvre par l'organisation en question pour s'acquitter des neuf engagements et pas simplement sur l'accomplissement ou non des actions-clés et/ou l'acquiescement des responsabilités organisationnelles. Par conséquent, les actions-clés que requiert le CHS doivent être adaptées au contexte.

Le CHS s'adresse aux organisations et aux individus qui :

- fournissent une assistance directe aux communautés et aux personnes affectées par les crises ;
- fournissent un appui financier, matériel ou technique à d'autres organisations, sans prendre directement part à la mise en œuvre de l'assistance ; ou
- combinent ces deux approches.

Le CHS est conçu pour être utilisé de diverses manières par les acteurs impliqués dans l'action humanitaire, notamment pour :

- améliorer la redevabilité vis-à-vis des communautés et des personnes affectées par les crises, et améliorer la qualité des services qu'ils fournissent ;
- développer des plans d'action pour une mise en œuvre progressive du CHS et une amélioration continue de leur services ;
- faire le suivi de la qualité et la redevabilité en utilisant le CHS comme référentiel permettant de soutenir les standards organisationnels et techniques déjà en place ;
- auto-évaluer et améliorer la qualité des programmes ;
- en vérifier ou certifier la conformité avec le CHS, et démontrer cette conformité aux autres ; et
- évaluer, lorsque cela est judicieux, dans quelle mesure les processus internes et le soutien au personnel satisfont aux actions et responsabilités organisationnelles définies dans le cadre du CHS.

Les organisations qui décident d'utiliser le CHS doivent en faire la promotion au sein de leur organisation et à l'extérieur.

Les organisations travaillant en partenariat doivent expliquer leur engagement vis-à-vis du CHS, chercher à comprendre comment leurs partenaires³ considèrent les neuf engagements et faire tout ce qu'elles peuvent pour travailler avec eux à la mise en œuvre des engagements du CHS.

iv. Déclarations de conformité

Tout individu ou organisation impliqué(e) dans l'action humanitaire est encouragé(e) à utiliser et adopter le CHS et peut déclarer: « Nous travaillons à la mise en œuvre du CHS ». Seules les organisations ayant passé par une vérification objective peuvent revendiquer leur conformité avec la norme.

³ Voir la définition dans le glossaire.

v. Une action ancrée dans les principes humanitaires

Les individus sont au cœur de l'action humanitaire. La motivation première de toute réponse à une crise est de sauver des vies, de réduire les souffrances humaines et de préserver le droit de vivre dans la dignité.

Les organisations humanitaires reconnaissent que l'impératif humanitaire prime et cherchent, par conséquent, à fournir une assistance humanitaire partout où cela est nécessaire.

L'action humanitaire est guidée par quatre principes largement acceptés⁴:

- **Humanité** : La souffrance humaine doit être soulagée partout où on la rencontre. L'objectif de l'action humanitaire est de protéger les vies et la santé ainsi que de garantir le respect des êtres humains.
- **Impartialité** : L'action humanitaire doit être menée sur la seule base des besoins, en donnant la priorité aux cas de détresse les plus urgents sans distinction de nationalité, de race, de genre, de croyance religieuse, de classe ou d'opinion politique.
- **Indépendance** : L'action humanitaire doit être autonome des objectifs politiques, économiques, militaires ou autres que tout acteur peut adopter dans des zones où une action humanitaire est en cours.
- **Neutralité** : Les acteurs humanitaires ne doivent pas prendre parti lors d'hostilités ou s'engager dans des controverses de nature politique, raciale, religieuse ou idéologique.⁵

Les principes humanitaires sont au cœur de tout travail humanitaire. Ils guident l'action humanitaire et leur mise en œuvre est essentielle pour distinguer l'action humanitaire de toute autre forme d'activité et d'action. Dans le CHS, ces quatre principes sont intégrés dans les engagements, les critères de qualité, les actions-clés et les responsabilités organisationnelles.

Le droit humanitaire international, le droit international relatif aux droits de l'homme et le droit international relatif aux réfugiés définissent les normes juridiques fondamentales en lien avec la protection des individus et des groupes ainsi que la nature de l'assistance qui peut leur être fournie. La Charte humanitaire du manuel Sphère résume les principes juridiques essentiels qui ont le plus d'incidence sur le bien-être des personnes affectées par une catastrophe ou un conflit.

Les acteurs qui appliquent la Norme humanitaire fondamentale reconnaissent la responsabilité première des Etats et des autres autorités pertinentes pour ce qui est de protéger et d'assister les personnes affectées par des catastrophes ou des conflits armés à l'intérieur de leur territoire. L'action humanitaire ne doit pas affaiblir ces responsabilités et doit même les compléter, chaque fois que cela est possible.

⁴ Les principes d'humanité, d'impartialité, d'indépendance et de neutralité proviennent des Principes fondamentaux du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge adoptés à Vienne en 1965 par la 20^e Conférence internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge; de la Résolution de l'Assemblée générale des Nations unies 46/182 du 19 décembre 1991 et de la Résolution de l'Assemblée générale des Nations unies 58/114 du 5 février 2004.

⁵ Certaines organisations, bien qu'engagées dans une assistance impartiale et ne prenant pas parti dans le cadre d'hostilités, considèrent que le principe de neutralité n'empêche pas le plaidoyer sur des sujets en lien avec la redevabilité et la justice.

vi. Les neuf engagements et leurs critères de qualité



1. Les communautés et les personnes affectées par les crises reçoivent une assistance adaptée et appropriée à leurs besoins.

Critère de qualité : la réponse humanitaire est adaptée et appropriée.



2. Les communautés et les personnes affectées par les crises ont accès à temps à l'assistance humanitaire dont elles ont besoin.

Critère de qualité : la réponse humanitaire est efficace et fournie à temps.



3. Les communautés et les personnes affectées par les crises ne sont pas affectées de manière négative par l'action humanitaire et sont mieux préparées, plus résilientes et moins vulnérables grâce à celle-ci.

Critère de qualité : la réponse humanitaire renforce les capacités locales et évite les effets négatifs.



4. Les communautés et les personnes affectées par les crises connaissent leurs droits, ont accès à l'information et participent aux décisions qui les concernent.

Critère de qualité : la réponse humanitaire est fondée sur la communication, la participation et les retours d'information.



5. Les communautés et les personnes affectées par les crises ont accès à des mécanismes sûrs et réactifs pour traiter leurs plaintes.

Critère de qualité : les plaintes sont bien accueillies et traitées.



6. Les communautés et les personnes affectées par les crises reçoivent une assistance coordonnée et complémentaire.

Critère de qualité : la réponse humanitaire est coordonnée et complémentaire.



7. Les communautés et les personnes affectées par les crises sont en droit d'attendre une assistance en constante amélioration, grâce à la réflexion des organisations et aux enseignements tirés de leurs expériences.

Critère de qualité : les acteurs humanitaires apprennent et s'améliorent de façon continue.



8. Les communautés et les personnes affectées par les crises reçoivent l'assistance dont elles ont besoin de la part d'un personnel et de volontaires compétents et bien gérés.

Critère de qualité : le personnel est soutenu pour réaliser son travail efficacement et est traité de façon juste et équitable.



9. Les communautés et les personnes affectées par les crises sont en droit d'attendre des organisations qui les assistent qu'elles gèrent leurs ressources de manière efficace, efficiente et éthique.

Critère de qualité : les ressources sont gérées et utilisées de façon responsable et pour l'usage prévu.



vii. Engagements, actions et responsabilités

1. Les communautés et les personnes affectées par les crises reçoivent une assistance adaptée et appropriée à leurs besoins.

Critère de qualité : la réponse humanitaire est adaptée et appropriée.

Actions-clés

- 1.1** Procéder de manière continue à une analyse objective et systématique du contexte et des parties prenantes.
- 1.2** Concevoir et mettre en œuvre des programmes appropriés, fondés sur une évaluation impartiale des besoins⁶ et des risques, ainsi que sur une bonne compréhension des vulnérabilités et des capacités des différents groupes⁷.
- 1.3** Adapter les programmes en fonction de l'évolution des besoins, des capacités et du contexte.

Responsabilités organisationnelles

- 1.4** Les politiques engagent à fournir une assistance impartiale fondée sur les besoins et les capacités des communautés et des personnes affectées par les crises.
- 1.5** Les politiques définissent des engagements qui prennent en compte la diversité des communautés, notamment celle des personnes défavorisées ou marginalisées, ainsi qu'à collecter des données désagrégées.
- 1.6** Des processus sont mis en place pour garantir une analyse régulière et adéquate du contexte.

⁶ Les « besoins » couvrent ceux liés à l'assistance et à la protection.

⁷ Cela peut par exemple renvoyer aux femmes, aux hommes, aux filles, aux garçons et aux personnes âgées ainsi qu'aux personnes handicapées et à des minorités spécifiques ou des groupes ethniques, sans aucune distinction.



2. Les communautés et les personnes affectées par les crises ont accès à temps à l'assistance humanitaire dont elles ont besoin.

Critère de qualité : la réponse humanitaire est efficace et fournie à temps.

Actions-clés

- 2.1 Concevoir des programmes qui répondent aux contraintes⁸ de façon à ce que l'action proposée soit réalisable et ne mette pas en danger les communautés.
- 2.2 Fournir la réponse humanitaire à temps, en prenant les décisions et agissant sans retard inutile.
- 2.3 Déléguer aux organisations disposant de l'expertise technique et du mandat pertinents tout besoin non couvert, ou plaider pour que ces besoins soient traités.
- 2.4 Utiliser les standards techniques pertinents et les bonnes pratiques utilisés par l'ensemble du secteur humanitaire pour planifier et évaluer les programmes.
- 2.5 Faire le suivi des activités, résultats et conséquences des réponses humanitaires de manière à adapter les programmes et corriger les performances insuffisantes.

Responsabilités organisationnelles

- 2.6 Les engagements du programme sont en adéquation avec les capacités de l'organisation.
- 2.7 Les engagements contenus dans les politiques garantissent :
 - a. un suivi et une évaluation systématiques, objectifs et continus des activités et de leurs effets ;
 - b. que les conclusions du suivi et des évaluations soient utilisées pour adapter et améliorer les programmes ; et
 - c. que les décisions soient prises à temps et accompagnées des ressources nécessaires.

⁸ Par exemple : l'accès humanitaire, la sécurité, la logistique et le financement.



3. Les communautés et les personnes affectées par les crises ne sont pas affectées de manière négative par l'action humanitaire et sont mieux préparées, plus résilientes et moins vulnérables grâce à celle-ci.

Critère de qualité : la réponse humanitaire renforce les capacités locales et évite les effets négatifs.

Actions-clés

- 3.1** Garantir que les programmes s'appuient sur les capacités locales et renforcent la résilience des communautés et des personnes affectées par les crises.
- 3.2** Utiliser les résultats des évaluations sur les dangers et les risques ainsi que des plans de préparation communautaire pour planifier les activités.
- 3.3** Favoriser le développement des capacités des dirigeants et organisations locaux dans leur rôle d'intervenant de première ligne lors d'éventuelles crises futures, en prenant des mesures pour garantir que les groupes marginalisés et défavorisés soient représentés de façon appropriée.
- 3.4** Planifier une stratégie de transition ou de désengagement dès le début du programme humanitaire pour garantir des effets positifs à long terme et réduire le risque de dépendance.
- 3.5** Concevoir et exécuter des programmes qui favorisent une récupération précoce suite à une catastrophe et qui soutiennent l'économie locale.
- 3.6** Identifier les effets négatifs effectifs ou potentiels de l'action, y répondre à temps et systématiquement, notamment dans les domaines suivants :
 - a. la sécurité, la dignité et les droits des personnes ;
 - b. l'exploitation et les abus sexuels par le personnel ;
 - c. la culture, les questions de genre, les relations sociales et politiques ;
 - d. les moyens de subsistance ;
 - e. l'économie locale ; et
 - f. l'environnement.

Responsabilités organisationnelles

- 3.7** Les politiques, stratégies et lignes directrices sont conçues dans le but :
 - a. d'empêcher que les programmes aient des effets négatifs comme, l'exploitation, l'abus ou la discrimination par du personnel à l'encontre des communautés et des personnes affectées par les crises ; et
 - b. de renforcer les capacités locales.
- 3.8** Des systèmes sont en place pour protéger les données recueillies auprès des communautés et des personnes affectées par les crises lorsque celles-ci pourraient les mettre en danger.



4. Les communautés et les personnes affectées par les crises connaissent leurs droits, ont accès à l'information et participent aux décisions qui les concernent.

Critère de qualité : la réponse humanitaire est fondée sur la communication, la participation et les retours d'information.

Actions-clés

- 4.1 Informer les communautés et les personnes affectées par les crises au sujet de l'organisation, des principes auxquels elle adhère, du code de conduite de son personnel, de ses programmes et de ce qu'elle a l'intention de réaliser.
- 4.2 Communiquer de façon respectueuse et culturellement adaptée, utilisant des langues, formats et méthodes de communication qui soient facilement compréhensibles pour les différents membres de la communauté, en particulier les groupes vulnérables et marginalisés.
- 4.3 Garantir la participation et l'engagement inclusif et représentatif des communautés et des personnes affectées par les crises lors de toutes les phases de l'intervention.
- 4.4 Encourager et donner les moyens aux communautés et personnes affectées par les crises d'exprimer leur degré de satisfaction quant à la qualité et l'efficacité de l'assistance reçue, en accordant une attention particulière au genre, à l'âge et à la diversité des personnes qui s'expriment.

Responsabilités organisationnelles

- 4.5 Des politiques de partage de l'information sont en place et promeuvent une culture de communication ouverte.
- 4.6 Des politiques sont prévues pour impliquer les communautés et les personnes affectées par les crises et refléter leurs priorités et les risques qu'elles identifient lors de toutes les phases de l'intervention.
- 4.7 La communication externe, y compris celle relative à la collecte de fonds, est factuelle, éthique et respectueuse, notamment de la dignité des communautés et des personnes affectées par les crises.



5. Les communautés et les personnes affectées par les crises ont accès à des mécanismes sûrs et réactifs pour traiter leurs plaintes.

Critère de qualité : les plaintes sont bien accueillies et traitées.

Actions-clés

- 5.1** Consulter les communautés et les personnes affectées par les crises sur la conception, la mise en œuvre et le suivi des processus de gestion des plaintes.
- 5.2** Bien accueillir et enregistrer les plaintes, mais aussi informer sur la manière d'accéder au mécanisme et sur son champ d'application.
- 5.3** Gérer les plaintes à temps, équitablement et de manière appropriée en priorisant la sécurité du plaignant et des personnes affectées dans toutes les phases de la gestion de la plainte.

Responsabilités organisationnelles

- 5.4** Le processus de gestion des plaintes pour les communautés et les personnes affectées par les crises est documenté et opérationnel. Le processus devrait couvrir les plaintes relatives aux programmes, à l'exploitation et aux abus sexuels, ainsi qu'à d'autres formes d'abus de pouvoir.
- 5.5** Une culture d'organisation dans laquelle les plaintes sont prises au sérieux et traitées selon les politiques et les processus définis règne au sein de l'organisation.
- 5.6** Les communautés et les personnes affectées par les crises sont pleinement conscientes du comportement à attendre du personnel humanitaire, y compris des engagements de l'organisation en matière de prévention relative à l'exploitation et aux abus sexuels.
- 5.7** Les plaintes qui ne sont pas du ressort de l'organisation sont renvoyées à une partie compétente en accord avec les bonnes pratiques en vigueur.



6. Les communautés et les personnes affectées par les crises reçoivent une assistance coordonnée et complémentaire.

Critère de qualité : la réponse humanitaire est coordonnée et complémentaire.

Actions-clés

- 6.1 Identifier les rôles, responsabilités, capacités et intérêts des différentes parties prenantes.⁹
- 6.2 S'assurer de la complémentarité de la réponse humanitaire avec celle des autorités nationales et locales¹⁰ ainsi que celle des autres organisations humanitaires.
- 6.3 Participer aux organes de coordination pertinents et collaborer avec d'autres organisations pour minimiser les demandes sur les communautés et optimiser la couverture et l'offre de services fournis par l'ensemble de l'effort humanitaire.
- 6.4 Échanger les informations nécessaires avec les partenaires, les groupes de coordination et tout autre acteur pertinent en utilisant des moyens de communication adaptés.

Responsabilités organisationnelles

- 6.5 Les politiques et les stratégies comportent un engagement clairement énoncé en matière de coordination avec les autres organisations, notamment avec les autorités nationales et locales, sans remettre en question les principes humanitaires.
- 6.6 Le travail avec les partenaires est régi par des accords clairs et cohérents qui respectent le mandat, les obligations et l'indépendance de chaque partenaire et qui reconnaissent les contraintes et les engagements de chacun.

⁹ Notamment les acteurs locaux, les organisations humanitaires, les autorités locales, les entreprises privées et les autres groupes pertinents.

¹⁰ Là où les autorités sont parties au conflit, les acteurs humanitaires doivent exercer leur jugement pour évaluer l'indépendance de leur action en accordant une place centrale aux intérêts des communautés et des personnes affectées par les crises dans la prise de décision.



7. Les communautés et les personnes affectées par les crises sont en droit d'attendre une assistance en constante amélioration, grâce à la réflexion des organisations et aux enseignements tirés de leurs expériences.

Critère de qualité : les acteurs humanitaires apprennent et s'améliorent de façon continue.

Actions-clés

- 7.1 Utiliser l'apprentissage dérivé des expériences précédentes lors de la conception des programmes.
- 7.2 Apprendre, innover et adapter les programmes sur la base du suivi et de l'évaluation des programmes, y compris les commentaires et plaintes des personnes affectées.
- 7.3 Échanger les enseignements et l'innovation au sein de l'organisation, avec les communautés et les personnes affectées par les crises, ainsi qu'avec les autres parties prenantes.

Responsabilités organisationnelles

- 7.4 Des politiques d'évaluation et d'apprentissage sont en place et les moyens pour apprendre et améliorer les pratiques sont disponibles.
- 7.5 Des mécanismes existent pour enregistrer et partager au sein de l'organisation l'expérience, les leçons et le savoir-faire accumulés.
- 7.6 L'organisation contribue à l'apprentissage et à l'innovation de la réponse humanitaire avec ses pairs et à l'échelle du secteur.



8. Les communautés et les personnes affectées par les crises reçoivent l'assistance dont elles ont besoin d'un personnel et de volontaires compétents et bien gérés.

Critère de qualité : le personnel est soutenu pour réaliser son travail efficacement et il est traité de façon juste et équitable.¹¹

Actions-clés

- 8.1 Le personnel travaille en accord avec le mandat et les valeurs de l'organisation ainsi que selon des objectifs et des standards de performance acceptés par tous.
- 8.2 Le personnel adhère aux politiques qui le concernent et comprend les conséquences d'une violation des règles en vigueur.
- 8.3 Le personnel, qui développe et utilise les compétences personnelles, techniques et de gestion nécessaires à la réalisation de ses tâches, est conscient de la manière dont son organisation peut le soutenir pour y parvenir.

Responsabilités organisationnelles

- 8.4 L'organisation dispose des compétences et des ressources humaines pour mettre en œuvre ses programmes.
- 8.5 Les politiques et les procédures en matière de ressources humaines sont équitables, transparentes, non discriminatoires et conformes au droit du travail local.
- 8.6 Des descriptions de poste, des objectifs de travail et des processus de retour d'information sont en place pour que le personnel ait une compréhension claire de ce qui lui est demandé.
- 8.7 Un code de conduite est en place et interdit au personnel, a minima, toute forme d'exploitation, d'abus ou de discrimination.
- 8.8 Des politiques sont en place pour soutenir le personnel en matière d'amélioration des compétences et des aptitudes.
- 8.9 Des politiques sont en place pour la sécurité et le bien-être du personnel.

¹¹ Le terme « personnel » renvoie à tout représentant désigné de l'organisation, c'est-à-dire ses employés nationaux, internationaux, permanents ou à court terme, ainsi que les volontaires et les consultants.



9. Les communautés et les personnes affectées par les crises sont en droit d'attendre des organisations qui les assistent qu'elles gèrent leurs ressources de manière efficace, efficiente et éthique.

Critère de qualité : les ressources sont gérées et utilisées de façon responsable et pour l'usage prévu.

Actions-clés

- 9.1 Concevoir des programmes et mettre en œuvre des processus qui garantissent une utilisation efficiente des ressources¹², trouvant un équilibre entre la qualité, le coût et la rapidité à chaque phase de la réponse.
- 9.2 Gérer et utiliser les ressources de façon à atteindre l'objectif prévu tout en réduisant le gaspillage.
- 9.3 Inscrire et suivre les dépenses en lien avec le budget.
- 9.4 En cas d'utilisation des ressources naturelles locales, prendre en compte l'impact sur l'environnement.
- 9.5 Gérer le risque de corruption et prendre les mesures nécessaires le cas échéant.

Responsabilités organisationnelles

- 9.6 Des politiques et des procédures sont en place en matière d'utilisation et de gestion des ressources, précisant notamment la manière dont l'organisation :
 - a. accepte et alloue des fonds et des dons en nature de façon éthique et légale ;
 - b. utilise ses ressources de façon responsable vis-à-vis de l'environnement ;
 - c. prévient et traite les cas de corruption, de fraude, de conflit d'intérêt et d'abus financiers ;
 - d. effectue des audits, vérifie la conformité avec les procédures et en rend compte de façon transparente ;
 - e. évalue, gère et atténue les risques de façon continue ; et
 - f. s'assure que les ressources qu'elle accepte ne compromettent pas son indépendance.

¹² Le terme « ressources » doit être compris dans son sens le plus large, qui comprend ce dont l'organisation a besoin pour réaliser sa mission, y compris (mais pas seulement) : des fonds, du personnel, des biens, des équipements, du temps, de l'espace, des sols, de l'eau, de l'air, des produits naturels et l'environnement en général.

viii. Glossaire

Dans le cadre du CHS, les définitions suivantes s'appliquent :

Action humanitaire : action entreprise dans le but de sauver des vies, d'atténuer les souffrances et de préserver la dignité humaine pendant et après des crises provoquées par l'homme ou des catastrophes naturelles, ainsi que de prévenir de tels événements et d'améliorer la préparation à leur survenue.¹³

Communautés et personnes affectées par les crises : ensemble des femmes, hommes, filles et garçons ayant différents besoins, vulnérabilités et capacités, qui sont affectés par une catastrophe, un conflit, la pauvreté ou toute autre crise dans une région donnée.

Document : toute pièce justifiant de discussions, d'accords, de décisions et/ou d'actions et qui peut être reproduite.

Efficacité : degré de réussite d'une activité d'aide par rapport à ses objectifs.

Efficience : degré de réalisation des résultats des programmes humanitaires, sur le plan qualitatif et quantitatif, par rapport aux ressources mises en œuvre.

Engagement : processus par lequel une organisation communique avec les parties prenantes intéressées et/ou affectées, les consulte et/ou facilite leur participation, garantissant que leurs préoccupations, souhaits, attentes, besoins, droits et potentiel soient pris en compte lors de l'élaboration, de la mise en œuvre et de la révision des programmes qui leur fournissent une assistance.

Organisation : entité ayant les structures de gestion et le pouvoir nécessaires pour appliquer le CHS.

Partenaires : organisations agissant conjointement dans le cadre d'une convention formelle de manière à atteindre un objectif précis, avec des rôles et des responsabilités clairement définis.

Personnel : tout représentant désigné d'une organisation, c'est-à-dire ses employés nationaux, internationaux, permanents ou à court terme, ainsi que les volontaires et les consultants.

Politique : déclaration d'intention documentée réglemant les prises de décision.

Protection : toute activité visant à assurer le respect plein et égal des droits de tous les individus, sans discrimination d'âge, de genre, ethnique, sociale ou autre. La protection va au-delà des activités visant à sauver des vies de façon immédiate qui sont souvent au cœur d'une urgence.

Qualité : ensemble des éléments et caractéristiques de l'assistance humanitaire qui soutiennent sa capacité à satisfaire à temps aux besoins et attentes explicites ou implicites, tout en respectant la dignité des personnes que l'organisation vise à aider.

Redevabilité : processus par lequel les organisations exercent leurs pouvoirs de façon responsable en prenant en considération les différentes parties prenantes et en leur rendant des comptes, à commencer par les personnes affectées par l'exercice de tels pouvoirs.

Résilience : capacité d'une communauté ou d'une société exposée à des dangers à résister, absorber, s'adapter et récupérer des effets d'un danger, à temps et de façon efficiente.

¹³ Selon la définition du guide d'ALNAP « Évaluation de l'action humanitaire », 2013, p. 15.

La Norme humanitaire fondamentale de qualité

et de redevabilité (CHS) définit neuf engagements que les organisations et les individus impliqués dans une réponse humanitaire peuvent utiliser pour améliorer la qualité et l'efficacité de l'assistance qu'ils fournissent. Elle améliore également la redevabilité vis-à-vis des communautés et des personnes affectées par les crises qui, sachant à quoi se sont engagées les organisations humanitaires, pourront leur demander des comptes.

En tant que norme fondamentale, le CHS décrit les éléments essentiels d'une action humanitaire reposant sur des principes, redevable et de haute qualité. Les organisations humanitaires peuvent adopter ce code de manière volontaire et adapter leurs propres procédures internes en conséquence. Elles peuvent également utiliser le CHS comme base pour évaluer leur performance.

Le CHS est le résultat d'une consultation de 12 mois, réalisée en trois phases et facilitée par HAP International, People In Aid et le Projet Sphère, durant laquelle des centaines d'individus et d'organisations ont analysé avec rigueur le contenu du CHS tout en le testant au sein de leurs sièges et sur le terrain.



corehumanitarianstandard



@corehumstandard

www.corehumanitarianstandard.org | info@corehumanitarianstandard.org

ISBN: 978-2-9701015-1-2